



Poistný systém ZIPS v najprogresívnejšej slovenskej zdravotnej poisťovni DÔVERA

DÔVERA zdravotná poisťovňa, a.s.

Kto sme

DÔVERA zdravotná poisťovňa, a.s. (Dôvera) je najväčšia súkromná zdravotná poisťovňa na Slovensku. Poskytuje zdravotné poistenie s najlepšimi zákaznickými službami pre 1,4 milióna poistencov už viac ako 20 rokov.

Dôvera má sieť takmer 12 000 zmluvných poskytovateľov zdravotnej starostlivosti vrátane nemocníc, lekární a lekárov po celom Slovensku. Sto percentným vlastníkom Dôvery je Penta Investments – investičná spoločnosť a významný hráč v oblasti zdravotnej starostlivosti v strednej Európe.



Dôvera – inovatívne služby

MOJAKRVNASKUPINA.SK

Záchrana života prostredníctvom sociálnych sietí je skvelá. Každá krvná skupina má svoj vlastný Facebook fan page, ku ktorej sa môžete pripojiť. Jeho cieľom projektu je pomôcť nájsť darcov krvi pacientom s konkrétnou krvnou skupinou, poradiť pri zdravotných problémoch darcom krvi a posmeliť prvodarcov.

2012 Silver Facebook Studio Award



SILVER
AWARD

ELEKTRONICKÁ POBOČKA

- spĺňa 95% štátom stanoveného eHealth
- používa ju 85% zamestnávateľov, 75% poskytovateľov zdravotnej starostlivosti a 360 000 poistencov pre riadenie agendy spojenej so zdravotným poistením
- šetrí náklady, zvyšuje dátovú a servisnú kvalitu
- obsahuje rad jedinečných on-line funkcií

Existujú 3 základné typy účtov: poistenec, poskytovateľ zdravotnej starostlivosti a platiteľ poistného.

Bezpečné lieky online

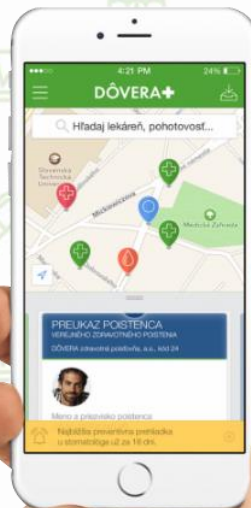


Elektronická služba, ktorá spája lekárov, poisťencov, lekárníkov a Dôveru zdravotnú poisťovňu. Služba zvyšuje bezpečnosť a kvalitu liečby a zamedzuje neželaným liekovým interakciám aj duplicitne predpísaným liekom.

 itapa

mobilná aplikácia DÔVERA

- Preukaz poistenca v mobile
- Elektronická zdravotná karta
- Vyhľadávanie najbližšej lekárne, pohotovosti alebo pobočky Dôvery
- SOS karta (najdôležitejšie zdravotné informácie o pacientovi ako alergie, krvná skupina, atď.)
- Pripomienky preventívnych prehliadok
- Prehľad platieb poisťného



 itapa

DÔVERALINKA²⁴

Bezplatná možnosť telefonicky sa poradiť s
lekárom prístupná 24 hodín denne, 7 dní v
týždni.

HospiCOM

Umožňuje online sledovanie hospitalizácií a plynulé
manažovanie plánovanej zdravotnej starostlivosti.
Poistencom zaručuje, že ich nikto nepredbehne,
nemocniciam to, že im všetky nahlásené a odsúhlasené
hospitalizácie preplatíme.

Disease Management Program

DÔVERAPOMÁHA DIABETIKOM

Zabezpečuje pre našich poistencov s cukrovkou
bezplatné edukácie v malých skupinách, na ktorých sa
môžu naučiť ako správne zvládať svoje ochorenie, aby
predchádzali komplikáciám.

01

Prínosy ZIPS CRM (Združený informačný a procesný systém)

Prínosy ZIPS – oblasť CRM

Skvalitnenie a rozvíjanie servisu klientov

- Komplexné informácie a jednotný pohľad na klienta podľa typu (poistenec, platiteľ, poskytovateľ) usporiadaný do widgetov a dostupný na jedno kliknutie
- Zjednotenie a zefektívnenie práce najmä prvých línií

The screenshot displays the ZIPS CRM interface for a client named ETELA MRÁZOVÁ (ID: 2355086056). The interface is organized into several sections:

- Client Information:** Includes personal details like date of birth (72.56.1972), gender (56), and insurance number (9900AG9900). It also lists permanent and temporary addresses in Prague and Komárno, along with mobile and email contact information.
- Insurance Relationships and Categories:** A table showing insurance policies. The first row lists policy number 1997753, type P, and effective date 01.01.2008. A second table details categories (Kategória) and payment status (Platiteľ) for two different periods.
- Communication with Client:** A section for managing communications, with tabs for Requests (Požiadavky), Notifications (Notifikácie), Campaigns (Kampane), Mass Mail (Hromadná pošta), and All (Všetko). It shows three recent requests, each marked with a green checkmark.
- Action Buttons:** A row of buttons at the bottom allows for various actions: 'Stav účtu poistenca' (Policyholder account status), 'Stav účtu platiteľa' (Payer account status), 'Výzvy na NO' (Challenges on NO), 'EÚ formuláre' (EU forms), 'Služby a starostlivosť' (Services and care), 'Súhlasy' (Consents), 'Produkt' (Product), 'Limit spoluúčasti' (Co-payment limit), 'Refundácie receptov' (Reimbursement of receipts), 'Kapitácie' (Capitals), 'Návrhy ZS a CNP' (Proposals for ZS and CNP), and 'Plánovaná ZS' (Planned ZS).

Proces riadenia požiadaviek

- Evidencia a riešenie požiadaviek klientov naprieč celou zdravotnou poisťovňou
- 26,8 milióna požiadaviek spracovaných cez ZIPS

Proces riadenia úloh

- Zvýšenie produktivity práce

Moje úlohy	Koordinátor podaní	Kampaňové úlohy	Emailová komunikácia
------------	--------------------	-----------------	----------------------

Moje úlohy > Úloha (28101896)

Predmet správy	Požiadavka na priradenie riešiteľa úlohy	★ Detaily	Dokumenty	Komentáre	Podúlohy
Klient	Poistenec MAREK KRAJČÍ	Nová rola *			
ID klienta	1031041031	<input type="text"/>			
L1	Žiadosť	Používateľ *			
L2	Vymáhanie	<input type="text"/>			
L3	Úroková amnestia	Správa pre riešiteľa			
Priorita	Štandardná	Počas behu procesu pre úrokovú amnestiu došlo k výberu roly, ktorá nee priradených žiadnych používateľov. Je potrebné vybrať rolu a prípadne aj POZOR, vyberte rolu, ktorá je na rovnakej úrovni spracovania, ako pôvodná rola! Detailný popis úlohy			
Vytvorené	06.11.2016 13:57:13	test komunikácie od platiteľa rovnaky riešiteľ 6			
Od					
Riešenie	<input checked="" type="radio"/> Priradiť riešiteľa				
<input type="button" value="Potvrdiť"/>		<input type="button" value="Späť"/>			

Prepojenie ZIPS s ústredňou na call centre

- 150 tisíc hovorov spracovaných cez ZIPS sa 5 mesiacov používania

Monitoring a meranie časov spracovanie požiadaviek

- Reporty a podklady pre analýzy

Riadenie kampaní

Správa súhlasov ▾

Správa kampaní

Import úloh

Dotazníky

Import oslovení

Import karantény

Číselníky ▾

Kampane > Kampaň (Najdostupnejšia poisťovňa)

Upraviť ▾

Základné údaje

Kód *

1

Typ kampane *

Akvizícia - klienti DZP ▾

Platnosť od *

27.04.2015

Manažér kampane

PETRAŠ Boris Ing. 🔍

Názov kampane *

Najdostupnejšia poisťovňa

Cieľová skupina

Aktívni POI do 65 rokov, častejšie potrebujú väčšie 🔍

Platnosť do

15.05.2015

Genesys kampaň

🔍

Popis

Telefonicky osloviť aktívnych POI s cieľom získať kóda) na blízkeho, ktorý nie je poistencom DZP. Benefit a poisťovňa s najdostupnejšou sieťou lekárov/nemocníc a preplácačov. POI boli oslovení SMS alebo e-mailom.

02

Prínosy ZIPS Dokumenty

Prínosy ZIPS – oblasť spracovania dokumentov

Evidencia a riadenie fyzického toku dokumentov

- Jednoduchá evidencia dokumentov s čiarovými kódmi: 8,5 milióna dokumentov
- Proces odosielania a prijímania interných zásielok vrátane výpožičiek: 2,6 milióna interných zásielok

Skenovanie dokumentov na pobočkách

- Jednoduché skenovanie dokumentov priamo na pobočkách
- Eliminácia chybovosti pri odosielaní dokumentov do archívu a spracovateľovi
- Doručenie dokumentu na spracovanie do 24 hodín od prijatia

Evidencia registratúrnych záznamov

- Správa registratúry

Evidencia registratúrnych záznamov

- Správa registratúry

Zásielky > Zásielka (2016-0014180)

Číslo

2016-0014180

Zdrojové MED

BA_AU_pob

Q

Odosielateľ

LAMOŠ Ivan Ing.

Q

Odoslané

04.03.2016 12:10:17

Počet dokumentov

6

Stav *

Prijatá

▼

Cieľové MED

OdITA_GR

Q

Prijímateľ

KOMAROMY Ljubomir

Q

Prijaté

04.04.2016 12:37:39

Počet listov

120

← Zavrieť

✦ Obsah 6

Dokumenty 6

Prílohy

Poznámky

História 4

Filter

Kód ÚJ

Kód spisu

ČK dokumentu

Úložná jednotka ^1	Spis ^2	RZ	Dokument ^3	Typ	Podtyp	Listy	Stav	Záznam spracovaný	Vreca
		D.02	DD2016-10201383	Poistenec - na spracovanie	Úhrada vakcín (preberací protokol)	20	Prijatý 04.04.2016 12:37:37	Áno	
		D.02	DD2016-10201384	Poistenec - na spracovanie	Úhrada vakcín (preberací protokol)	20	Prijatý 04.04.2016 12:37:37	Áno	
		D.02	DD2016-10201495	Poistenec - na spracovanie	Úhrada vakcín (preberací protokol)	20	Prijatý 04.04.2016 12:37:37	Áno	

03

Prínosy ZIPS Procesy zamestnancov

Prínosy ZIPS Procesy zamestnancov

Prínosy ZIPS – oblasť procesov zamestnancov

Riadenie procesu žiadaniek materiálo – technického zabezpečenia a procesov zamestnancov

- Riadenie procesov zamestnancov od nástupu zamestnanca až po jeho ukončenie

Reporting a monitoring interných procesov zamestnancov

Správa oprávnení a vozového parku

- Riadenie správy oprávnení zamestnancov do informačných systémov
- Zvýšenie IT bezpečnosti
- Prehľadná správa vozového parku

Vybavenie ^

Pracovné miesto ☒

Stolové PC ☒

Notebook ☐

Stravné lístky ☒

Mobilný telefón ☐

Pevná linka ☒

Konto ☒

Email ☒

Mobilný internet (APN) ☐

Služobné auto

Dochádzka

LIEPCOVÁ Ela

Úlohy 13

✖ Pristupy 19

Mailové skupiny 3

Strana 1 z 1

50/str.

Modul ^	Stav	Schvaľovateľ	Zriaďovateľ
DZP_7001_CBO	Vytvorený		ESPOC eSPOC
HUGOUSER	Vytvorený	KUPROVÁ Elena, Ing.	ESPOC eSPOC
LO_Odhlásenie HPP zo zdravotnej poisťovne	Vytvorený	LIEPCOVÁ Ela	ESPOC eSPOC
LO_Žiadosti PLA platby	Vytvorený	LIEPCOVÁ Ela	ESPOC eSPOC

A close-up photograph of a person's right hand holding a small, rectangular white card. The hand is positioned on the right side of the frame, with the thumb and index finger gripping the card. The card is held horizontally and features the text 'Ďakujem za vašu pozornosť' in a bold, dark blue font. The background is a plain, light gray.

**Ďakujem za vašu
pozornosť**

