

Rating zdravotných poisťovní

ÚVOD

Cieľom ratingu zdravotných poisťovní je pomôcť poisťencom zorientovať sa v rozdieloch medzi jednotlivými zdravotnými poisťovňami. Porovnanie je spracované podľa štyroch blokov:

- Blok 1: finančná ochrana poistenca
- Blok 2: produkty nad rámec rozsahu
- Blok 3: klientsky servis
- Blok 4: vzťahy s poskytovateľmi

Prvý blok hodnotí schopnosť zdravotnej poisťovne chrániť poistenca pred finančnými rizikami. Toto kritérium je veľmi dôležité, lebo vyjadruje podstatu fungovania zdravotných poisťovní – zaplatiť v mene poistenca za poskytnutú zdravotnú starostlivosť adresne a načas. Čím vyššia je miera finančnej ochrany, tým vyššia je garancia, že poistencovi bude poskytnutá aj finančne náročná liečba včas.

Druhý blok hodnotí ponúkané produkty zdravotnej poisťovne nad rámec zákonných povinností z hľadiska ich prínosu pre individuálneho poistenca a veľkosti cieľovej skupiny poistencov. Najväčší dôraz je pritom kladený na také produkty, ktoré majú potenciál zlepšiť zdravotný stav poistenca, či zvýšiť komfort služby. Menší dôraz je kladený na zľavy k produktom a službám, ktoré nesúvisia priamo s verejným zdravotným poistením. Pri celkovom hodnotení produktov bola zohľadnená aj miera informovanosti poistencov. Produkty, ktoré verejnosť dostatočne pozná sú hodnotené lepšie ako produkty, ktoré síce poisťovňa má, ale ľudia majú nízku šancu sa o nich dozvedieť, prípadne sa na ich základe rozhodovať.

Tretí blok hodnotí klientsky servis pre poistencov z hľadiska prístupu k informáciám, jednotlivých kanálov komunikácie, ako aj pomoci poistencom pri plnení ich povinností voči zdravotnej poisťovni. Klientsky servis je dôležitým nástrojom pri budovaní dlhodobého vzťahu medzi poisťovňou a poistencami.

Štvrtý blok hodnotí vzťahy zdravotnej poisťovne voči poskytovateľom. Tieto vzťahy sú mimoriadne dôle-

žité, keďže zdravotná poisťovňa plní funkciu agenta a zastupuje svojich poistencov voči poskytovateľom zdravotnej starostlivosti. Práve odlišné vzťahy medzi lekárom a jednotlivými poisťovňami sú dôvodom častej otázky na úvod prvej návštevy v ambulancii: „A v ktorej poisťovni ste poistený?“

ZHRNUTIE

Na základe hodnotenia v sledovaných kategóriách dostali poisťovne nasledovný rating:

- Zdravotné poisťovne s ratingom „A“, kam patria ZP Union a ZP Dôvera
- Zdravotné poisťovne s ratingom „B“, kam patria ZP Apollo a Európska ZP
- Zdravotné poisťovne s ratingom „D“, kam patria VŠZP a SZP

Kľúčové závery:

1. súkromné zdravotné poisťovne sú vo všetkých blokoch lepšie ako štátne zdravotné poisťovne
2. v každom bloku dosiahla najviac bodov iná súkromná poisťovňa
 - a) vo finančnej ochrane ZP Dôvera
 - b) v produktoch ZP Union
 - c) v klientskom servise ZP Apollo
 - d) vo vzťahoch s poskytovateľmi Európska ZP

METODICKÉ POZNÁMKY

Do ratingu vstupovali verejne dostupné dáta zdravotných poisťovní. Každá zdravotná poisťovňa dostala možnosť rating pripomenkovať, prípadne zaslať aktuálne údaje. Pripomienky zdravotných poisťovní k metodike ako aj započítavaniu ich vlastných produktov boli zohľadnené. Spoločná ZP nevyužila možnosť tento rating pripomenkovať. Všeobecná ZP tento rating odmietla ako neobjektívny.

Zdravotné poisťovne sú porovnávané voči sebe navzájom a nie voči „ideálnej“ zdravotnej poisťovni. V každom

Tabuľka 1: Rating zdravotných poisťovní

Blok		Union	Dôvera	Apollo	EZP	VŠZP	SZP
Finančná ochrana poistenca	rating	B	A	B	B	D	C
	body	83	99	84	83	56	74
Produkty nad rámec rozsahu	rating	A	C	C	C	D	D
	body	97	43	47	53	20	10
Klientsky servis	rating	C	A	A	C	C	D
	body	68	82	86	61	64	53
Vzťahy s poskytovateľmi	rating	B	B	C	A	D	D
	body	86	88	83	95	77	79
Spolu	rating	A	A	B	B	D	D
	body	334	312	299	291	218	215

ukazovateli v jednotlivých blokoch sa vždy hľadá líder ukazovateľa, ktorý získava 100 bodov. Ostatné poisťovne dostávajú body proporcionálne svojim výsledkom. Po prevažení takto získaných bodov váhami ukazovateľa v bloku každá poisťovňa získava počet bodov za blok a následne rating za blok.

Do ratingu nie sú zahrnuté viaceré dôležité ukazovatele v dôsledku metodologickej nejednoznačnosti alebo ich absencie. Tieto ukazovatele budú predmetom hodnotenia v ďalších ratingoch:

- čakacie zoznamy
- objem nadlimitov
- manažment pacienta a protokoly
- revízny systém
- selektívny kontrakt
- zabezpečenie dostupnosti zdravotnej starostlivosti
- záväzky po lehote splatnosti
- hodnotenie kvality klientskeho servisu

Pre úplnosť je potrebné uviesť, že nižšie uvedené hodnotenie je pilotným hodnotím zdravotných poisťovní, ktoré z dôvodu nedostupnosti viacerých dôležitých údajov neposkytuje hodnotenie všetkých relevantných oblastí. Napriek tomu je našou ambíciou porovnať aspoň tie oblasti, za ktoré sú potrebné údaje dostupné.

BLOK 1 - FINANČNÁ OCHRANA POISTENCA

Blok finančná ochrana poistenca sa skladá z troch ukazovateľov:

- likvidita - current ratio (váha 40 %)
- platobná schopnosť (váha 30 %)
- úspešnosť výberu poistného (váha 30 %)

B-1-1: CURRENT RATIO - UKAZOVATEĽ PREVÁDZKOVÉHO KAPITÁLU

Ukazovateľ je podielom krátkodobých aktív a krátkodobých pasív poisťovne. Vyjadruje schopnosť zdravotnej poisťovne hradiť svoje krátkodobé záväzky do 1 roka. Je dôležitým ukazovateľom likvidity a budúcej solventnosti zdravotnej poisťovne a jeho výška by mala byť aspoň 1,5.

B-1-2: PLATOBNÁ SCHOPNOSŤ

Podľa § 14 zákona č. 581/2004 Z.z. je platobná schopnosť podiel vlastných zdrojov na poistnom z verejného zdravotného poistenia po prerozdelení za predchádzajúcich 12 mesiacov. Jeho minimálna hodnota je zákonom stanovená na 3 % najmenej však 50 miliónov Sk. Tento ukazovateľ je mimoriadne dôležitý, lebo vyjadruje schopnosť poisťovne trvale hradiť z vlastných zdrojov záväzky vzniknuté z verejného zdravotného poistenia. Vyjadruje súčasne povinnosť vlastníka poisťovne ručiť svojimi vlastnými peniazmi za dlhodobú platobnú schopnosť poisťovne.

B-1-3: ÚSPEŠNOSŤ VÝBERU POISTNÉHO

Tento ukazovateľ ukazuje úspešnosť zdravotnej poisťovne vo výbere predpísaného poistného (výber/predpis) a určuje tak jej schopnosť manažovať platobnú disciplínu platiteľov. Želateľná je jeho najvyššia hodnota, preto:

- aby poisťovňa mala čo najviac disponibilných zdrojov na úhradu zdravotnej starostlivosti,
- aby poisťovňa neznížovala objem zdrojov pre celý systém - z titulu mesačného prerozdelenia vedie nízka úspešnosť výberu v jednej poisťovni k zmenšeniu objemu finančných zdrojov pre ostatné zdravotné poisťovne.

Tabuľka 2: Finančná ochrana poistenca – vstupné údaje

Finančná ochrana poistenca	Ukazovateľ	VŠZP	SZP	Apollo	Dôvera	Union	EZP
B-1-1	Likvidita (current ratio)	1,10	1,20	1,75	2,08	1,36	1,90
B-1-2	Platobná schopnosť	5,5 %	18,5 %	18,1 %	27,0 %	24,4 %	15,0 %
B-1-3	Úspešnosť výberu poistného	94,6 %	99,3 %	98,4 %	96,3 %	99,3 %	97,3 %

Zdroj: Health Policy Institute na základe údajov zdravotných poisťovní, základným zdrojom informácií a dát sú výročné správy o hospodárení zdravotných poisťovní, účtovné závierky a k nim prislúchajúce poznámky nezávislých audítorov; sporné údaje boli priamo komunikované s poisťovňami.

Metodické poznámky: údaje za zdravotné poisťovne sú za rok 2006, pri ZP Union a EZP za prvý polrok 2007; údaj za solventnosť pri EZP je z dôvodov porovnateľnosti odhadnutý na 12 mesiacov na základe údajov za prvý polrok 2007, kedy solventnosť dosiahla 54,34 %; dáta za ZP Dôvera sú technicky vytvorené korektným spojením údajov poisťovní Dôvera, a. s. a Sideria, a. s. za rok 2006.

Tabuľka 3: Finančná ochrana poistenca – celkové hodnotenie

Finančná ochrana poistenca	Ukazovateľ	Váha	VŠZP	SZP	Apollo	Dôvera	Union	EZP
B-1-1	Likvidita (CR)	40 %	52,9	57,7	84,1	100,0	65,3	91,3
B-1-2	Platobná schopnosť	30 %	20,5	68,4	67,1	100,0	90,3	55,5
B-1-3	Úspešnosť výberu	30 %	95,3	100,0	99,1	97,0	100,0	98,0
Body		100 %	55,9	73,6	83,5	99,1	83,2	82,6

Zdroj: Kalkulácie Health Policy Institute, 2007

BLOK 2 - PRODUKTY NAD RÁMEC ROZSAHU

Produkty nad rámec rozsahu boli rozdelené na 3 podskupiny:

- B-2-1: Programy poskytujúce zdravotnú starostlivosť nad rámec rozsahu (váha 75 %)
- B-2-2: Produkty súvisiace so zdravotnou starostlivosťou (váha 20 %)
- B-2-3: Produkty nesúvisiace so zdravotnou starostlivosťou (váha 5 %)

Každý ponúkaný produkt bol hodnotený na základe troch kritérií:

- hodnota pre poistenca,
- veľkosť skupiny poistencov, ktorých sa produkt týka,
- dostupnosť informácií o produkte.

Kritérium „hodnota pre poistenca“ vyjadruje samotný prínos, ktorý produkt prináša poistencovi. Podľa ponúkanej hodnoty mohol dostať produkt za toto kritérium 0 až 3 body (**Tabuľka 4**). Zdrojom údajov pre druhý blok boli internetové stránky, letáky a priame informácie od zdravotných poisťovní.

Produkt bol hodnotený podľa veľkosti cieľovej skupiny poistencov, ktorej je určený (**Tabuľka 5**).

Posledným kritériom bola dostupnosť informácií o poskytovaných produktoch (**Tabuľka 6**).

Výsledné hodnotenie produktu je súčinom bodov, ktoré produkt dosiahol v každom kritériu. Na základe tohto mohli produkty dosiahnuť hodnotenie od 0 do 9 bodov.

Tabuľka 4: Hodnotenie produktov podľa hodnoty pre poistenca

hodnota pre poistenca	počet bodov	zaradené produkty
vysoká	3 body	produkt ponúka významnú hodnotu v širokom spektre služieb
stredná	2 body	produkt ponúka významnú hodnotu v úzkom spektre služieb alebo ponúka stredne vysokú hodnotu v širokom spektre služieb
nízka	1 bod	produkt ponúka nízku hodnotu v úzkom spektre služieb
žiadna	0 bodov	produkt ponúka zdravotnú starostlivosť alebo služby v rámci rozsahu zdravotného poistenia alebo služby, ktoré nemajú súvis so zdravím poistenca

Zdroj: Health Policy Institute, 2007

Tabuľka 5: Hodnotenie produktov podľa veľkosti cieľovej skupiny

veľkosť cieľovej skupiny	počet bodov	zaradené produkty
veľká	3 body	produkt sa týka viac ako 30% poistencov
stredná	2 body	produkt sa týka viac ako 10% poistencov, ale menej ako 30% poistencov
malá	1 bod	produkt sa týka viac ako 1% poistencov, ale menej ako 10% poistencov
minimálna	0,1 bodu	produkt sa týka menej ako 1% poistencov
žiadna	0 bodov	produkt sa netýka žiadneho poistenca

Zdroj: Health Policy Institute, 2007

Tabuľka 6: Hodnotenie produktu podľa dostupnosti informácií o produkte

dostupnosť informácií o produkte	počet bodov	zaradené produkty
vysoká	1 bod	produkty s reklamnou kampaňou alebo informáciou zaslanou každému poistencovi, ktorého sa týka (poistenec sa o nej dozvie bez vynaloženia aktivity)
stredná	0,5 bodu	produkty s informáciami na dostupných miestach ako internetová stránka alebo leták (poistenec sa o nej dozvie len pri vynaložení aktivity)
nízka	0,1 bodu	produkty bez informácií na dostupných miestach

Zdroj: Health Policy Institute, 2007

B-2-1: PROGRAMY POSKYTUJÚCE ZDRAVOTNÚ STAROSTLIVOSŤ NAD RÁMEC ROZSAHU

1.

Produkty s vysokou hodnotou pre veľkú skupinu poistencov

Návšteva všeobecného lekára pre deti a dorast a všeobecného lekára pre dospelých u vás doma.

Popis produktu:

Návšteva všeobecného lekára u pacienta pri podozrení na infekčné ochorenie, ak sa pacient nemôže dostaviť do ambulancie z vážnych dôvodov a potrebuje neodkladné lekárske vyšetrenie, ak má pacient nárok na preventívnu prehliadku, ale je pre neho zdravotne komplikované tento úkon realizovať v ordinácii svojho praktického lekára a za účelom vykonávania preventívneho očkovania alebo očkovania nariadeného Úradom verejného zdravotníctva SR alebo regionálnym úradom verejného zdravotníctva.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Produkt sa týka širokej skupiny poistencov a poskytuje veľkú hodnotu tým, že pacient nemusí v zlom zdravotnom stave cestovať za lekárom a čakať v čakárni s inými chorými ľuďmi.

Produkt poskytuje: UNION, EZP, APOLLO

Včas dostupná zdravotná starostlivosť

Popis produktu:

Zrušenie finančných limitov pre poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, čím má poistenec nárok na poskytnutie zdravotnej starostlivosti tak, ako to dovoľujú kapacitné možnosti poskytovateľa.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Zrušenie finančných limitov znamená prakticky zrušenie čakacích listín z finančných dôvodov. Pacient sa tak dostane k zdravotnej starostlivosti bez čakania.

Produkt poskytuje: UNION, DÔVERA, EZP, APOLLO

2.

Produkty so strednou hodnotou pre strednú skupinu poistencov

Mamografia bez čakania

Popis produktu:

Zrušenie finančných obmedzení, resp. zabezpečenie vyšetrenia do 15 dní pre poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, ktorí vykonávajú mamografické vyšetrenia v rámci preventívnych prehliadok pre ženy vo veku nad 40 rokov.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Ide o podobný produkt ako „zdravotná starostlivosť včas“, ktorý sa týka len preventívneho vyšetrenia mamografom, ponúka teda menší rozsah služieb pre menšiu skupinu poistencov než v produkte ZP Union.

Produkt poskytuje: DÔVERA, APOLLO

Bezplatné očkovanie proti chrípke

Popis produktu:

Úhrada výkonu a očkovacej látky proti chrípke pre všetkých poistencov.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Očkovanie proti chrípke je zo zákona hrazené pre všetkých poistencov nad 65 rokov a deti do veku 12 rokov a pre poistencov so zvýšeným rizikom bez ohľadu na vek, t.j. pre poistencov s chronickými ochoreniami dýchacích ciest, srdcovo-cievneho aparátu, s metabolickými, renálnymi a imunitnými poruchami. Benefity sa preto týkajú len časti poistencov s nízkym rizikom komplikácií v prípade nakazenia.

Produkt poskytuje: APOLLO*, VŠZP, UNION

* APOLLO poskytuje tento produkt svojim poistencom, len ak sa pravidelne podrobujú preventívnym prehliadkam podľa zákona, vedú zdravý spôsob života a majú uhradené všetky preddavky na zdravotné poistenie. Nie je zrejmé, čo je presne myslené niektorými formuláciami, resp. akým spôsobom plánuje poisťovňa overovať a hodnotiť zdravý spôsob života poistenca.

3.

Produkty s vysokou hodnotou pre malú skupinu poistencov

Baby ambulance

Popis produktu:

Ošetrovanie dieťaťa v domácom prostredí zabezpečené 12 výjazdovými tímami lekárov, ktoré prídu na telefonické zavolanie medzi 18:00 a 7:00.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Produkt sa týka malej skupiny poistencov, ale poskytuje veľkú hodnotu tým, že rodičia nemusia s dieťaťom v zlom zdravotnom stave cestovať za lekárom a čakať v čakárni s inými chorými ľuďmi.

Produkt poskytuje: EZP

Pôrodná asistencia u Vás doma

Popis produktu:

Pôrodná asistencia je zdravotná starostlivosť poskytovaná pôrodnou asistentkou, ktorá sa formou návštev u poistenca stará o zdravie matky a plodu/dieťaťa počas tehotenstva, pôrodu a v období šestonedelia, alebo o zdravie ženy po výkone operačného zákroku na ženských pohlavných orgánoch, alebo pri ochoreniach vyžadujúcich ošetrovateľskú starostlivosť v domácom prostredí pri rôznych ochoreniach ženských pohlavných orgánov.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Ide o podobný produkt ako „návšteva lekára doma“, pričom sa týka menšej časti poistencov.

Produkt poskytuje: UNION

Zdravé komunity

Popis produktu:

Manažment poistencov v oblastiach s nižším hygienickým štandardom prostredníctvom zdravotných asistentov v primárnej aj sekundárnej prevencii vrátane očkovania proti hepatitíde A a B.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Zavedenie manažmentu poistencov v oblastiach s nízkym hygienickým štandardom môže výrazne zvýšiť mieru povinných preventívnych prehliadok aj očkovaní a tým významne zlepšiť zdravotný stav tohto obyvateľstva.

Produkt poskytuje: UNION

4.

Produkty so strednou hodnotou pre malú skupinu poistencov**Bezplatná očkovacia vakcína proti chrípke pre deti vo veku od 6 mesiacov do 16 rokov***Popis produktu:*

Úhrada výkonu a očkovacej látky proti chrípke pre deti vo veku 6 mesiacov až 16 rokov.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Očkovanie proti chrípke je zo zákona hrazené pre všetky deti do veku 12 rokov a všetky deti so zvýšeným rizikom, t. j. pre deti s chronickými ochoreniami dýchacích ciest, srdcovo-cievneho aparátu, s metabolickými, renálnymi a imunitnými poruchami. Benefity sa preto týkajú relatívne malej skupiny poistencov s nízkym rizikom komplikácií v prípade nakazenia.

*Produkt poskytuje: DÔVERA***Dvojitá kapitácia***Popis produktu:*

Všeobecný lekár v mieste trvalého aj prechodného bydliska.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Produkt sa týka relatívne malej časti poistencov: tých, ktorí majú trvalé a prechodné bydlisko vzdialené od seba.

Produkt poskytuje: EZP

5.

Produkty s malou hodnotou pre strednú skupinu poistencov**Prestaňte fajčiť***Popis produktu:*

Úhrada 3. mesiaca farmakologickej liečby pri programe na odvyknutie od fajčenia.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Podpora snahy prestať fajčiť je výborným produktom zdravotnej poisťovne, avšak v tomto programe sa ponúka relatívne malá hodnota pre poistenca – administratívne komplikované preplatenie posledného (t.j. tretieho) mesiaca farmakologickej liečby.

*Produkt poskytuje: EZP***Program Zdravé srdce***Popis produktu:*

Program Zdravé srdce je určený pre poistencov vo veku 40-60 rokov a využíva ako základ na určenie celkového kardiovaskulárneho rizika systém SCORE, BMI, zhodnotenie funkcie obličiek podľa Cockcroft-Gaulta a v prípade potreby aj stanovenie HS-CRP.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Všetky parametre potrebné pre vyhodnotenie kardiovaskulárneho rizika v programe Zdravé srdce sú súčasťou pravidelných preventívnych prehliadok, program navyše poskytuje len výpočet ukazovateľov rizika a pri veľmi rizikových poistencov aj stanovenie HS-CRP.

Produkt poskytuje: APOLLO

6.

Produkty s malou hodnotou pre malú skupinu poistencov**Nadštandardné diagnosticko-preventívne prehliadky***Popis produktu:*

5 až 15 % zľavy z poplatkov za nadštandardné diagnosticko-preventívne prehliadky v špecializovaných ústavoch.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Príspevky sa týkajú len prehliadok poskytovaných v dvoch mestách na Slovensku (Bratislava a Trenčín), kde sa ceny programov pohybujú v rozpätí 4 000 až 10 000 Sk za prehliadku. Spoluúčasť poistenca je preto relatívne vysoká a príspevok poisťovne nie je pre neho zásadný. Dostupnosť tohto produktu je tiež nízka – a to aj fyzicky (len v dvoch mestách), aj finančne z pohľadu poistenca.

*Produkt poskytuje: VŠZP***Nedajte šancu rakovine***Popis produktu:*

Príspevok na očkovanie proti vírusu HPV pre dievčatá vo veku 13 a 14 rokov.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Dnes je hrazených 10% nákladov z vakcíny proti HPV pre dievčatá vo veku 12 rokov. Program ponúka príspevok v nedefinovanej výške pre dva ročníky dievčat. Ide o veľmi obmedzenú skupinu poistencov s (pravdepodobne) nízkym ponúkaným plnením.

*Produkt poskytuje: EZP***Bezplatné vyšetrenie rakoviny krčka maternice – vyšetrenie prítomnosti HPV v bunkách krčku maternice***Popis produktu:*

Úhrada vyšetrenia prítomnosti vírusu HPV v bunkách krčku maternice.

Zdôvodnenie hodnotenia:

V súčasnosti neexistuje žiadna liečba infekcie HPV ani špeciálny program starostlivosti pri infekcii HPV, preto informácia o infekcii HPV nemá reálny význam. Navyše výskyt infekcie HPV je v populácii relatívne vysoký. Význam má len informácia o neprítomnosti infekcie HPV, ak má poistenkyňa záujem uhradiť si očkovanie proti HPV. Ide teda o vyšetrenie s hodnotou len pre malú skupinu poistencov (tých, ktorí majú záujem o očkovanie) a aj tu je význam relatívne malý, pretože len poskytuje informáciu poistenkyňi, či má zmysel dať sa očkovať.

*Produkt poskytuje: VŠZP***Bezplatné očkovanie detí do 18 rokov proti kliešťovej encefalitíde***Popis produktu:*

Úhrada výkonu a očkovacej látky proti kliešťovej encefalitíde pre deti do 18 rokov, ktoré absolvovali všetky preventívne prehliadky podľa zákona, ako aj všetky povinné očkovania.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Riziko nakazenia sa týka len relatívne malej skupiny poistencov, ktorí sú exponovaní pobytu v lese v endemických oblastiach.

Produkt poskytuje: APOLLO

Príspevok na očkovanie proti hepatitíde B*Popis produktu:*

50 % príspevok na všetky dávky očkovacej vakcíny proti hepatitíde B.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Očkovanie proti hepatitíde B bolo pred niekoľkými rokmi zaradené do povinného očkovania a je hradené aj pre rizikové skupiny poistencov. Benefity sa preto týkajú relatívne malej skupiny poistencov s nízkym rizikom nakazenia.

*Produkt poskytuje: VŠZP***Príspevok na očkovanie proti hepatitíde A-B***Popis produktu:*

50 % príspevok na kombinovanú vakcínu proti hepatitíde A a B pre poistencov vo veku nad 16 rokov.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Očkovanie proti hepatitíde B bolo pred niekoľkými rokmi zaradené do povinného očkovania a je hradené aj pre rizikové skupiny poistencov. Rovnako vakcína proti hepatitíde A je hradená pre rizikové skupiny aj v prípade nariadenia regionálnym epidemiológom, ak to vyžaduje epidemiologická situácia. Benefity sa preto týkajú relatívne malej skupiny poistencov s nízkym rizikom nakazenia.

*Produkt poskytuje: DÔVERA***Bezplatné očkovanie proti pneumokokom pre deti vo veku 2 - 15 r.***Popis produktu:*

Úhrada očkovania proti pneumokovým infekciám vakcínou Pneumo 23 pre deti vo veku 2 – 15 rokov, pokiaľ už neboli očkované v predchádzajúcom období.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Očkovanie proti pneumokokom je dnes hradené pre rizikové skupiny detí, t.j. pre deti s chronickými ochoreniami dýchacích ciest, srdcovo-cievneho aparátu, s metabolickými, renálnymi a imunitnými poruchami. Benefity sa preto týkajú relatívne malej skupiny poistencov s nízkym rizikom nakazenia.

*Produkt poskytuje: VŠZP***Bezplatné vyšetrenie rakoviny hrubého čreva (od 40 do 50 rokov)***Popis produktu:*

Vyšetrenie na prítomnosť krvi v stolici u všeobecného lekára ako skriningové vyšetrenie na odhalenie rakoviny hrubého čreva v poistencov vo veku nad 40 rokov.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Vyšetrenie na prítomnosť krvi v stolici je od veku 50 rokov súčasťou zákonom hradenej preventívnej prehliadky. Produkt ponúka toto vyšetrenie aj pre poistencov vo veku od 40 do 50 rokov. Ide teda o malú skupinu poistencov, ktorých riziko je relatívne nízke.

*Produkt poskytuje: EZP***7.****Produkty s vysokou hodnotou pre poistenca pre veľmi úzko vybratú skupinu poistencov****VIP Program***Popis produktu:*

Ponuka rôznych nadštandardných služieb pre vybranú skupinu VIP poistencov.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Ide o produkt s významnou hodnotou vo vzťahu k manažmentu poistenca, avšak týka sa len veľmi úzkej skupiny poistencov, pričom bežný poistenec nemá možnosť získať túto službu.

*Produkt poskytuje: DÔVERA, EZP***8.****Produkty s nulovou pridanou hodnotou****Základná preventívna lekárska prehliadka***Popis produktu:*

Základná preventívna prehliadka u všeobecného lekára pre poistencov nad 15 rokov raz za dva roky.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Ide o preventívnu prehliadku v rozsahu stanovenom zákonom, pridaná hodnota tohto produktu pre poistenca je nulová.

*Produkt poskytuje: EZP***Preventívna urologická prehliadka***Popis produktu:*

Základná preventívna urologická prehliadka pre mužov nad 50 rokov raz za tri roky.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Ide o preventívnu prehliadku v rozsahu stanovenom zákonom, pridaná hodnota tohto produktu pre poistenca je nulová.

*Produkt poskytuje: EZP***Preventívna gynekologická prehliadka***Popis produktu:*

Základná preventívna gynekologickú prehliadku pre ženy nad 30 rokov alebo nad 18 rokov, ak užívajú hormonálnu antikoncepciu, raz za rok.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Ide o preventívnu prehliadku v rozsahu stanovenom zákonom, pridaná hodnota tohto produktu pre poistenca je nulová.

*Produkt poskytuje: EZP***Jednodňová ambulantná starostlivosť***Popis produktu:*

Produkt "Jednodňová ambulantná starostlivosť" spočíva

v uzatvorení zmlúv s poskytovateľmi jednoduchovej chirurgie a jednoduchovej zdravotnej starostlivosti.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Poskytovanie zdravotnej starostlivosti formou jednoduchovej chirurgie a jednoduchovej zdravotnej starostlivosti. Ide o zdravotnú starostlivosť v rozsahu stanovenom zákonom a poisťovňa negarantuje poskytnutie jednoduchovej starostlivosti na žiadosť pacienta, pridaná hodnota tohto produktu pre poistenca je nulová.

Produkt poskytuje: UNION

Bezplatné vyšetrenie rakoviny hrubého čreva – vyšetrenie prítomnosti skrytého krvácania v stolici

Popis produktu:

Vyšetrenie na prítomnosť krvi v stolici u všeobecného lekára ako skriningové vyšetrenie na odhalenie rakoviny hrubého čreva u poistencov vo veku nad 50 rokov.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Ide o preventívnu prehliadku v rozsahu stanovenom zákonom, pridaná hodnota tohto produktu pre poistenca je nulová.

Produkt poskytuje: SZP, VŠZP, DÔVERA

Bezpečné tehotenstvo

Popis produktu:

Program uhrádza individuálnou platbou pravidelné preventívne prehliadky spojené s tehotenstvom.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Produkt neprináša žiadnu pridanú hodnotu poistenkyni, pretože sa týka len platobných mechanizmov medzi zdravotnou poisťovňou a poskytovateľom, ale nerozširuje rozsah poskytovaných služieb poistencovi.

Produkt poskytuje: APOLLO

Sumárne hodnotenie programov poskytujúcich zdravotnú starostlivosť nad rámec rozsahu je v **Tabuľke 7**. Koeficient dostupnosti informácií o produktoch je uvedený pri každej zdravotnej poisťovni zvlášť.

B-2-2: PRODUKTY SÚVISIACE SO ZDRAVOTNOU STAROSTLIVOSŤOU

Druhou skupinou produktov sú produkty súvisiace so zdravotnou starostlivosťou. Do tejto skupiny boli zaradené 3 produkty:

Pravidelné avizovanie termínov preventívnych prehliadok

Popis produktu:

Prostredníctvom služby *Preventívna pripomenka* zdravotná poisťovňa poistencovi včas pripomenie termíny preventívnych prehliadok vyplývajúcich zo zákona č. 577/2004 Z. z.

o rozsahu zdravotnej starostlivosti uhrádzanej na základe verejného poistenia a o úhradách za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti uvedených v prílohe č. 2.

Zdôvodnenie hodnotenia:

Produkt má stredne vysokú hodnotu pre poistenca lebo je včas informovaný o termíne preventívnej prehliadky, pričom si môže aktivovať viaceré spôsoby komunikácie. Tento produkt priamo zvyšuje aktívny postoj poistenca k vlastnému zdraviu. K vyššiemu ohodnoteniu chýba nadväznosť na dohodnutie termínu preventívnej prehliadky. Produkt sa týka všetkých poistencov – z tohto dôvodu má maximálny počet bodov za cieľovú skupinu.

Produkt poskytuje: UNION

Baby kufrík

Popis produktu:

Novorodenecký balíček sa v jednotlivých poisťovniach líši. V princípe obsahuje informačnú brožúrku, vzorky detskej kozmetiky, detskú knižku, detský cumlík s podbradníkom (Dôvera), podbradník, osušku, dojčenskú fľašu (Apollo).

Zdôvodnenie hodnotenia:

Narodenie dieťaťa je mimoriadna situácia v živote každej ženy. V týchto okamihoch má veľkú pridanú hodnotu skutočnosť, že okrem rodiny je tu aj zdravotná poisťovňa, ktorá jej pomáha s úspešným štartom nového života.

Produkt poskytuje: APOLLO, EZP, DÔVERA

Poskytovanie výživových doplnkov darcom krvi

Popis produktu:

Zdravotné poisťovne poskytujú pre bezpríspevkových darcov krvi výživové doplnky špeciálne pripravené na náhradu odobratých látok pri darcovstve krvi (Apollo), alebo balíček vitamínov, ktorý si môžu vyzdvihnúť na pobočke (Dôvera).

Zdôvodnenie hodnotenia:

Motivácia k darcovstvu krvi je dôležitá pre produkciu unikátnych krvných výrobkov, ktoré je vzhľadom na jedinečnosť krvi nemožné vyrobiť synteticky.

Produkt poskytuje: APOLLO, EZP, SZP, UNION, DÔVERA

B-2-3: PRODUKTY NESÚVISIACE SO ZDRAVOTNOU STAROSTLIVOSŤOU

Poslednou skupinou produktov sú produkty nesúvisiace so zdravotnou starostlivosťou. Ide najmä o zľavy, z ktorých veľká časť nemá priamy vplyv na zdravotný stav poistenca a často ide skôr o cross-selling poistných produktov. Z tohto dôvodu majú tieto produkty len 5-percentnú váhu na celkovom hodnotení osi produktov. Všetky produkty v tejto skupine dosiahli podľa kritéria hodnoty pre poistenca hodnotenie buď 1 alebo 0 bodov. Jeden bod dostali tie produkty, ktoré majú vplyv na zdravotný stav poistenca, ostatné dostali 0 bodov.

Tabuľka 7: Produkty poskytujúce zdravotnú starostlivosť nad rámec rozsahu

Produkt	hodnota pre poisťenca	veľkosť skupiny	súčin bodov za produkt	VŠZP	SZP	Apollo	Dôvera	Union	EZP	
B-2-1-1	Návšteva všeobecného lekára u vás doma	3	3	9,0			0,1	0,5	0,1	
B-2-1-2	Včas dostupná zdravotná starostlivosť	3	3	9,0			0,1	0,1	1,0	0,5
B-2-1-3	Mamografia bez čakania	2	2	4,0			0,5	1,0		
B-2-1-4	Bezplatné očkovanie proti chrípke	2	2	4,0	0,5		0,5		0,5	
B-2-1-5	Baby Ambulance	3	1	3,0						0,1
B-2-1-6	Pôrodná asistencia u Vás doma	3	1	3,0					0,5	0,1
B-2-1-7	Zdravé komunity	3	1	3,0					1,0	
B-2-1-8	Bezplatné očkovanie proti chrípke pre deti od 6 mesiacov do 16 rokov	2	1	2,0			0,5			
B-2-1-9	Dvojitá kapitácia	2	1	2,0						0,5
B-2-1-10	Program Prestaňte fajčiť	1	2	2,0						1,0
B-2-1-11	Program Zdravé srdce	1	2	2,0			1,0			
B-2-1-12	Nadštandardné diagnosticko-preventívne prehliadky	1	1	1,0	0,5					
B-2-1-13	Nedajte šancu rakovine	1	1	1,0						0,5
B-2-1-14	Bezplatné vyšetrenie na HPV	1	1	1,0	0,5					
B-2-1-15	Bezplatné očkovanie pre deti do 18 rokov proti klieštovej encefalitíde	1	1	1,0			0,5			
B-2-1-16	Príspevok na očkovanie proti hepatitíde B	1	1	1,0	0,5					
B-2-1-17	Príspevok na očkovanie proti hepatitíde A a B	1	1	1,0				1,0		
B-2-1-18	Očkovanie proti pneumokokom pre deti od 2 do 15 rokov	1	1	1,0	0,5					
B-2-1-19	Bezplatné vyšetrenie rakoviny hrubého čreva (od 40 do 50 rokov)	1	1	1,0						0,5
B-2-1-20	VIP program	3	0,1	0,3				0,1		0,1
B-2-1-21	Základná preventívna lekárska prehliadka	0	3	0,0						1,0
B-2-1-22	Preventívna urologická prehliadka	0	3	0,0					1,0	1,0
B-2-1-23	Preventívna gynekologická prehliadka	0	3	0,0					1,0	1,0
B-2-1-24	Jednodňová ambulantná starostlivosť	0	3	0,0					1,0	
B-2-1-25	Bezplatné vyšetrenie rakoviny hrubého čreva (od 50 rokov)	0	2	0,0	0,5	0,5		1,0	1,0	
B-2-1-26	Bezpečné tehotenstvo	0	2	0,0			0,5			
B-2-1	Spolu				4,0	0,0	8,3	6,9	20,0	10,0

Zdroj: Health Policy Institute na základe údajov zdravotných poisťovní, 2007

Tabuľka 8: Produkty súvisiace so zdravotnou starostlivosťou

Produkt	hodnota pre poisťenca	veľkosť skupiny	súčin bodov za produkt	VŠZP	SZP	Apollo	Dôvera	Union	EZP	
B-2-2-1	Pravidelné avizovanie termínov preventívnych prehliadok	2	3	6,0				1,0		
B-2-2-2	Baby kufrik	2	2	4,0			1,0	1,0	1,0	
B-2-2-3	Poskytovanie výživových doplnkov darcom krvi	2	1	2,0		1,0	1,0	1,0	1,0	
B-2-2	Spolu				0,0	2,0	6,0	6,0	8,0	6,0

Zdroj: Health Policy Institute na základe údajov zdravotných poisťovní, 2007

Tabuľka 9: Produkty nesúvisiace so zdravotnou starostlivosťou

Produkt	hodnota pre poistenca	veľkosť skupiny	súčin bodov za produkt	VŠZP	SZP	Apollo	Dôvera	Union	EZP	
B-2-3-1	Zľavy na krytých plavárňach	1	1	1,0			0,5			
B-2-3-2	Odborný detský liečebný ústav Trávnica (zniženie vybraných poplatkov)	1	1	1,0		0,5				
B-2-3-3	Zľavy na všetkých pracoviskách OČNÁ OPTIKA, a. s.,	1	1	1,0	0,5		0,5			
B-2-3-4	Cestovné poistenie (zvýhodnená cena/zľava)	1	1	1,0	0,5	0,5		0,5		
B-2-3-5	Zľavy do 20 % v Allianz – Slovenskej poisťovni	1	1	1,0	0,5					
B-2-3-6	Ponuka individuálneho zdrav. poistenia vo Wüstenrot	1	1	1,0		0,5				
B-2-3-7	50 % zľava na uzavretie individuálneho zdravotného poistenia v Union poisťovňa, a.s.	1	1	1,0				0,5		
B-2-3-8	Spolupráca s kúpeľmi Vyšné Ružbachy	1	1	1,0			0,5			
B-2-3-9	Zľavy 10 % Vadaš- Štúrovo	1	1	1,0		0,5				
B-2-3-10	Zľava 10 % Thermal park Bešeňová	1	1	1,0		0,5				
B-2-3-11	Kúpeľné pobyty so zľavou do 15 % pre samoplatcov	1	1	1,0	0,5					
B-2-3-12	Kúpele Turčianske Teplice (1 vstupenka/3hod)	1	1	1,0		0,5				
B-2-3-13	Zľava 10 % na rekondičné pobyty, Plejsy	1	1	1,0	0,5					
B-2-3-14	Príspevok na úhradu zdravotnej starostlivosti v rámci rekondičných pobytov	1	1	1,0			0,5			
B-2-3-15	Zľavnené vstupy do športových a ubytovacích zariadení	1	1	1,0	0,5					
B-2-3-16	Zľavy v solných jaskyniach	0	1	0,0			0,5			
B-2-3-17	12 % zľava z ceny výrobkov pre deti (vybrané položky)	0	1	0,0			0,5			
B-2-3-18	Rekreačné pobyty s CK SATUR TRAVEL, CK Pegas TOUR, SOREA	0	1	0,0	0,5					
B-2-3-19	Zľava na produkty "Quelle - Zdravie a vitalita"	0	1	0,0	0,5					
B-2-3-20	Stolička Spinalis - Zľava	0	1	0,0	0,5					
B-2-3-21	Kurzy prvej pomoci so zľavou	1	0	0,0					0,5	
B-2-3	Spolu				3,0	3,0	0,5	1,5	1,0	0,0

Zdroj: Health Policy Institute na základe údajov zdravotných poisťovní, 2007

Tabuľka 10: Počet bodov za produkty

Produkty	Ukazovateľ	VŠZP	SZP	Apollo	Dôvera	Union	EZP
B-2-1	Produkty nad rámec rozsahu ZS	4,0	0,0	8,3	6,9	20,0	10,0
B-2-2	Produkty súvisiace so ZS	0,0	2,0	6,0	6,0	8,0	6,0
B-2-3	Produkty nesúvisiace so ZS	3,0	3,0	0,5	1,5	1,0	0,0

Zdroj: Health Policy Institute na základe produktov zdravotných poisťovní, 2007

Tabuľka 11: Produkty – celkové hodnotenie

Produkty	Ukazovateľ	Váha	VšZP	SZP	Apollo	Dôvera	Union	EZP
B-2-1	Produkty nad rámec rozsahu ZS	75 %	20,0	0,0	41,5	34,7	100,0	50,2
B-2-2	Produkty súvisiace so ZS	20 %	0,0	25,0	75,0	75,0	100,0	75,0
B-2-3	Produkty nesúvisiace so ZS	5 %	100,0	100,0	16,7	50,0	33,3	0,0
Body		100 %	20,0	10,0	47,0	43,5	96,7	52,6

Zdroj: Health Policy Institute na základe produktov zdravotných poisťovní, 2007

BLOK 3 - KLIENTSKY SERVIS

Blok *Klientsky servis* sa skladá z piatich ukazovateľov:

- 1) Zabezpečovanie poradenstva a klientskeho servisu (30 %)
- 2) Prevádzkovanie objednávacieho a asistenčného systému (30 %)
- 3) Informovanie poisťencov (25 %)
- 4) Obslužnosť – hustota pobočkovej siete (10 %)
- 5) Skúmanie spokojnosti klientov (5 %)

B-3-1 ZABEZPEČOVANIE PORADENSTVA A KLIENTSKÉHO SERVISU

Tento ukazovateľ sledoval, či poisťovne poskytujú služby, ktoré pomáhajú klientom riešiť možné problémy či zodpovedať otázky spojené s poskytovaním verejného zdravotného poistenia. Aj v tejto skupine sú štandardné služby ktoré prevádzkujú všetky poisťovne. Sú to poradne alebo služby podobného typu (FAQ) a pomoc pre vyhľadá-

nie poskytovateľov. Ďalšie body získali poisťovne ak prevádzkujú konzultácie k ročnému zúčtovaniu ako samostatnú službu (nie ako súčasť poradne) a službu Euroservis.

B-3-2 PREVÁDZKOVANIE OBJEDNÁVACIEHO A ASISTENČNÉHO SYSTÉMU

Všetky zdravotné poisťovne prevádzkujú privátny elektronický systém, vďaka čomu získali 3 body v tomto ukazovateli. Dva body navyše získala poisťovňa Union a. s. za 24 hodinový asistenčný systém EuroCross International. Predmetom asistenčných služieb EuroCross je poskytnutie telefonických informácií o:

- rozsahu a podmienkach poskytnutia zdravotnej starostlivosti v danom štáte,
- možných spoluúčastiach pri úhrade zdravotnej starostlivosti,
- kontaktoch na poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, ktorí akceptujú európsku preukaz zdravotného poistenia a poskytujú zdravotnú starostlivosť uhrádzanú zdravotnou poisťovňou

Tabuľka 12: Zabezpečovanie poradenstva a klientskeho servisu

Klientsky servis	hodnota pre poistenca	VšZP	SZP	Apollo	Dôvera	Union	EZP
B-3-1-1	Pomoc pre vyhľadanie poskytovateľa	3	1	1	1	1	1
B-3-1-2	Konzultácie pre ročné zúčtovanie	2	0	0	1	1	0
B-3-1-3	Poradňa, FAQ	2	1	1	1	1	1
B-3-1-4	Euroservis	2			1	1	0
B-3-1	Celkový počet		5	5	9	9	5

Zdroj: Health Policy Institute na základe webových stránok zdravotných poisťovní a konzultácií so ZP, 2007

Tabuľka 13: Prevádzkovanie objednávacieho a asistenčného systému

Klientsky servis	hodnota pre poistenca	VšZP	SZP	Apollo	Dôvera	Union	EZP
B-3-2-1	E-portal, privátna zona,...	3	1	1	1	1	1
B-3-2-2	EuroCross International (24hod)	2	0	0	0	0	1
B-3-2	Celkový počet		3	3	3	3	5

Zdroj: Health Policy Institute na základe webových stránok zdravotných poisťovní a konzultácií so ZP, 2007

B-3-3 INFORMOVANIE POISTENCOV

Základnými piliermi informovania poistenca sú call-centrá a internetové stránky, ktorými štandardne disponuje každá zdravotná poisťovňa.

B-3-4 OBSLUŽNOSŤ

Obslužnosť vyjadruje hustotu pobočkovej siete. Je ukazovateľom počtu poistencov na jednu pobočku/expozitúru.

B-3-5 SKÚMANIE SPOKOJNOSTI KLIENTOV

Skúmanie spokojnosti klientov je dôležitou spätnou väzbou pre funkciu nákupu zdravotnej starostlivosti. Po jednom bode získali poisťovne za prevádzkovanie elektronického hodnotenia lekára, či za službu pridaj svojho lekára.

Hodnotenia jednotlivých ukazovateľov ako aj súhrnné hodnotenia sú v **Tabuľkách 12 až 18**.

Tabuľka 14: Informovanie poistencov

Klientsky servis		hodnota pre poistenca	VšZP	SZP	Apollo	Dôvera	Union	EZP
B-3-3-1	Informovanie o poplatkoch	2	1	0	1	1	0	0
B-3-3-2	Call centrum	2	1	1	1	1	1	1
B-3-3-3	Časopis	1	1	1	1	1	0	1
B-3-3-4	Internetová stránka	1	1	1	1	1	1	1
B-3-3	Celkový počet		6	4	6	6	3	4

Zdroj: Health Policy Institute na základe webových stránok zdravotných poisťovní a konzultácií so ZP, 2007

Tabuľka 15: Obslužnosť

Klientsky servis		VšZP	SZP	Apollo	Dôvera	Union	EZP
B-3-4	Obslužnosť - poistenci na jednu pobočku/expozitúru	35 749	59 902	7 552	8 813	11 554	14 920

Zdroj: Health Policy Institute na základe webových stránok zdravotných poisťovní a konzultácií so ZP, 2007

Tabuľka 16: Skúmanie spokojnosti klientov

Klientsky servis		hodnota pre poistenca	VšZP	SZP	Apollo	Dôvera	Union	EZP
B-3-5-1	Elektronické hodnotenie lekára / Anketa	1	1	0	1	0	0	1
B-3-5-2	Pridaj svojho lekára	1	0	0	0	0	1	1
B-3-5	Celkový počet		1	0	1	0	1	2

Zdroj: Health Policy Institute na základe webových stránok zdravotných poisťovní a konzultácií so ZP, 2007

Tabuľka 17: Počet bodov za Klientsky servis

Klientsky servis	Ukazovateľ	VšZP	SZP	Apollo	Dôvera	Union	EZP
B-3-1	Poradenstvo a klientservis	5,0	5,0	9,0	9,0	5,0	5,0
B-3-2	Objednávkový a asistenčný systém	3,0	3,0	3,0	3,0	5,0	3,0
B-3-3	Informovanie poistencov	6,0	4,0	6,0	6,0	3,0	4,0
B-3-4	Obslužnosť	35 749	59 902	7 552	8 813	11 554	14 920
B-3-5	Spokojnosť poistencov	1,0	0,0	1,0	0,0	1,0	2,0

Zdroj: Zdrojom informácií sa pre tento blok boli internetové stránky poisťovní, 2007

Tabuľka 18: Klientsky servis – celkové hodnotenie

Klientsky servis	Ukazovateľ	Váha	VšZP	SZP	Apollo	Dôvera	Union	EZP
B-3-1	Poradenstvo a klientservis	30 %	55,6	55,6	100,0	100,0	55,6	55,6
B-3-2	Objednávkový a asistenčný systém	30 %	60,0	60,0	60,0	60,0	100,0	60,0
B-3-3	Informovanie poistencov	25 %	100,0	66,7	100,0	100,0	50,0	66,7
B-3-4	Obslužnosť	10 %	21,1	12,6	100,0	85,7	65,4	50,6
B-3-5	Spokojnosť poistencov	5 %	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0	100,0
Body			64,3	52,6	85,5	81,6	68,2	61,4

Zdroj: Kalkulácie Health Policy Institute, 2007

BLOK 4 - VZŤAHY S POSKYTOVATEĽMI

Posledný blok sleduje platby poskytovateľom na základe modelu cenových podmienok ktorý vytvorila zdravotná poisťovňa Dôvera a. s. pre Združenie zdravotných poisťovní. Bol zostavený ako simulácia platobného systému pri prepočte na model jednej zdravotnej poisťovne v podmienkach SR. Základné podmienky boli zostavené z niekoľkých zdrojov:

- Národné centrum zdravotníckych informácií: Zdravotnícka ročenka Slovenskej republiky 2005
- Štatistický úrad Slovenskej republiky: Vekové zloženie obyvateľstva Slovenskej republiky 2005
- Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou: Správa o stave vykonávania verejného zdravotného poistenia na rok 2005
- Interná analýza zdravotnej poisťovne Dôvera

Model porovnáva cenové dopady na úhrady: všeobecných lekárov (praktických lekárov pre dospelých, praktických lekárov pre deti a dorast), gynekológov a stomatólogov.

Hodnotenia sú uvedené v **Tabuľkách 19 a 20**.

PROFILY ZDRAVOTNÝCH POISŤOVNÍ

Na nasledujúcich stranách sú v tabuľkách prehľadne zhrnuté profily zdravotných poisťovní s hodnoteniami jednotlivých ukazovateľov a porovnaním voči zdravotnej poisťovni, ktorá je lídrom v danom ukazovateli.

PETER PAŽITNÝ
ANGELIKA SZALAYOVÁ
ROMAN MAĎAR

Tabuľka 19: Vzťahy s poskytovateľmi – výška úhrad v Sk pre capita, resp. per ambulancia

Cenové podmienky	Ukazovateľ	VšZP	SZP	Apollo	Dôvera	Union	EZP
B-4-1	Všeobecný lekár pre dospelých	48,9	49,2	49,6	54,1	53,3	74,7
B-4-2	Všeobecný lekár pre deti a dorast	81,1	84,7	83,6	89,9	84,7	105,3
B-4-3	Gynekológ	32,4	32,4	33,4	35,8	33,4	35,9
B-4-4	Stomatológ	94 364	96 885	112 011	117 053	122 094	96 885

Zdroj: Model zdravotnej poisťovne Dôvera pre Združenie zdravotných poisťovní, 2007

Poznámka: Údaje za stomatólogov sú per ambulancia, za ostatných per capita

Tabuľka 20: Vzťahy s poskytovateľmi – výsledné hodnotenie

Cenové podmienky	Ukazovateľ	Váhy	VšZP	SZP	Apollo	Dôvera	Union	EZP
B-4-1	Všeobecný lekár pre dospelých	25 %	65,5	65,9	66,4	72,4	71,3	100,0
B-4-2	Všeobecný lekár pre deti a dorast	25 %	77,0	80,4	79,4	85,4	80,4	100,0
B-4-3	Gynekológ	25 %	90,2	90,2	93,0	99,6	93,0	100,0
B-4-4	Stomatológ	25 %	77,3	79,4	91,7	95,9	100,0	79,4
Body			77,5	79,0	82,6	88,3	86,2	94,8

Zdroj: Model zdravotnej poisťovne Dôvera pre Združenie zdravotných poisťovní, 2007

PROFIL ZP UNION

Parameter	Ukazovateľ	Hodnota	Hodnota líder	Body	Váha	Body po prevážení	Body spolu	Rating
finančná ochrana poistenca	Likvidita (current ratio)	1,36	2,08	65	40 %	26	83	B
	Platobná schopnosť	0,24	0,27	90	30 %	27		
	Úspešnosť výberu poistného	0,99	0,99	100	30 %	30		
služby a produkty	Produkty nad rámec rozsahu ZS	20	20	100	75 %	75	97	A
	Produkty súvisiace so ZS	8	8	100	20 %	20		
	Produkty nesúvisiace so ZS	1	3	33	5 %	2		
klientsky servis	Poradenstvo a klientservis	5	9	56	30 %	17	68	C
	Objednávkový a asistenčný systém	5	5	100	30 %	30		
	Informovanie poistencov	3	6	50	25 %	13		
	Obslužnosť	11 554	7 552	65	10 %	7		
	Spokojnosť poistencov	1	2	50	5 %	3		
vzťahy s poskytovateľmi	Všeobecný lekár pre dospelých	53	75	71	25 %	18	86	B
	Všeobecný lekár pre deti a dorast	85	105	80	25 %	20		
	Gynekológ	33	36	93	25 %	23		
	Stomatológ	122 094	122 094	100	25 %	25		
SPOLU							334	A

PROFIL ZP DÔVERA

Parameter	Ukazovateľ	Hodnota	Hodnota líder	Body	Váha	Body po prevážení	Body spolu	Rating
finančná ochrana poistenca	Likvidita (current ratio)	2,08	2,08	100	40 %	40	99	A
	Platobná schopnosť	0,27	0,27	100	30 %	30		
	Úspešnosť výberu poistného	0,96	0,99	97	30 %	29		
služby a produkty	Produkty nad rámec rozsahu ZS	6,93	20	35	75 %	26	43	C
	Produkty súvisiace so ZS	6	8	75	20 %	15		
	Produkty nesúvisiace so ZS	1,5	3	50	5 %	3		
klientsky servis	Poradenstvo a klientservis	9	9	100	30 %	30	82	A
	Objednávkový a asistenčný systém	3	5	60	30 %	18		
	Informovanie poistencov	6	6	100	25 %	25		
	Obslužnosť	8 813	7 552	86	10 %	9		
	Spokojnosť poistencov	0	2	0	5 %	0		
vzťahy s poskytovateľmi	Všeobecný lekár pre dospelých	54	75	72	25 %	18	88	B
	Všeobecný lekár pre deti a dorast	90	105	85	25 %	21		
	Gynekológ	36	36	100	25 %	25		
	Stomatológ	117 053	122 094	96	25 %	24		
SPOLU							312	A

PROFIL ZP APOLLO

Parameter	Ukazovateľ	Hodnota	Hodnota líder	Body	Váha	Body po prevážení	Body spolu	Rating
finančná ochrana poistenca	Likvidita (current ratio)	1,75	2,08	84	40 %	34	84	B
	Platobná schopnosť	0,18	0,27	67	30 %	20		
	Úspešnosť výberu poistného	0,98	0,99	99	30 %	30		
služby a produkty	Produkty nad rámec rozsahu ZS	8,3	20	42	75 %	31	47	C
	Produkty súvisiace so ZS	6	8	75	20 %	15		
	Produkty nesúvisiace so ZS	0,5	3	17	5 %	1		
klientsky servis	Poradenstvo a klientservis	9	9	100	30 %	30	86	A
	Objednávkový a asistenčný systém	3	5	60	30 %	18		
	Informovanie poistencov	6	6	100	25 %	25		
	Obslužnosť	7 552	7 552	100	10 %	10		
	Spokojnosť poistencov	1	2	50	5 %	3		
vzťahy s poskytovateľmi	Všeobecný lekár pre dospelých	50	75	66	25 %	17	83	B
	Všeobecný lekár pre deti a dorast	84	105	79	25 %	20		
	Gynekológ	33	36	93	25 %	23		
	Stomatológ	112 011	122 094	92	25 %	23		
SPOLU							299	B

PROFIL EURÓPSKA ZP

Parameter	Ukazovateľ	Hodnota	Hodnota líder	Body	Váha	Body po prevážení	Body spolu	Rating
finančná ochrana poistenca	Likvidita (current ratio)	1,90	2,08	91	40 %	37	83	B
	Platobná schopnosť	0,15	0,27	56	30 %	17		
	Úspešnosť výberu poistného	0,97	0,99	98	30 %	29		
služby a produkty	Produkty nad rámec rozsahu ZS	10,03	20	50	75 %	38	53	C
	Produkty súvisiace so ZS	6	8	75	20 %	15		
	Produkty nesúvisiace so ZS	0	3	0	5 %	0		
klientsky servis	Poradenstvo a klientservis	5	9	56	30 %	17	61	C
	Objednávkový a asistenčný systém	3	5	60	30 %	18		
	Informovanie poistencov	4	6	67	25 %	17		
	Obslužnosť	14 920	7 552	51	10 %	5		
	Spokojnosť poistencov	2	2	100	5 %	5		
vzťahy s poskytovateľmi	Všeobecný lekár pre dospelých	75	75	100	25 %	25	95	A
	Všeobecný lekár pre deti a dorast	105	105	100	25 %	25		
	Gynekológ	36	36	100	25 %	25		
	Stomatológ	96 885	122 094	79	25 %	20		
SPOLU							291	B

PROFIL VŠEOBECNÁ ZP

Parameter	Ukazovateľ	Hodnota	Hodnota líder	Body	Váha	Body po prevážení	Body spolu	Rating
finančná ochrana poistenca	Likvidita (current ratio)	1,10	2,08	53	40%	21	56	D
	Platobná schopnosť	0,06	0,27	21	30%	6		
	Úspešnosť výberu poistného	0,95	0,99	95	30%	29		
služby a produkty	Produkty nad rámec rozsahu ZS	4	20	20	75%	15	20	D
	Produkty súvisiace so ZS	0	8	0	20%	0		
	Produkty nesúvisiace so ZS	3	3	100	5%	5		
klientsky servis	Poradenstvo a klientservis	5	9	56	30%	17	64	C
	Objednávkový a asistenčný systém	3	5	60	30%	18		
	Informovanie poistencov	6	6	100	25%	25		
	Obslužnosť	35749	7552	21	10%	2		
	Spokojnosť poistencov	1	2	50	5%	3		
vzťahy s poskytovateľmi	Všeobecný lekár pre dospelých	49	75	66	25%	16	77	D
	Všeobecný lekár pre deti a dorast	81	105	77	25%	19		
	Gynekológ	32	36	90	25%	23		
	Stomatológ	94364	122094	77	25%	19		
SPOLU							218	D

PROFIL SPOLOČNÁ ZP

Parameter	Ukazovateľ	Hodnota	Hodnota líder	Body	Váha	Body po prevážení	Body spolu	Rating
finančná ochrana poistenca	Likvidita (current ratio)	1,20	2,08	58	40%	23	74	C
	Platobná schopnosť	0,18	0,27	68	30%	21		
	Úspešnosť výberu poistného	0,99	0,99	100	30%	30		
služby a produkty	Produkty nad rámec rozsahu ZS	0	20	0	75%	0	10	D
	Produkty súvisiace so ZS	2	8	25	20%	5		
	Produkty nesúvisiace so ZS	3	3	100	5%	5		
klientsky servis	Poradenstvo a klientservis	5	9	56	30%	17	53	D
	Objednávkový a asistenčný systém	3	5	60	30%	18		
	Informovanie poistencov	4	6	67	25%	17		
	Obslužnosť	59902,2	7552	13	10%	1		
	Spokojnosť poistencov	0	2	0	5%	0		
vzťahy s poskytovateľmi	Všeobecný lekár pre dospelých	49	75	66	25%	16	79	D
	Všeobecný lekár pre deti a dorast	85	105	80	25%	20		
	Gynekológ	32	36	90	25%	23		
	Stomatológ	96885	122094	79	25%	20		
SPOLU							215	D