

Radovan Kouřil: Odměňujeme klienty za odpovědné chování k vlastnímu zdraví

Do čtvrté dekády své existence letos vstoupila Oborová zdravotní pojišťovna (OZP). S více než 750 tisíci pojištěnců je třetí největší zaměstnaneckou pojišťovnou v České republice. Podle čeho si mají klienti vybrat zdravotní pojišťovnu? O jaké benefity a preventivní programy mají pojištěnci největší zájem? A jak se dívá na kritizovaný nedostatek zubních ordinací spolupracujících se zdravotními pojišťovnami? Na tyto a jiné otázky odpovídá Ing. Radovan Kouřil, generální ředitel Oborové zdravotní pojišťovny.

■ Jak byste s vaší dlouholetou zkušeností popsal činnost zdravotní pojišťovny?

Jedná se o hodně komplexní činnost. Ale zjednodušeně mohu říci, že jde v podstatě o zpracování výběru pojistného od plátců, zajištění kvalitní a dostupné zdravotní péče pojištěncům a její následné uhrazení poskytovatelům zdravotních služeb, tedy lékařům, nemocnicím, laboratořím atd.

Základní rozsah hrazené zdravotní péče definuje zákon o veřejném zdravotním pojištění. Mezi hrazené služby patří zejména zdravotní péče preventivní, léčebná, lékařská, léčebně-rehabilitační, ošetrovatelská, paliativní, ale třeba i přeprava pojištěnců, odběr krve nebo zdravotní služby poskytnuté v souvislosti s umělým oplodněním.

■ Možnost volného soutěžení mezi zdravotními pojišťovnami v Česku je hodně omezená. Podle čeho si mají klienti vybírat zdravotní pojišťovnu?

Při výběru zdravotní pojišťovny hrají důležitou roli nabízené benefity a bonusové programy hrazené nad rámec veřejného zdravotního pojištění. Osobně jsem přesvědčený o tom, že z hlediska rozmanitosti a jednoduchosti čerpání benefitů je OZP pro pojištěnce tou nejlepší volbou. Pro většinu z nás je ale nejdůležitější být u takové zdravotní pojišťovny, která za nás spolehlivě uhradí potřebnou zdravotní péči ve chvíli, kdy ji budeme potřebovat.

■ V čem je jedinečnost OZP?

My jsme vsadili na online komunikaci a rozvoj moderních telemedicinských projektů. Vyvinuli jsme portál VITAKARTA, který umožňuje našim pojištěncům vyřídit si prakticky vše, co je nutné řešit se zdravotní pojišťovnou, na dálku z pohodlí domova, ať už přes počítač, nebo mobilní telefon. Je pravda, že většina zdravotních pojišťoven se v nabídce těchto základních možností na OZP dotahuje.

Přesto stále existuje řada funkcí, ve kterých je OZP unikátní. Jen namátkou mohu uvést nonstop 24/7 online konzultace zdravotního stavu s lékařem včetně možnosti objednání k návštěvě, vyhodnocení záznamu EKG křivky pořízeného chytrými hodinkami, kontrolu vykázané zdravotní péče a možnost přidělit svému

lékaři odměnu, pokud jsem s jeho přístupem spokojen.

Máme také například automatickou kontrolu nežádoucích lékových interakcí mezi léky předepisovanými lékaři i těmi, které si sami klienti do aplikace doplní.

■ VZP spustila kampaň, která prostřednictvím fiktivního e-shopu ukazuje pojištěncům skutečné náklady na různé hrazené služby. Co si o tom myslíte?

Věřím, že z hlediska rozmanitosti benefitů je OZP tou nejlepší volbou

Obyvatelé České republiky se příliš neorientují v cenách zákroků, které za ně platí zdravotní pojišťovny. Najdou se určitě i lidé, kteří si myslí, že je vše zadarmo. I v oblasti zvyšování povědomí pojištěnců o finanční náročnosti zdravotní péče byla OZP průkopníkem. Už v roce 2015 jsme spustili obdobnou kampaň www.kolikstojizdravi.cz, která motivovala k většímu zájmu o finanční náročnost zdravotnických výkonů. Možná si ji ještě vybavíte. Jsme ale o osm let dál.

Dnes mají naši pojištěnci možnost získat v aplikaci VITAKARTA online přehled o veškeré péči, kterou na ně jejich lékaři pojišťovně vykazují, a to včetně cen, které OZP za jednotlivé úkony zaplatila. A nejen to. Klienti nám mohou dát vědět, jestli vykázanou péči skutečně čerpali, jak byli spokojeni s přístupem konkrétního lékaře, a dokonce mu mohou dát odměnu, kterou následně OZP takto oceněným zařízením jednou ročně proplatí. V loňském roce jsme takto rozdělili na základě rozhodnutí pojištěnců mezi více než 17 tisíc ošetřujících lékařů téměř 20 milionů korun.

■ Aplikace VITAKARTA je tedy jakousi výkladní skříň OZP. Co ještě dnes umí?

Když jsme aplikaci VITAKARTA v roce 2011 spustili, obsahovala pouze pár základních funkcí a sloužila spíše jako jakýsi zdravotní deník.

Dnes už je to plnohodnotná aplikace nabitá desítkami funkcí. Pojištěnci si přes VITAKARTU odkudkoliv vyřídí prakticky cokoli, co potřebují s pojišťovnou řešit – změnit osobní údaje, bydliště, platební kategorii, nahlásit narození dítěte, požádat o vystavení průkazu pojištěnce, nechť si vystaví potvrzení o bezdlužnosti atd. Přes VITAKARTU mohou čerpat benefity do výše až několika tisíc korun.

Máme radost, že v současné době je do VITAKARTY registrována drtivá většina pojištěnců OZP, přičemž téměř 340 tisíc z nich ji aktivně využívá. Každý měsíc zaznamenáváme více než 100 tisíc unikátních přístupů. Představte si, jaká by

to bylo fronta na přepážkách nebo provoz v call centru.

■ Hodně se v posledních letech mluví o online komunikaci pacientů s lékaři nebo o telemedicině. Jaký postoj k tomuto trendu má OZP?

Kladný (smích). Dá se říct, že to jsou naše témata. V oblasti telemedicíny už s našimi partnery realizujeme řadu pro-

výměn na příspěvek na některý z mnoha preventivních programů podle vlastního výběru.

Od předloňského roku jsme formu „zásluhovosti“ přidali také ke druhému pilíři našich preventivních programů. Máme systém „kuponů“, např. na dentální hygienu, sportovní aktivity, očkování a řadu dalších. I jejich čerpání je podmíněno

si nechají proplatit. Díky včasné prevenci mají klienti možnost ještě v raném stadiu odhalit řadu případů zhoubných onemocnění a předejít tak zbytečným komplikacím, nebo dokonce úmrtí.

V nabídce STOP programů tak najdete vyšetření proti rakovině prsu, kůže, prostaty, ledvin a nádorů břišních orgá-

smovní partnery v daných lokalitách a příslušné odbornosti.

Kapacitně se tato síť s ohledem na počet pojištěnců OZP jeví jako dostatečná a splňuje požadavky dostupnosti zdravotních služeb dané nařízením vlády. Samozřejmě jsou ale regiony, zejména mimo velké aglomerace, ve kterých zajišťují zdravotní pojišťovny dostupnost primární péče velice obtížné.

V oblasti primární péče je smluvní politika OZP proaktivní. V období těsně před covidem jsme proto např. v rámci plošného projektu oslovili všechny nesmluvní poskytovatele zdravotních služeb s nabídkou uzavření smlouvy s OZP. Problémem jsou regiony, kde chybí především stomatologové a ve kterých se zdravotním pojišťovnám přes veškeré úsilí stále nedaří, ani při opakovaných výběrových řízeních, zajistit rozšíření služeb nebo převzetí končících praxí. Zatím nepomáhají ani dotační programy ministerstva zdravotnictví, které kryjí náklady spojené s personálním zabezpečením primární péče v místech, kde je její dostupnost omezena.

■ Blíží se léto, s ním dovolené a prázdniny. Jak přispívá OZP na volnočasové a sportovní aktivity?

Tady bych určitě připomněl Kupon s příspěvkem na sportovní aktivity ve výši až 1000 korun pro děti a až 500 korun pro dospělé. Další podporu na sportování mohou naši klienti získat výměnou za kredity v aplikaci VITAKARTA, kde mohou nasbírané kredity proměnit třeba právě na příspěvek na sportovní pobyty a tábory včetně škol a školek v přírodě či za masáže a služby fyzioterapeuta nebo třeba ochranné přilby a pomůcky. O tyto programy je trvale velký zájem a my jsme proto považovali za jednu z priorit nabídnout je pojištěncům i v letošním roce.

Klienti OZP mohou také získat až tisícikorunový příspěvek na očkování využitelný i na cestovatelské očkování nebo očkování proti klíšťové encefalitidě. Pro cesty do zahraničí pak mohou naši klienti využít zvýhodněné pojištění Vitalitas, které si sjednají online nebo ve všech klientských centrech OZP. Na cestovní pojištění přispívá OZP pojištěncům v rámci benefitů, takže mohou získat až 100% slevu na léčebné výlohy.

■ OZP získala potřeťi za sebou prestižní ocenění Superbrands. Co to pro vás znamená?

Jsem rád, že se nám podařilo obhájit titul z předešlých let. Vnímám ho ale samozřejmě i jako závazek. Chceme, aby značka OZP byla pro pojištěnce symbolem zdraví a elektronizace, proto nás čeká spousta dalších výzev. Osobně budu spokojený, pokud budou naši klienti hrdí na to, že jsou pojištěni právě u Oborové zdravotní pojišťovny.

Stranu připravil
Václav Pergl



Foto archiv OZP

Generální ředitel Oborové zdravotní pojišťovny Ing. Radovan Kouřil.

jektů, např. dlouhodobé telemetrické sledování EKG, domácí telerehabilitaci, dálkový monitoring efektivity medikamentózní léčby středních zánětů, vyšetření diabetické retinopatie pomocí počítačové analýzy, a další projekty máme připraveny ke spuštění v rámci pilotních projektů už v letošním roce.

■ OZP také patří mezi velké propagátory preventivních programů pro pojištěnce. Jak k této problematice přistupujete?

Aplikace VITAKARTA umožňuje pojištěncům vyřídit si prakticky všechno z mobilu

Zdravotní pojišťovna ze zákona nemůže vůči pojištěncům, kteří ke svému zdraví přistupují nezodpovědně, nebo si ho dokonce vědomě poškozuji, uplatňovat nějaké sankce nebo negativní pobídky. Můžeme ale pojištěnce odměňovat za odpovědné chování. Proto jsme už před několika lety zavedli bonusy, kterými klienty motivujeme k žádoucímu chování.

Již několik let máme nastavený jeden pilíř našich benefitů a preventivních programů tak, že nárok na jejich čerpání mají pojištěnci, kteří chodí na preventivní prohlídky, pomáhají nám kontrolovat oprávněnost vykazované zdravotní péče, sportují apod. Za to získávají tzv. kredity, které pak mohou

absolvováním preventivní prohlídky nebo v případě dentální hygieny pravidelné návštěvy stomatologa.

■ Jak tento přístup hodnotíte pojištěnci?

Musím přiznat, že zpočátku jsme měli trochu obavy z toho, jak naši pojištěnci tento přístup přijmou. Přece jen ostatní pojišťovny žádné takové podmínky pro čerpání preventivních programů v minulosti nevyužívaly. Pro nás to byla ale jasná volba. Jestliže pojištěncům umožníme čerpat poměrně vysoké nenárokové částky z veřejných zdrojů na preventivní programy, budeme od nich vyžadovat zodpovědný přístup ke svému zdraví. A jsme mile překvapeni.

Zdá se, že naši pojištěnci na tato pravidla přistoupili, počet schvalovaných žádostí je nejvyšší v historii pojišťovny a přitom stížností na tento systém je naprosté minimum. Proto jsme pro letošní rok vyčlenili na preventivní programy 240 milionů korun, což je o 50 milionů více než v roce 2022.

■ V nabídce OZP jsou tzv. STOP programy. O co se jedná?

Jde o preventivní vyšetření typických civilizačních chorob, která OZP nabízí nad rámec těchto vyšetření hrazených od určitého věku z veřejného zdravotního pojištění. Nabídka OZP čítá 8 programů a je v rámci České republiky jednoznačně nejširší. Naši pojištěnci se navíc mohou rozhodnout, jestli využijí možnosti vyšetření zdarma v rámci sítě nasmlouvaných poskytovatelů OZP, nebo navštíví nesmluvního poskytovatele příslušné odbornosti a náklady na vyšetření

nů, tlustého střeva a konečníku či dutiny ústní, preventivní vyšetření infarktu a osteoporózy nebo prevenci Alzheimerovy nemoci.

Klienti OZP mají online přehled o ceně péče, kterou jejich lékaři pojišťovně vykazali

■ Jaké preventivní programy mají letos v OZP prioritou?

Pokračujeme ve velmi oblíbeném příspěvku na dentální hygienu, který mohou naši pojištěnci čerpat jednou ročně až do výše 1000 korun. Žádaný příspěvek na sportovní aktivity jsme letos rozdělili do dvou kategorií podle věku: do 18 let je příspěvek do výše 1000 korun a nad 18 let do výše 500 korun. Pro těhotné a novorozence jsme zvýšili příspěvek na 3000 korun. A jako novinku jsme letos zavedli příspěvek na vitamíny pro seniory starší 70 let, a to ve výši až 500 korun.

■ Jedním z horkých témat posledních měsíců je nedostatek zubů spolupracujících s pojišťovnami. Jak tu situaci vidíte vy?

Jsem si plně vědomi své zákonné povinnosti zajistit pojištěncům místní a časovou dostupnost zdravotních služeb. My jsme si pro tento účel vytvořili průběžně doplňovanou mapu pokrytí, tzv. Atlas doktorů, která je přístupná přes webové stránky OZP. Mapa obsahuje všechny naše aktuální

S APLIKACÍ VITAKARTA MÁTE SVÉ ZDRAVÍ V KAPSE!

207 WWW.CHCIDOOZP.CZ

OZP
OBOROVÁ ZDRAVOTNÍ
POJIŠŤOVNA

