



## ZDRAVÍ JAKO VÁŠEŇ

## HISTORIE

Dnes největší zaměstnanecká zdravotní pojišťovna a druhá největší zdravotní pojišťovna v zemi - Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky (ZP MV ČR), která je lidem známa pod číslem 211 - začala psát svou historii 26. října 1992 zápisem do obchodního rejstříku. Během následujících let došlo k rychlému nárůstu poboček po celé republice a z původních 90 000 klientů se v roce 1995 k ZP MV ČR hlásilo již půl milionu pojištěnců.

Důležitou roli v růstu pojišťovny sehrál rok 1997, kdy se ZP MV ČR sloučila se Železniční zdravotní pojišťovnou Grál. V roce 1998 vstoupila pod křídla ZP MV ČR také regionální zaměstnanecká zdravotní pojišťovna REZAPO a počet klientů převyšil 700 000. ZP MV ČR v té době získala pozici druhé největší zdravotní pojišťovny ČR. V roce 2000 již měla ZP MV ČR uzavřeno více jak 25 000 smluv se zdravotnickými zařízeními po celé republice. Další roky se nesly ve znamení intenzivního rozvoje klientských služeb. V roce 2003 vznikl partnerský Program slev a výhod a i díky tomu mohla pojišťovna v následujícím roce oslavit svého miliontého klienta. V roce 2007 získala pojišťovna certifikát jakosti ISO 9001 a začala přispívat na očkování proti HPV, který může za vznik rakoviny děložního hrdla. V roce 2009 přišla pojišťovna s unikátním produktem, elektronickou Kartou života, která klientům usnadňuje péči o zdraví. Dalším milníkem se pro ZP MV ČR a její klienty stal rok 2010, kdy pojišťovna představila nový projekt na aktivní podporu zdravého životního stylu a prevence onemocnění nazvaný Zdraví jako vášeň. O tři roky později se ZP MV ČR zavděčila svým klientům dalším benefitem - jako první zdravotní pojišťovna v zemi zajistila přístup do systému základních registrů. Od té doby nemusí klienti



elektronická služba, se kterou mají klienti ZP MV ČR i v chytrém mobilním telefonu potřebné informace o svém zdraví ihned k dispozici. Mohou sledovat přehled všech zdravotních výkonů, které na ně lékaři vykazali, a to včetně cen, obsahuje údaje o jejich zdravotním stavu a užívaných lécích. V mobilní aplikaci najdou mj. průkazku pojištěnce, přehledy plateb OSVČ, přehled nejbližších lékařů v okolí i s navigací, očkovací kalendář

a řadu dalších zajímavostí. Mezi další zmíněné klientské benefity patří projekt na aktivní podporu zdravého životního stylu a prevence onemocnění nazvaný Zdraví jako vášeň. Spolu s ním vznikl nový web www.ZdravijakoVasen.cz, který velice rychle získal oblibu statisíců návštěvníků. V rámci tohoto projektu mají klienti možnost přihlásit se do akce „Změním se“, kde se po dobu několika měsíců učí zásadám zdravého životního stylu. Vedle je známý odborník na výživu Petr Havlíček. Díky projektu Zdraví jako vášeň mají klienti ZP MV ČR možnost přihlásit se i na komplexní onkologickou prohlídku v renomovaném

## INOVACE

pojišťovně hlásit změnu jména ani bydliště. Významnou etapu pro pojišťovnu byl rok 2014, kdy k ZP MV ČR přišlo historicky nejvíce nových klientů - 52 629. Celkový počet tak vzrostl na 1 237 422 klienty. Bylo to rušné období pro všechny zaměstnance, jen například operátorky infolinky v tomto roce poskytl klientům pojišťovny téměř 146 tisíc odpovědí. V loňském roce představila ZP MV ČR prozatím svůj nejnovější počín, když jako jediná zdravotní pojišťovna v zemi zřídila pozici obhájce veřejných práv - ombudsmana, určenou pro klienty i zaměstnance pojišťovny. Dle informací z ledna 2017 drží pojišťovna ZP MV ČR ochrannou ruku nad více než 1 300 000 klienty.



pojišťovně hlásit změnu jména ani bydliště. Významnou etapu pro pojišťovnu byl rok 2014, kdy k ZP MV ČR přišlo historicky nejvíce nových klientů - 52 629. Celkový počet tak vzrostl na 1 237 422 klienty. Bylo to rušné období pro všechny zaměstnance, jen například operátorky infolinky v tomto roce poskytl klientům pojišťovny téměř 146 tisíc odpovědí. V loňském roce představila ZP MV ČR prozatím svůj nejnovější počín, když jako jediná zdravotní pojišťovna v zemi zřídila pozici obhájce veřejných práv - ombudsmana, určenou pro klienty i zaměstnance pojišťovny. Dle informací z ledna 2017 drží pojišťovna ZP MV ČR ochrannou ruku nad více než 1 300 000 klienty.

Masarykově onkologickém ústavu v Brně, která není hrazená z veřejného zdravotního pojištění. Ti, kdo rádi cestují, ocení výhodné cestovní pojištění se slevami, které mohou klienti ZP MV ČR uzavřít online. Studenti mají toto pojištění dokonce zcela zdarma. ZP MV ČR kromě toho nabízí možnost uzavřít i osobní zdravotní pojištění N211, které doplňuje povinné zdravotní pojištění. V případě lehčích i těžších operací, při úrazu i u zubaře klientům toto pojištění pomůže dopřát si nadstandardní zdravotní služby, které nejsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění. ZP MV ČR dále nabízí širokou škálu bonusových příspěvků z fondu prevence. Za tímto účelem pojišťovna v posledních letech rozdělila mezi klienty každoročně 130 milionů korun. Mezi další výhody pro klienty patří napojení ZP MV ČR na veřejné registry obyvatel. Klienti ZP MV ČR tak

otevřenost, vstřícnost a jedná s respektem. Vizi ZP MV ČR je být i do budoucna finančně stabilní, důvěryhodnou, atraktivní zdravotní pojišťovnou, orientovanou na podporu zdravého životního stylu.

## KOMUNIKACE A ÚSPĚCHY

ZP MV ČR spolupracuje s širokou sítí 28 800 smluvních zdravotnických zařízení na území celé ČR a disponuje rozsáhlou sítí 90 poboček a teritoriálních pracovišť. Dotazy mohou klienti řešit buďto návštěvou těchto míst, nebo pomocí e-mailu na info@zpmvcr.cz, nebo mohou zavolat na infolinku 844 211 211. Vše podstatné se klienti či potenciální klienti ZP MV ČR dozvědí také prostřednictvím webových stránek www.zpmvcr.cz. Z hlediska marketingové komunikace vsadila ZP MV ČR v současné době na čtyři známé tváře.



MUDr. DAVID KOSTKA, MBA  
GENERÁLNÍ ŘEDITEL ZP MV ČR



„Dvacet pět let jsme tady pro vás, naše klienty. Den co den zajišťujeme prostřednictvím deseti tisíců smluvních partnerů - lékařů, sestriček, laborantů a dalších - vaši zdravotní péči. Jsem rád, že naše zdravotní pojišťovna zvládá silný tlak na růst nákladů a je schopna udržet dostupnost a kvalitu poskytované zdravotní péče na vysoké úrovni. A co víc, je schopna nabízet vám - nad rámec své základní činnosti - i zajímavé a ojedinelé projekty, díky kterým ve vás posiluje vědomí zodpovědnosti za své zdraví, podporuje zdravý životní styl, nabízí unikátní preventivní vyšetření a předává zajímavé informace. Mohu slíbit, že i v příštích letech vás budeme motivovat k prevenci, k zdravějšímu životu a posilovat vědomí, že být zdravý je opravdu lepší, než být sebelépe léčen. Je jisté dobré vědět, že moje zdravotní pojišťovna mi zajistí dostupnou kvalitní a moderní léčbu. Ale nejlepší je ji vůbec nepotřebovat.“

nemusi hlásit pojišťovně změnu adresy či jména. Toto si zjistí pojišťovna sama a sama také pošle pojištěnci novou průkazku s aktuálními údaji. Pokud se klientce ZP MV ČR narodí miminko, může ho k pojišťovně přihlásit z křídla svého domova přes internet. Nemusi tedy, tak jako u některých jiných pojišťoven, běžet s rodným listem miminka na pobočku.

## HODNOTA ZNAČKY

Z hlediska hodnoty lpí pojišťovna na důvěře, kterou jí její klienti, zaměstnanci a poskytovatelé zdravotních služeb projevují, a dělá maximum proto, aby tomu tak bylo i nadále. ZP MV ČR je hrdá na své zaměstnance, podporuje jejich loajalitu ke značce a týmovou spolupráci. V kontaktu s poskytovateli zdravotních služeb vytváří ZP MV ČR korektní vztahy založené na předvídatelnosti a transparentnosti. Také v komunikaci s pojištěnci ctí pojišťovna



Jsou jimi zpěvačka Marta Verner Janová, herečka a zpěvačka Chantal Poullain, výživový poradce Ing. Petr Havlíček a reprezentant ve vodním slalomu Vavřinec Hradilek. Za svůj velký úspěch považuje pojišťovna důvěru, kterou jí k lednu 2017 projevil více než 1,3 milionu klientů. Nicméně

také z hlediska oficiálních ocenění má být ZP MV ČR na co pyšná. Například v roce 2015 byla v historicky první reprezentativní anketě mezi odborníky i pacienty vyhlášena Nejlepší zdravotní pojišťovnou roku 2015. Předstihla tak všech šest zbývajících zdravotních pojišťoven působících v ČR. O rok později tento titul obhájila. Letos se navíc pojišťovně podařilo získat prestižní mezinárodní ocenění Czech Superbrands.

## ZAJÍMAVOSTI

- ZP MV ČR MÁ VÍCE NEŽ 1,3 MILIONU KLIENTŮ A PEVNOU POZICI NEJVĚŠÍ ZAMĚSTNANECKÉ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNY V ZEMĚ.
- ROČNÍ ROZPOČET ZP MV ČR JE NA ÚROVNI 30 MILIARD KČ.
- ZP MV ČR SPOLUPRACUJE S ŠIROKOU SÍTÍ 28 800 SMLUVNÍCH ZDRAVOTNICKÝCH ZAŘÍZENÍ NA ÚZEMÍ CELÉ ČR.
- ZATÍMCO AŽ DO ROKU 2000 SE ROČNÍ NÁKLADY NA LÉČBU JEDNOHO POJIŠŤENCE POHYBOVALY POD 10 TISÍCI KORUNAMI, V SOUČASNOSTI UŽ JE TO 23 TISÍCI KORUN, KTERÉ POJIŠŤOVNA VYDÁ ROČNĚ V PŘEPOČTU NA JEDNOHO SVÉHO KLIENTA.
- OPERÁTORKY INFOLINKY ROČNĚ PŘIJÍMOU NA 80 000 TELEFONICKÝCH HOVORŮ NA Lince 844 211 211 A VYŘÍDÍ OBDOBNÝ POČET INFOMAILŮ.