

Po 13 letech v plusu. VZP přibude pojištěnců

2.11.2023 - | Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR

Jak nováčky, tak ostatní klienti Všeobecné zdravotní pojišťovny (VZP) se zároveň mohou v příštím roce těšit na dvojnásobné navýšení fondu prevence a díky tomu i bezprecedentní příspěvky pro ty, kdo dodržují prevenci. Zdravotnickému deníku to řekl náměstek VZP pro služby klientům Ivan Duškov.

Jak dopadlo pro VZP přeregistrační období? Můžete ho porovnat s přesuny pojištěnců v posledních letech?

Finální sčítání prokázalo, že jsme dosáhli nejlepšího výsledku od roku 2011, tedy za posledních 13 let. Kladné saldo ve výši cca 3 400 pojištěnců je z hlediska celkového počtu pojištěnců VZP ČR, kterých je dlouhodobě přes šest milionů, spíše symbolický výsledek, nicméně je zřejmé, že se nám podařilo zvrátit negativní trend odchodu našich pojištěnců, který byl patrný v předchozích letech.

Jaký vliv měla kampaň s fiktivním e-shopem, na kterém si návštěvníci mohou místo triček či telefonů nakupovat zdravotní péči? Jsou tu případně i další vlivy, které se na přeregistracích projeví?

Jak to vždy bývá, neexistuje jediná převládající příčina. Jedná se o synergickou souhru více faktorů. Může to být kampaň a celková změna komunikace směrem ven, která byla sice odvážnější, ale měla jasný nejen obsah a účel, ale hlavně orientaci na náš celkový zdravotní systém. Opustili jsme koncept jednoduché akviziční komunikace, která kromě drobného přílivu pojištěnců nezpůsobí nic. Naopak jsme jakožto dominantní hráč českého zdravotnictví zvedli téma hodné hlavního regulátora, ministerstva zdravotnictví, a orientovali jsme se na důležitost péče o systém jako takový, omezenost zdrojů a nutnost prevence. Kampaň nejen odbornou veřejností úspěšně rezonuje, reagují na ni pojištěnci i zdravotníci, navíc sbírá jedno ocenění za druhým. Kampaň je pro nás důležitá, byť jejím primárním účelem není oslovovat nové klienty. VZP kampaní provokuje, aktivizuje a edukuje, nabádá lidi k zamyšlení, k zodpovědnosti. VZP se tak stává institucí, která poukazuje na udržitelnost celého systému. Najednou je i díky tomu vidět v úplně jiném světle, v jiné pozici.

Jak jsem ale zmínil, faktorů způsobujících zvrát trendu odchodu pojištěnců je více. Jedná se i o částečnou kultivaci samotných akvizičních praktik všech zdravotních pojišťoven, které s větší či menší měrou dbají důrazných doporučení ministerstva zdravotnictví. Tento trend musíme rozhodně udržet a pěstovat jen zdravý konkurenčních boj, nikoliv boj založený na takzvaných šmejdských praktikách.

Dalším významným faktorem jsou takřka bezkonkurenční příspěvky z fondu prevence, kterých naši klienti využívají stále častěji a které také celkem masivně navyšujeme, což bude patrné zejména v příštím roce. Rovněž se nám podařilo setřít náskok ostatních zdravotních pojišťoven v oblasti digitalizace. Většinu klíčových životních situací u nás již také vyřešíte online. Právě u elektronizace našich služeb jsme v průběhu letošního roku sice jako poslední, ale přece, zavedli způsob autorizace našich klientů prostřednictvím bankovní identity. Elektronizaci musíme stůj co stůj dávat prioritu. Jen pro představu, přes 70 procent žádostí o příspěvek z fondu prevence naši klienti podávají online. Velmi mne těší, že rapidně roste i počet klientů nových, kteří se k nám přeregistrovali online – právě v tomto přeregistračním období to byla více než třetina. A v neposlední řadě může hrát rozhodně roli i taková “samozřejmost” jako dlouhodobá stabilita VZP a její rozsáhlá pobočková síť čítající okolo 200 kontaktních míst. Ta je určitě naší silnou stránkou a velkou výhodou.

Mění se podle vás priority a preference pojištěnců, na jejichž základě jsou ochotni přistoupit ke změně pojišťovny?

Už jsem to naznačil. V nejisté době, kterou žijeme, chtějí možná klienti vsadit na jistotu. VZP jim ji dá, nejen díky své historii a finanční stabilitě, ale taky díky nejhustější síti smluvních lékařů, nemocnic, lázní i dalších zdravotnických zařízení. I to dnes může být silná motivace k VZP přejít. Nebo taky od ní neodcházet, chcete-li.

Můžete přiblížit další strategii VZP? Hrají v ní nějakou roli fondy prevence?

Strategie VZP pro příští rok vychází z naší snahy nutit lidi zamyslet se nad hodnotou vlastního zdraví, nad významem prevence, nad udržitelností celého zdravotního systému do budoucna, aby jej mohli využít naše děti stejně jako my. A k tomu patří samozřejmě i téměř dvojnásobně posílený fond prevence se štedrým programem. Už proto, aby naši klienti viděli, že to s tou prevencí myslíme opravdu vážně. Nadto chystáme i významné a doposud bezprecedentní bonifikace našich klientů, kteří se budou prevenci aktivně věnovat, na což budeme mít oporu i v připravované změně legislativy.

<https://www.vzp.cz/o-nas/aktuality/po-13-letech-v-plusu-vzp-pribude-pojistencu>