

Komunikace pojišťoven by měla primárně cílit na ženy, vysvětlil na konferenci Duškov z VZP

21.10.2024 - | Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR

O tom i mnohém dalším hovořil na 4. ročníku konference Zdravotnického deníku Komunikace ve zdravotnictví náměstek ředitele Všeobecné zdravotní pojišťovny (VZP) pro služby klientům Ivan Duškov.

Ivan Duškov v úvodu svého vystoupení popsal významné komunikační mezníky VZP v posledních několika letech, které se do komunikačních priorit pojišťovny výrazně promítají. „V roce 2021 jsme si vytvořili ucelenější komunikační strategii, předtím jsme totiž žádnou ucelenou neměli. V roce 2022 jsme pak odstartovali naši základní tezi, že budeme víceméně komunikovat jenom témata, která se dotýkají prevence obecně a podpory zdravého životního stylu, tedy prevence primární. A také jsme v rámci elektronizace začali přijímat příspěvky z fondu prevence přes mobilní aplikaci Moje VZP, což mělo později významný dopad do fungování naší pobočkové sítě,“ shrnul Duškov.

Ještě více komunikačních mezníků přinesl VZP loňský rok. „Díky iniciativě ministra Válka s dalšími poslanci a poslankyněmi se podařilo harmonizovat legislativu z hlediska možností tvorby fondů prevence, což nám to umožnilo srovnat krok s ostatními zdravotními pojišťovnami ve smyslu průměrné částky na jednoho pojištěnce. VZP totiž má přes šest milionů pojištěnců a kdybychom vzali tuto průměrnou finanční částku na jednoho pojištěnce, tak byla oproti svazovým zdravotním pojišťovnám znevýhodněna,“ vysvětlil Duškov.

V roce 2023 VZP také více iniciovala podporu jak primární, tak sekundární prevence – a ruku v ruce s tím i některé atraktivní příspěvky podminila absolvováním preventivní kontroly u praktického lékaře, především příspěvek na dentální hygienu. „Ten náš pojištěnec může čerpat pouze v případě, že splní bazální preventivní prohlídku u praktického lékaře. Vidíme přitom, že to má poměrně významný pozitivní dopad, u praktiků se dle našich dat zvýšila návštěvnost na preventivní prohlídky o téměř 20 procent,“ poznamenal Duškov. Ještě jednu komunikační novinku přinesl VZP loňský rok – jako poslední zdravotní pojišťovna VZP přistoupila k autorizaci Moje VZP přes bankovní identitu.

Ženy ve středu zájmu

Jak může komunikace jednotlivých atraktivních příspěvků změnit chování populace, ilustroval Duškov na konferenci příkladem preventivních prohlídek u praktických lékařů. „Dostáváme se na předcovidovou úroveň. Samozřejmě že pan předseda Sdružení praktických lékařů Šonka k tomu řekne, že to je z důvodu větší aktivity praktických lékařů, kteří dbají na svůj pojistný kmen. Ano, je to prostě souhra několika faktorů jako vždycky. Naše data nicméně ukazují, že i jednotlivé zpětné vazby našich klientů souvisí s tím, že aby mohli prostě čerpat některý příspěvek, tak musí na prevenci – a na tu prevenci skutečně chodí. Takže to rozhodně smysl má a tato komunikace se ukazuje jako funkční,“ řekl náměstek ředitele VZP.

V rámci svého vystoupení upozornil Ivan Duškov také na jeden velmi zajímavý, nicméně často opomíjený komunikační aspekt. „Byť VZP z hlediska svých pojištěnců disponuje všemi věkovými skupinami i sociologickými třídami, tak hlavními aktéry pohybujícími se na poli zdravotnictví a v segmentu zdravotního pojištění, jsou ženy ve věku 25 až 54 let, ty jsou pro nás klíčové. VZP to

ostatně potvrdila i analýza, kterou pro ni zpracovala společnost McCann Prague. „Má to hned několik důvodů. Ženy v rodinách většinou rozhodují o tom, u které zdravotní pojišťovny budou jednotliví členové rodiny pojištěni, ženy také více sledují, co pojišťovny nabízejí za příspěvky. Odráží se to v tom, že když chceme něco sdělit a dostat do společnosti, měli bychom se orientovat výhradně na tuto cílovou skupinu, nikoli tedy úplně na všechny, jak se někdo domnívá,“ vysvětlil Duškov.

Důležitá je pro zdravotní pojišťovny také komunikace mediální. I to přiblížil Ivan Duškov praktickým příkladem. „Letos v březnu byl v médiích hojně komunikován černý kašel, protože původně vznikla nějaká ohniska v jižních Čechách a posléze se rozšiřoval i v jiných regionech. Byla to koordinovaná komunikace jak ministerstva zdravotnictví, tak zdravotních pojišťoven, mediálních zmínek se objevila řada. A to způsobilo lineární nárůst počtu čerpání příspěvku na přeočkování na černý kašel,“ popsal Duškov s tím, že lidé aktivně chodili přeočkování vyhledávali.

„Mediální podpora jednotlivých zdravotnických intervencí má tedy samozřejmě svůj významný dopad i do fungování fondu prevence a obecně fungování zdravotních pojišťoven, takže bychom ji neměli podceňovat a měli bychom ji kultivovat,“ konstatoval Duškov.

Bez front díky elektronizaci

Velmi pozitivní roli nejen pro komunikaci, ale pro fungování VZP obecně, má i postupná elektronizace. „Ještě v roce 2021 se odbavilo elektronicky přes Moje VZP zhruba 30 procent jednotlivých žádostí, dnes už se naopak necelých 30 procent žádostí odbaví původní cestou přes fyzické klientské pracoviště. Ten poměr se úplně obrátil. Když chcete zažádat o příspěvek, děláte to skrze moje VZP a nemusíte nikam chodit,“ uvedl Duškov. A dodal: „To je poměrně důležité z toho důvodu, že VZP má přes 200 kamenných poboček a jednotlivým pracovníkům na nich se rozvázaly ruce pro jinou agendu.“

Jak je tento prostor pro novou agendu zásadní, ukázala uprchlická krize související s invazí Ruska na Ukrajinu. „Valná většina činností, které se teď fyzicky odbavují v klientských pracovištích, souvisí s agendou Ukrajinců. A kdybychom neelektronizovali, tak by nám pracovní síla chyběla. A samozřejmě by na našich pracovištích docházelo k nějakým významnějším frontám, za což bychom byli hned pranýřováni,“ řekl na konferenci Duškov. Elektronizace a to, že příspěvky lze čerpat takřka výhradně elektronickou formou, tedy podle něj VZP umožnila bezproblémovější odbavení složité agendy, která souvisí s uprchlíky z Ukrajiny. „Někdy nám tedy i nezamýšlený důsledek vlastně může výrazně pomoci s řešením externích vlivů, které jsme nemohli ovlivnit,“ uzavřel Ivan Duškov.

<https://www.vzp.cz/o-nas/aktuality/komunikace-pojistoven-by-mela-primarne-cilit-na-zeny-vysvetlil-na-konferenci-duskov-z-vzp>