

# **Analýza konkurenčního prostředí VZP**

Vladimíra Kovaříková

---

Bakalářská práce  
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky

Vyšší odborná škola ekonomická  
akademický rok: 2010/2011

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Vladimíra KOVAŘÍKOVÁ**  
Osobní číslo: **M080852**  
Studijní program: **B 6208 Ekonomika a management**  
Studijní obor: **Marketing**

Téma práce: **Analýza konkurenčního prostředí Všeobecné zdravotní pojišťovny**

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

- Prostudujte literaturu k danému tématu

II. Praktická část

- Provedte SWOT analýzu pro VZP.
- Provedte analýzu konkurenčního prostředí ve Zlínském kraji.
- Vyslovte závěry a doporučení vyplývající z analýzy.

Závěr

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

[1] Autorský kolektiv CMU. Průvodce : Zdravotní péče při pobytu ve státech Evropské unie, zemích Evropského hospodářského prostoru, ve Švýcarsku a smluvních státech. 9.vyd. Praha : Centrum mezistátních úhrad, 2010. 64 s.

[2] ČERVINKA, Tomáš, DANĚK, Antonín. Zdravotní pojištění : zaměstnavatelů, zaměstnanců, OSVČ s komentářem a příklady. 2. vyd. Jihlava : ANAG, 2010. 152 s. ISBN 978-80-7263-577-1.

[3] Metodika povinnosti pojištěnců a plátců pojistného na zdravotní pojištění : příjmová část. Praha : Ústředí VZP ČR, 2008. 85 s.

[4] NĚMEC, Jiří. Principy zdravotního pojištění. 1.vyd. Praha : Grada Publishing, 2008. 240 s. ISBN 978-80-247-2628-1.

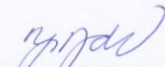
[5] VANČUROVÁ, Alena, KLAZAR, Stanislav. Sociální a zdravotní pojištění : Úvod do problematiky. 2. vyd. Praha : ASPI - Wolker Kluwer, 2008. 124 s. ISBN 978-80-7357-381-2.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Iva Svačinová**  
EXT.

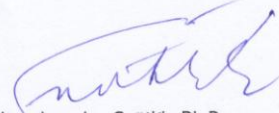
Datum zadání bakalářské práce: **25. února 2011**

Termín odevzdání bakalářské práce: **29. dubna 2011**

Ve Zlíně dne 25. března 2011

  
PaedDr. Josef Rydlo  
zast. děkanka



  
doc. Ing. Jaroslav Světlík, Ph.D.  
zast. ředitel ústavu

# PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby<sup>1</sup>;
- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí:
  - bez omezení;
  - pouze prezenčně v rámci Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3<sup>2</sup>;
- podle § 60<sup>3</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;

---

<sup>1</sup> zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

- (1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.
- (2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.
- (3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

<sup>2</sup> zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

- (3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

<sup>3</sup> zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

- podle § 60<sup>4</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že:

- jsem bakalářskou práci zpracoval/a samostatně a použité informační zdroje jsem citoval/a;
- odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně .....

.....

---

<sup>4</sup> zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.
- (3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Ve své bakalářské práci se budu zabývat analýzou konkurenčního prostředí Všeobecné zdravotní pojišťovny. Práce bude rozdělena na část teoretickou, která bude obsahovat informace o zdravotním pojištění, plátcích pojistného – tedy stát, zaměstnavatel a OSVČ.

V praktické části bude popsána SWOT analýza Všeobecné zdravotní pojišťovny a dále se bude zabývat popisem zdravotních pojišťoven ve Zlínském kraji, jejich službami pro klienty a benefity, které budou následně zhodnoceny pomocí multikriteriální analýzy. Závěrem této práce bude moje doporučení buď pro udržení si vysoké pozice pojišťovny, nebo možnosti jak by VZP mohla lépe fungovat.

Klíčová slova:

Zdravotní pojišťovna, zdravotní pojištění, SWOT analýza, multikriteriální analýza, konkurence

## **ABSTRACT**

In my bachelor thesis I'm going to deal with analysis of the competitive environment of the General health insurance company. The work is going to be divided into the theoretical part, which will include information about health insurance, payer insurance – so state, employer, self-employed.

The practical part will describe SWOT analysis General health insurance company and will deal with the insurance company in Zlins region, their services and benefits for clients, which will be assessed by multi-criteria analysis.

At the end will be my recommendation, how to maintain a high position health insurance, or opportunities for a better functions of the General health insurance company.

Keywords:

Health insurance, health insurance, SWOT analysis, multi-criteria analysis, competition analysis

## **MOTTO**

### **Francois de la Rochefoucauld:**

*Do každého životního období vstupujeme poprvé, proto nám tak často – nezávisle na počtu prožitých let – chybí zkušenosti.*

## **PODĚKOVÁNÍ**

Ráda bych poděkovala paní Ing. Ivě Svačinové za její ochotu, přívětivost a trpělivost. Dále také za pomoc a poskytnuté informace o zdravotním pojištění, které mi pomohly při zpracování bakalářské práce. Tímto Vám mockrát děkuji.

Také děkuji mé rodině a všem co mně nějakým způsobem pomohli se zpracováním bakalářské práce.



# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>11</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>13</b>
<b>1 ZDRAVOTNÍ POJIŠTĚNÍ</b> .....	<b>14</b>
1.1 HISTORICKÝ VÝVOJ ZDRAVOTNÍHO POJIŠTĚNÍ .....	14
1.2 VEŘEJNÉ ZDRAVOTNÍ POJIŠTĚNÍ V SOUČASNOSTI.....	15
1.2.1 Zdravotní pojištění je v ČR podle zákona povinné pro:.....	15
1.2.2 Ze zdravotního pojištění jsou vyňaty: .....	16
1.2.3 Vznik a zánik zdravotního pojištění .....	16
<b>2 PLÁTCI ZDRAVOTNÍHO POJIŠTĚNÍ</b> .....	<b>17</b>
2.1 ZDRAVOTNÍ POJIŠTĚNÍ OSOB SAMOSTATNĚ VÝDĚLEČNĚ ČINNÝCH.....	17
2.2 ZDRAVOTNÍ POJIŠTĚNÍ ZAMĚSTNANCŮ .....	18
2.2.1 Přihlášení firmy .....	18
2.2.2 Odvod pojistného .....	18
2.3 STÁT – PLÁTCE POJISTNÉHO.....	18
<b>3 EVROPSKÁ UNIE</b> .....	<b>20</b>
3.1 ZDRAVOTNÍ POJIŠTĚNÍ OSOB ZE ZEMÍ EU.....	20
3.1.1 Zdravotní pojištění občanů ČR a osob s trvalým pobytem na území ČR .....	21
<b>4 ELEKTRONICKÁ ZDRAVOTNÍ KNÍŽKA IZIP</b> .....	<b>22</b>
<b>5 SLOUČENÍ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNY MÉDIA SE VŠEOBECNOU ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNOU</b> .....	<b>23</b>
<b>6 ANALÝZA KONKURENCE FIRMY</b> .....	<b>24</b>
6.1 SWOT ANALÝZA.....	24
6.2 PORTEROVA ANALÝZA.....	25
6.3 ODVĚTVOVÉ POJETÍ KONKURENCE .....	26
<b>7 VÍCEKRITERIÁLNÍ ANALÝZA</b> .....	<b>28</b>
7.1 METODA ROZHODOVACÍ MATICE .....	28
7.2 STANOVENÍ VAH KRITÉRIÍ Z KARDINÁLNÍ INFORMACE O PREFERENCÍCH KRITÉRIÍ.....	29
7.3 METODY PRACUJÍCÍ S ORDINÁLNÍ INFORMACÍ O KRITÉRIÍCH.....	29
7.4 STANOVENÍ VAH KRITÉRIÍ BEZ INFORMACE O PREFERENCI KRITÉRIÍCH.....	30
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>31</b>
<b>8 VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA</b> .....	<b>32</b>
8.1 SWOT ANALÝZA VZP .....	32
<b>9 POPIS JEDNOTLIVÝCH POJIŠŤOVEN VE ZLÍNSKÉM KRAJI</b> .....	<b>35</b>
9.1 VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA .....	35
9.1.1 Preventivní programy .....	35
9.1.2 Výhody a příspěvky.....	37
9.2 OBOROVÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA.....	39
9.2.1 Zdravotní programy.....	39
9.3 ČESKÁ PRŮMYSLOVÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA .....	40

9.3.1	Preventivní programy, ze kterých si můžou dané věkové skupiny vybrat .....	40
9.4	VOJENSKÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA .....	43
9.4.1	Preventivní programy a příspěvky .....	43
9.5	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA MINISTERSTVA VNITRA .....	47
9.5.1	Preventivní programy .....	47
<b>10</b>	<b>VÍCEKRITERIÁLNÍ ANALÝZA .....</b>	<b>49</b>
10.1	URČENÍ KRITÉRIÍ .....	49
10.2	VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA .....	56
10.3	OBOROVÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA .....	56
10.4	ČESKÁ PRŮMYSLOVÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA .....	57
10.5	VOJENSKÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA .....	57
10.6	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA MINISTERSTVA VNITRA .....	58
10.7	SHRNUTÍ A DOPORUČENÍ .....	59
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>61</b>
	<b>RESUMÉ .....</b>	<b>62</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>63</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>65</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>67</b>
	<b>SEZNAM TABULEK .....</b>	<b>68</b>

## ÚVOD

Zdraví je pro člověka to nejdůležitější co si jen může přát. Zdravotní pojišťovny se snaží pomoci alespoň po stránce příspěvků, benefitů a přípravou preventivních programů, které mohou zabránit rozvoji různých chorob nebo onemocnění. To je v mnohých případech velmi důležitou záležitostí. Dvacáté století bylo mimo jiné také stoletím velmi dynamického rozvoje systémů zdravotního pojištění. Kvalita služeb a zdravotní péče se postupem času stále zlepšuje.

Tématem bakalářské práce je analýza konkurenčního prostředí Všeobecné zdravotní pojišťovny. Zde byla vykonávána praxe a to konkrétně ve Zlínské pobočce. Je to pojišťovna, kde je příjemné prostředí, zaměstnanci mají mezi sebou dobré pracovní vztahy a jsou ochotní ke klientům. Zlínská pobočka ZP má 388 726 pojištěnců a řídí ji MUDr. Tomáš Melichar.

Obecně platí, že VZP je největší ZP v ČR s počtem 6 271 186 klientů. Jejím ředitelem je MUDr. Pavel Horák, CSc., MBA.

Cílem bakalářské práce je zhodnocení 5 zdravotních pojišťoven ve Zlínském kraji. Určení kritérií bude základním bodem pro zpracování vícekritériální analýzy. Budou to tyto pojišťovny: Všeobecná zdravotní pojišťovna, Oborová zdravotní pojišťovna, Česká průmyslová zdravotní pojišťovna, Vojenská zdravotní pojišťovna a Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra. Proces bude zpracován pomocí již zmíněné vícekritériální analýzy, jejíž součástí je rozhodovací analýza a ukáže nám, která pojišťovna je na prvním místě a je pro klienty nejlepší.

Nejdříve bylo zdravotních pojišťoven 6, tedy všechny výše vyjmenované plus Zdravotní pojišťovna Média. Ovšem v důsledku sloučení ZPM s VZP, bylo nutné plán bakalářské práce pozměnit a pracovat pouze s 5 zdravotními pojišťovnami.

V teoretické části bude vysvětleno zdravotní pojištění. Např.: jak funguje, jakým zákonem se řídí, kdo platí pojistné, jakým způsobem a kolik. Dále budou zmíněny informace o fungování zdravotního pojištění v EU. Následuje analýza konkurence, tzn. že firma by hlavně měla vědět, kdo jsou její konkurenti, aby se proti nim mohla vyzbrojit, dobře naplánovat marketingové strategie a také by měla pravidelně dělat SWOT analýzu. U vícekritériální analýzy budou popsány 3 metody stanovení vah kritérií, a jedna z nich bude v praktické části aplikována.

V praktické části bude SWOT analýza VZP, která zjistí, v čem tato zdravotní pojišťovna vyniká a naopak co je její slabou stránkou. Následujícím bodem je rozpis všech zdravotních pojišťoven Zlínského kraje a bude popsáno, jaké poskytují benefity, preventivní programy a výši příspěvků. Dále budou určena kritéria, podle nichž zjistíme, jak si jednotlivé ZP vedou. Kritéria se musí ohodnotit v tabulkách body, které se následně sečtou a určí, jakou mají váhu. Poté pomocí váženého průměru vyjde výsledek o pořadí pojišťoven ve Zlínském kraji.

# **I TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 ZDRAVOTNÍ POJIŠTĚNÍ

Zdraví každého člověka určuje mnoho známých faktorů od vrozených vlastností přes vliv životního prostředí až po výživu. Zdraví je stav úplné fyzické, duševní a sociální pohody, kdy se člověk cítí nejlépe. Onemocnění nebo úrazy jsou většinou nepředvídatelné, tak jako průběh jejich léčení a výdaje na uzdravení. To však může pro jedince často představovat obtížnou finanční situaci. Zdravotní pojištění na základě relativně malé a předem určené platby umožňuje vyhnout se velkým výdajům, které jsou spojené s touto nepředvídatelnou událostí. Proto je pojištění výdajů na zdravotní péči velmi důležité, ať už ji provozuje stát, veřejné instituce nebo komerční pojišťovny. Základním principem pojištění je sdílení a snižování rizika. [1]

### 1.1 Historický vývoj zdravotního pojištění

Prvopočátky dnešního zdravotního pojištění bylo možno sledovat již v cechovních zajišťovacích spolcích ve středověku. Rozmach průmyslového odvětví a nárůst sociálně slabé dělnické třídy v 19. století byly výsledkem zřizování různých příspěvkových fondů, jak zaměstnavateli, tak komunitami. Jejich činností bylo doplňování charitativních organizací při pomoci chudým lidem. Nejvyšší prioritou, bylo nejprve pojištění proti ztrátě příjmu, tzn. nemocenské pojištění. Postupem času s rozvojem medicíny se k nemocenskému pojištění přidávalo pojištění zdravotní, které mělo krýt výdaje na zdravotní péči.

První povinné zdravotní pojištění bylo zavedeno v roce 1849 v Prusku pro horníky. Toto pojištění museli platit zaměstnanci i zaměstnavatelé. Od této doby začala v Německu vznikat množství podnikových i místních nemocenských pojišťoven. V roce 1881 vznikl také zákon o povinném zdravotním pojištění pro zaměstnané dělníky a byl schválen roku 1883. Byl založen na existujících zaměstnaneckých fondech, které vznikaly v místních pojišťovnách a svobodných vzájemných pojišťovnách. Příspěvky na pojištění platil ze dvou třetin zaměstnavatel a z jedné třetiny zaměstnanec. Pojištěný zaměstnanec měl nárok na bezplatné ošetření u lékaře, na léky a od třetího dne nemoci i na nemocenské dávky. V roce 1887 byl v Rakousku-Uhersku přijat zákon o úrazovém pojištění a roku 1888 o povinném nemocenském pojištění dělnictva. Dělník, kterému se stal úraz, a kvůli tomu už nebyl schopný pracovat, měl nárok na důchod ve výši dvou třetin svého výdělku, který měl v posledním roce před úrazem. V případě, že na úraz následně zemřel, pobírala vdova důchod ve výši 20 procent a dítě ve výši 15 procent jeho výdělku. Úrazové pojištění

prováděly dělnické úrazové pojišťovny v Praze a v Brně. Pro železničáře a horníky byly zřízeny zvláštní úrazové pojišťovny ve Vídni.

Konec 19. století byl dobou, kdy komerční pojišťovny začaly vstupovat do oblasti zdravotního pojištění. To se stalo ve spojitosti s legislativou, která byla v té době přijata v řadě evropských zemí i ve Spojených státech. Stanovovala, že pracovní úraz je rizikem zaměstnavatele, proto komerční pojišťovny začaly zaměstnavatelům nabízet produkty pojišťující toto riziko. Vztahovalo se také na invalidní dávky, odškodnění pozůstalým a léčebné výlohy.

Od poloviny 20. století je systém statutárního pojištění nahrazen národní zdravotní službou a to ve Velké Británii, Dánsku, Itálii, Portugalsku, Řecku a Španělsku. Cílem bylo rozšíření pojistné ochrany na celou populaci a větší možnost přístupu ke zdravotní péči. V ostatních zemích zůstal systém statutárního zdravotního pojištění např. Belgie, Francie. První zemí s tržní ekonomikou, která rozšířila pojistnou ochranu na celou populaci, byl Nový Zéland v roce 1939. V Asii byl systém rozšířen nejprve v Japonsku, v zemích Jižní Ameriky to bylo Chile. [1,2]

## 1.2 Veřejné zdravotní pojištění v současnosti

Je řízeno zákonem č. 48/1997 Sb. o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů [3]

„Veřejné zdravotní pojištění je takové zákonné pojištění, na jehož základě je plně nebo částečně hrazena zdravotní péče, která je poskytnutá pojištěnci s tím cílem, aby zachovala nebo zlepšila jeho zdravotní stav.“ [4] Zdravotní pojištění poskytují a vyřizují zdravotní pojišťovny. Zdravotní pojištění se nevztahuje na pojištění dávek v nemoci – tuto záležitost řeší nemocenské pojištění a Česká správa sociálního zabezpečení. [3]

### 1.2.1 Zdravotní pojištění je v ČR podle zákona povinné pro:

- 1) „všechny osoby s trvalým pobytem na území České Republiky (bez ohledu na státní občanství)
- 2) osoby, které na území ČR nemají trvalý pobyt, pokud jsou zaměstnány u zaměstnavatele, který má sídlo nebo trvalý pobyt na území ČR“ [5 str. 4]

„Zaměstnáním je pro účely zdravotního pojištění činnost zaměstnance, ze které mu plynou od zaměstnavatele příjmy ze závislé činnosti a funkčních požitků zdaňované podle zvláštního právního předpisu.“ [2 str.34]

### **1.2.2 Ze zdravotního pojištění jsou vyňaty:**

- 1) „osoby, které nemají na území ČR trvalý pobyt a jsou činny v ČR pro zaměstnavatele:
  - a) kteří používají diplomatických výhod a imunit
  - b) kteří nemají sídlo na území ČR
- 2) osoby, které se zdržují dlouhodobě a nepřetržitě v cizině (nejméně 6 měsíců, jsou v cizině pojištěny a učinily o této skutečnosti u zdravotní pojišťovny písemné prohlášení a neplatí pojistné“ [5, str. 4]

### **1.2.3 Vznik a zánik zdravotního pojištění**

„Zdravotní pojištění vzniká dnem:

- 1) kdy se jedinec narodí a má bydliště na území České republiky
- 2) kdy se osoba bez trvalého pobytu na území České republiky stala zaměstnancem
- 3) získání trvalého pobytu na území České republiky“

„Zdravotní pojištění zaniká dnem:

- 1) kdy pojištěnec zemře, nebo je prohlášen za mrtvého
- 2) kdy osoba bez trvalého pobytu na území ČR přestala být zaměstnancem
- 3) ukončením trvalého pobytu na území České Republiky“ [6, str. 2]



## 2 PLÁTCI ZDRAVOTNÍHO POJIŠTĚNÍ

Plátcem je:

- 1) Pojištěnec
  - a) osoby samostatně výdělečně činné
  - b) osoby bez zdanitelného plnění
- 2) zaměstnavatelé
- 3) stát [3]

### 2.1 Zdravotní pojištění osob samostatně výdělečně činných

- 1) „osoby provozující zemědělskou výrobu, živnost, nebo podnikání podle zvláštních právních předpisů
- 2) osoby vykonávající uměleckou nebo jinou tvůrčí činnost
- 3) společníci veřejných obchodních společností a komplementáři komanditních společností
- 4) osoby vykonávající činnost mandátáře na základě mandátní smlouvy
- 5) spolupracující osoby osob samostatně výdělečně činných, pokud podle zákona č.586/1992 Sb., o daních z příjmů na ně lze rozdělit příjmy dosažené výkonem spolupráce a výdaje vynaložené na jejich dosažení, zajištění a udržení“ [5, str. 18]

OSVČ musí:

- 1) ohlásit nejpozději do 8 dnů zahájení nebo také ukončení činnosti zdravotní pojišťovně
- 2) pravidelně odvádět zdravotní pojišťovně zálohy na pojistné
- 3) do 30. 4. odevzdat vyplněný formulář Přehled o příjmech a výdajích
- 4) na vyžádání zdravotní pojišťovny je povinna předložit účetní doklady, které jsou potřebné pro provedení kontroly odvodu pojistného
- 5) při změně zdravotní pojišťovny je OSVČ povinna předložit nové zdravotní pojišťovně doklad o výši záloh na pojistné vypočítaných z vyměřovacího základu

Vyměřovacím základem u osoby samostatně výdělečně činné je 35 % příjmu z podnikání a z jiné samostatné výdělečné činnosti po odpočtu výdajů vynaložených na jeho dosažení, zajištění a udržení. [5]

## 2.2 Zdravotní pojištění zaměstnanců

„Zaměstnavatelem se rozumí právnická nebo fyzická osoba, která je plátcem příjmů ze závislé činnosti a funkčních požitků. Zaměstnává zaměstnance a má sídlo nebo trvalý pobyt na území ČR. Zaměstnavatel je plátcem pojistného za své zaměstnance, kdy zákonné pojistné (13,5 % z vyměřovacího základu) odvádí ve prospěch té zdravotní pojišťovny, u které je zaměstnanec pojištěn.“ [3, str. 33]

### 2.2.1 Přihlášení firmy

- 1) je nutné vyplnit *Přihlášku zaměstnavatele* a přiložit doklad, podle kterého zaměstnavatel svou činnost provozuje. Je třeba tuto činnost ohlásit do 8 dnů od zahájení
- 2) všechny změny, které se týkají zaměstnanců, je třeba oznámit tiskopisem *Hromadné oznámení zaměstnavatele*

### 2.2.2 Odvod pojistného

- 1) přehledy o platbách pojistného – zaměstnavatel musí odevzdat každý měsíc s údaji o počtu zaměstnanců, vyměřovací základ a výši pojistného
- 2) *platby pojistného* – pojistné činí 13,5 % vyměřovacího základu (hrubá mzda) pro zaměstnance (4,5 % pojistného hradí zaměstnanec a 9% hradí zaměstnavatel). Pojistné si musí plátce pojistného vypočítat sám.

Vyměřovacím základem zaměstnance je úhrn příjmů, které jsou předmětem daně z příjmů fyzických osob podle zákona o daních z příjmů a nejsou od této daně osvobozeny, a které mu zaměstnavatel zúčtoval v souvislosti se zaměstnáním. [5]

## 2.3 Stát – plátce pojistného

Stát je plátcem pojistného prostřednictvím státního rozpočtu za tyto pojištěnce:

- 1) nezaopatřené děti
- 2) osoby pobírající důchod z důchodového pojištění
- 3) příjemce rodičovského příspěvku
- 4) ženy na mateřské a rodičovské dovolené a osoby pobírající peněžitou pomoc v mateřství

- 5) uchazeče o zaměstnání
- 6) osoby, které jsou závislé na péči jiné osoby (středně těžká a těžká závislost)
- 7) osoby konající základní službu v ozbrojených silách, nebo civilní službu a osoby povolané k vojenskému cvičení
- 8) osoby ve výkonu zabezpečování, vazby nebo osoby ve výkonu trestu odnětí svobody
- 9) osoby, které jsou příjemci dávek nemocenského pojištění
- 10) osoby, které jsou invalidní ve třetím stupni nebo které dosáhly věku potřebného pro nárok na starobní důchod
- 11) mladistvé umístěné ve školských zařízeních
- 12) osoby celodenně osobně a řádně pečující alespoň o jedno dítě do sedmi let věku nebo nejméně o dvě děti do 15 let věku
- 13) osoby pobírající dávku pomoci v hmotné nouzi a osoby s nimi společně posuzované [5]

### 3 EVROPSKÁ UNIE

„Od 1. května 2004, kdy ČR vstoupila do EU, se pro ni staly základními právními normami Nařízení Rady EHS 1408/71, 574/72, 883/04 a 987/09. Tato nařízení platí ve všech státech Evropské Unie a jsou nadřazena zákonům těchto zemí.“ [7, str. 6]

Zdravotní pojištění podle Nařízení Rady odpovídá pojmu věcné dávky nemocenského pojištění. Předpisy Evropských společenství, veřejné zdravotní pojištění, rozsah a podmínky upravuje Zákon o veřejném zdravotním pojištění č. 48/1997 Sb. Na základě tohoto zákona je poskytována zdravotní péče a způsoby stanovení cen a úhrad léčivých přípravků a potravin pro zvláštní lékařské účely hrazených ze zdravotního pojištění. [3]

„S některými státy uzavřela Česká Republika mezistátní Smlouvu o sociálním zabezpečení. V těchto státech máme nárok na nutnou a neodkladnou zdravotní péči ze svého českého pojištění. Jedná se o: Černou horu, Chorvatsko, Makedonii, Srbsko a Turecko.“ [7, str. 6]

#### 3.1 Zdravotní pojištění osob ze zemí EU

„Zdravotního pojištění v ČR jsou podle Nařízeními Rady zúčastněny osoby z EU, EHP (Norska, Islandu, Lichtenštejska) a Švýcarska.

Při tom obecně platí základní princip, že v kterékoli době se na pojištěnou osobu z EU vztahují právní předpisy jen jednoho členského státu. Tato osoba je pojištěna v té zemi, kde vykonává výdělečnou činnost.“ [3, str. 104]

Účastníkem zdravotního pojištění jsou 3 skupiny osob. Dvě jsou již výše zmíněny, tedy:

- 1) osoby s trvalým pobytem na území ČR
- 2) osoby, které na území ČR trvalý pobyt nemají, pokud jsou zaměstnány u zaměstnavatele, který má sídlo nebo trvalý pobyt na území ČR

Tyto dvě skupiny pojištěnců jsou účastníky podle Zákona o zdravotním všeobecném pojištění.

Třetí skupinu tvoří:

- 3) osoby, na které se vztahují Nařízení Rady

Tato skupina pojištěnců vznikla až vstupem České Republiky do EU. Tím se tedy snížil počet osob z druhého bodu a nyní se vztahuje jen na zaměstnance třetích zemí [3]

### **3.1.1 Zdravotní pojištění občanů ČR a osob s trvalým pobytem na území ČR**

„Podle Nařízení Rady jsou ze zdravotního pojištění vyňaty osoby s trvalým pobytem v České Republice, které jsou výdělečně činné v jiném státě EU a vztahují se na ně právní předpisy země, kde pracují. Společně s živitelem jsou v tomto státě pojištěni i jeho nezaopatření rodinní příslušníci, a to i v případě, že mají bydliště v jiném státě než osoba, na kterou jsou pro účely pojištění navázáni. Nezaopatřenost rodinného příslušníka s bydlištěm v ČR se posuzuje podle právních předpisů ČR. Vynětí ze systému veřejného zdravotního pojištění v ČR je možné pouze po předložení evropského formuláře ze země výkonu výdělečné činnosti, nebo jiného dokladu potvrzujícího výdělečnou činnost v zemi EU.“ [3, str. 105]

## 4 ELEKTRONICKÁ ZDRAVOTNÍ KNÍŽKA IZIP

Elektronická zdravotní knížka je vysoce zabezpečený souhrn informací o zdravotním stavu pacienta. Je vedena v elektronické podobě a přístupna 24 hodin denně prostřednictvím internetu. Je to bezpečné prostředí, kde se propojují poskytovatelé zdravotní péče, pacienti a zdravotní pojišťovny. Najdou se zde jak kompletní informace o historii pacienta tak i nejaktuálnější záznamy lékařské péče. Lékař je bude mít v pravý čas k dispozici, a v nouzových případech může tato zdravotní knížka pomoci zachránit život.

Její vedení i zřízení je zdarma pouze pro pojištěnce VZP ČR.

Používání je velmi jednoduché, po registraci a aktivaci už je možno zapisovat si poznámky a číst informace, vložené lékaři nebo zdravotnickými pracovníky po vzájemné dohodě s pacientem.

Zapisovat záznamy o stavu do Elektronické zdravotní knížky mohou jen zdravotničtí pracovníci registrovaní v systému. Má-li být totiž co nejučinnější a úspěšná, musí zdravotníci pracovat s co největším množstvím kvalitních informací o zdravotním stavu pacienta. Jedině z nich může vycházet stanovení správné diagnózy, optimálního výběru a správného nasazení léků i odpovídající volba lékařských zákroků.

Elektronická zdravotní knížka upozorňuje lékaře i pacienty na preventivní prohlídky, očkování, BMI index, měření krevního tlaku a cukru v krvi. Obsahuje také přehled uhrazených regulačních poplatků a náklady, které byly vynaloženy na léčbu

Důležité je, že jedině vlastník této elektronické zdravotní knížky zůstává po celou dobu hlavním regulátorem přístupů a oprávnění. [8]

## 5 SLOUČENÍ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNY MÉDIA SE VŠEOBECNOU ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNOU

Zdravotní pojišťovna MÉDIA se podle zákona č. 280/1992 Sb., o resortních, oborových, podnikových a dalších pojišťovnách, zrušila bez likvidace a to sloučením se Všeobecnou zdravotní pojišťovnou.

Dne 21. 3. 2011 bylo o tomto stavu rozhodnuto Správní radou ZP MÉDIA.

Hlavním důvodem byl nedostatečný počet klientů ZPM. VZP se o tomto záměru dozvěděla o den později. Zákonnou povinností pojišťovny MÉDIA bylo oznámení této situace ministerstvu zdravotnictví.

VZP přijala všechna potřebná opatření, aby zajistila péči klientům bývalé ZPM. Tímto sloučením tedy přecházejí na VZP všechna práva a závazky od ZPM, což garantuje zaplacení dosud neuhrazených pohledávek od klientů ZPM.

MÉDIA získala licenci v únoru 2009 a VZP je s více než 6,2 milionu klientů největší zdravotní pojišťovnou v Česku, existuje od roku 1992, a proto se chce ZPM sloučit právě s touto pojišťovnou. Sloučení proběhlo ke dni výmazu zdravotní pojišťovny Média z obchodního rejstříku, tj. ke dni 28. března 2011. VZP díky tomuto sloučení získala další desítky tisíc klientů, takže došlo k dalšímu posílení pozice VZP na trhu. To znamená, že pojišťovna je opravdovou zárukou pro klienty i poskytovatele zdravotní péče a také solidní a stabilní institucí. [9]

### **Výpis zdravotních pojišťoven v České Republice:**

- 1) Všeobecná zdravotní pojišťovna
- 2) Česká průmyslová zdravotní pojišťovna
- 3) Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky
- 4) Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví
- 5) Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
- 6) Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky
- 7) Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna
- 8) Zdravotní pojišťovna METAL-ALIANCE [10]

## 6 ANALÝZA KONKURENCE FIRMY

Firma by měla dobře naplánovat své konkurenční strategie, ale k tomu aby byly tyto strategie efektivní, potřebuje zjistit o své konkurenci všechno, co jen může. Pořád musí porovnávat své produkty, služby, ceny, distribuční kanály a způsoby komunikace se svými nejbližšími konkurenty. Tímto způsobem může najít různé oblasti, ve kterých mají konkurenční firmy výhody a nevýhody. Může si připravit účinnější marketingové kampaně proti konkurenci a také silnější obranu proti jednání konkurence.

Nejdůležitější je tedy vědět, kdo jsou naši konkurenti, jaké mají cíle, jaké jsou jejich strategie, silné a slabé stránky. Poté už je naším úkolem dobře se proti nim „vyzbrojit“.

### 6.1 SWOT analýza

SWOT je typ analýzy stavu firmy nebo organizace z hlediska jejich silných stránek – strengths, slabých stránek – weaknesses, příležitostí – opportunities a hrozeb – threats, který poskytuje podklady pro rozvoj směrů a aktivit, fungování firmy a nalezení problémů, nebo nových možností dalšího růstu.

Analýza *silných a slabých stránek* se zaměřuje především na **interní** prostředí firmy, na vnitřní faktory podnikání. Vnitřními faktory podnikání jsou výkonnost a motivace pracovníků, efektivita procesů, logistické systémy, a podobně. Silné a slabé stránky podniku jsou ty faktory, které vytvářejí nebo naopak snižují vnitřní hodnotu firmy (aktiva, dovednosti, podnikové zdroje, technický rozvoj, image firmy atd.). Podnik je může svou aktivitou daleko více ovlivnit než vlivy vnější. Hodnocení *příležitostí a ohrožení* se zaměřuje na **externí** prostředí firmy, které podnik nemůže tak dobře kontrolovat. Přestože podnik nemůže tyto faktory kontrolovat, může je alespoň identifikovat například pomocí vhodné analýzy konkurence, demografických, ekonomických, politických, technických, sociálních, legislativních a kulturních faktorů působících v okolí podniku.

V běžné praxi tvoří SWOT analýzu soubor potřebných externích i interních analýz podniku. Mezi externí faktory firmy patří například devizový kurz, změna úrokových sazeb v ekonomice, fáze hospodářského cyklu a další. [11]

Cílem každého podniku je uspokojovat potřeby zákazníků na zvolených trzích a dosahovat přitom zisku tzn. maximalizovat příležitosti a minimalizovat hrozby.



K tomu je nutné vstoupit do kontaktu s řadou externích subjektů:

- 1) s partnery – dodavatelé, zprostředkovatelé, distributoři a další
- 2) s konkurencí
- 3) s veřejností – místní komunita, zájmové skupiny, sdělovací prostředky, zaměstnanci firmy [12]

## 6.2 Porterova analýza

Jednou z neznámějších metod analýzy konkurence je Porterova 5 faktorová analýza, kterou Michael Eugene Porter zformuloval roku 1979. Slouží ke zmapování faktorů, které ovlivňují vyjednávací pozici firmy v odvětví a je definována takto:

### 1) rivalita mezi konkurenty

Při analýze této síly je třeba podívat se na to, jak velké jsou na daném trhu konkurenční tlaky, kolik bude stát firmu, aby se o jejích produktech dozvědělo co nejvíce lidí, jak moc bude schopna rozvinout a využít jejich konkurenční výhody a jestli vůbec bude schopna s konkurencí držet krok.

### 2) vyjednávací síla dodavatelů

Segment je neatraktivní, jsou-li dodavatelé schopní zvyšovat ceny nebo snižovat dodávané množství. Dodavatelé bývají silní, pokud:

- a) jsou koncentrovaní nebo organizovaní
- b) existuje jen málo náhražek
- c) je dodávaný produkt důležitou složkou výroby
- d) jsou náklady na změnu dodavatele vysoké. Nejlepší obranou je vytvoření takových vztahů s dodavateli, v nichž jsou vítězi obě strany, nebo lze využívat více zdrojů dodávek. Síla dodavatelů je tím vyšší, čím je firma na nich závislejší.

### 3) vyjednávací síla odběratelů

Segment je neatraktivní, pokud mají zákazníci velkou vyjednávací sílu. Jsou-li zákazníci koncentrovanější a organizovanější, jejich vyjednávací síla je stále větší. Silou kupujících se myslí zejména jejich vyjednávání o ceně, tj.: buď smlouvání se zákazníkem, nebo zákazník prostě může začít odebírat méně zboží nebo služeb anebo

může odejít jinam. Nejvýhodnější obranou je vytvoření lepší nabídky, kterou ani silní zákazníci nemohou odmítnout.

#### 4) ohrožení ze strany nových konkurentů

Hrozba vstupu nových konkurentů na trh je obzvláště důležitá v nových, postupně se rozvíjejících oborech, kde není zcela znám velikost trhu.

Porterovu analýzu je nutné dělat pořád dokola, protože trh a podmínky na něm se neustále mění. Součástí analýzy této síly by měly být i záležitosti jako jsou bariéry vstupu na trh, náklady spojené s případným ukončením podnikání, nebo infrastrukturní otázky.

#### 5) ohrožení ze strany nových substitutů

Substituty mohou být cokoliv, co nějakým způsobem nahradí zákazníkovi službu nebo produkt, který poskytuje daná firma. Při analýze této síly se vyskytují otázky např.: jak jsou zákazníci věrní této značce nebo určitému typu produktu, jak moc jsou náchylní k hledání substitutů. [13, 14]

### 6.3 Odvětvové pojetí konkurence

„Odvětví je skupina firem, nabízející výrobek nebo určitou třídu výrobků, které jsou svými charakteristickými vlastnostmi podobné. Odvětví se hodnotí podle počtu prodejců, kteří prodávají tentýž výrobek, stupně výrobkové diferenciaci, podle velikosti bariér vstupu a také výstupu, nákladové struktury a stupně globalizace.“ [14, str. 382]

#### 1) čistý monopol

V dané zemi vyrábí produkt nebo poskytuje službu pouze jedna společnost. Může být ve veřejném zájmu regulována.

#### 2) oligopol

Menší počet větších firem vyrábí výrobky v rozsahu od standardizovaných až po vysoce diferencované.

**Čistý oligopol** – několik málo společností, které produkují stejnou komoditu. Shodují-li se konkurenti v cenách a službách, pak konkurenční výhodu můžou získat pouze snížením nákladů.

**Diferencovaný oligopol** – společnosti produkují stejnou komoditu rozdílnou ve kvalitě, image a službách

3) **monopolistická konkurence**

Konkurenti diferencují své nabídky pro specifické segmenty, ale účtují si vyšší ceny.

4) **dokonalá konkurence**

Konkurenti nabízí stejný výrobek nebo službu, protože neexistuje možnost diferenciací a ceny konkurentů budou stejné. Snaží se vytvořit psychologickou diferenciací a tedy popsat odvětví jako monopolisticky konkurenční. [14]

## 7 VÍCEKRITERIÁLNÍ ANALÝZA

„S problémy vícekriteriálního rozhodování se lidé velice často setkávají v každodenním životě a většinou si ani neuvědomují, že se jedná o tento typ úlohy. Přitom se nemusí hned jednat o rozhodování o problémech s celospolečenskými dopady, ale o rozhodovací problémy, které jsou nuceni řešit jednotliví lidé. Takovým rozhodnutím může být například výběr počítače pro domácí použití, výběr bankovního produktu pro uložení rodinných úspor, volba cestovní kanceláře pro zajištění dovolené a mnoho dalších rozhodování, pro člověka více či méně důležitých.“ [15, str. 1]

„Rozhodnutím v teorii vícekriteriální analýzy rozumíme vybrat jednu nebo více variant z množiny přípustných variant a doporučit je k realizaci. Rozhodovatel by měl při výběru variant postupovat maximálně objektivně, k čemuž mu slouží aparát různých postupů a metod analýzy. Někdy je možno oddělit osobu zadavatele úlohy od osoby jejího řešitele (analytika). Tento postup má svoje výhody i nevýhody. Výhodou bývá skutečnost, že analytik málokdy bývá zainteresován na výsledku rozhodnutí, a proto postupuje maximálně objektivně. Nevýhodou může být fakt, že analytik nebývá obeznámen se všemi detaily úlohy, které se při zadávání nedaly modelově zachytit. Výsledkem proto může být doporučení sice objektivně „nejlepší“ varianty, ale prakticky by byla lepší jiná varianta, která se například umístila na druhém místě, zvláště při malých rozdílech hodnot rozhodovacího kritéria.

Model vícekriteriální analýzy se skládá ze čtyř prvků:

- 1) variant rozhodnutí
- 2) kritérií
- 3) kritériální matice
- 4) vah kritérií “ [15, str. 2]

### 7.1 Metoda rozhodovací matice

Je součástí vícekriteriální analýzy a je považována za základní metodu, ale může mít i více variant. Jedna z variant spočívá v hodnocení váhy (důležitosti) jednotlivých kritérií bodovou stupnicí od 1 do 10 tak, že stupeň 1 je nejméně přijatelný a stupeň 10 je nejlepší. Za výsledné kritérium pro rozhodnutí se poté volí největší vážený součet.

Jedna z mnoha dalších variant je stanovení vah kritérií a to:

- 1) z kardinální informace o preferencích kritérií – kvantitativní informace
- 2) z ordinální informace o preferencích kritérií – kvalitativní informace
- 3) bez informace o preferenci kritérií – neurčité [15]

## 7.2 Stanovení vah kritérií z kardinální informace o preferencích kritérií

„Kardinální informace = kvantitativní

Metody stanovení vah kritérií z kardinální informace o jejich preferencích předpokládají, že je uživatel schopen a ochoten určit pořadí důležitosti kritérií. Nejpoužívanějšími metodami této oblasti jsou:

- 1) metoda bodovací, která transformuje bodové hodnocení důležitosti kritérií do podoby váhového vektoru
- 2) Saatyho metoda kvantitativního párového porovnání, která odvozuje váhový vektor z informace o odhadu poměru vah, který stanoví přímo uživatel.“ [15, str. 10]

**V této práci bude vypracována pouze bodovací metoda**

### Bodovací metoda

„Důležitost kritérií bude obodována na stupnici od 1 do 10. Pomocí normalizovaného bodového hodnocení. *Vždy se jedná o subjektivní odhad uživatele.*

Důležitost každého z variant podle tohoto kritéria vyjádříme určitým počtem bodů v rámci určené bodovací stupnice. Smí se používat i desetinná čísla a více kritériím je možné přiřadit stejnou bodovou hodnotu.“ [15, str. 10]

## 7.3 Metody pracující s ordinální informací o kritériích

„Předpokládají, že je řešitel schopen a ochoten vyjádřit důležitost jednotlivých kritérií tak, že přiřadí všem kritériím jejich pořadová čísla nebo při porovnání všech dvojic kritérií určí, které kritérium z aktuální dvojice je důležitější než druhé. V obou případech je přípustné označení dvou nebo více kritérií jako rovnocenných. Způsob, jak tuto skutečnost vyjádřit bude popsán u příslušných metod, z nichž uvedeme dvě nejčastěji používané:

- 1) metodu pořadí
- 2) metodu porovnání ve Fullerově trojúhelníku

Obě metody transformují ordinální informaci do podoby váhového vektoru.“ [15, str. 9]

#### **7.4 Stanovení vah kritérií bez informace o preferenci kritériích**

„Nemít k dispozici žádnou informaci o preferencích mezi kritérii neznamená nevědět o problému vůbec nic. Samozřejmě se předpokládá, že kritériální matice kvantifikovaná pomocí kardinálních hodnot existuje. Problém je v tom, že řešitel vůbec neumí (nebo nechce) rozhodnout, jak je které kritérium důležité pro posouzení variant. V takovém případě je samozřejmě možné přiřadit všem kritériím váhu stejnou, vypočtenou podle vztahu. Nejčastěji se používá Entropická metoda.“ [15, str. 8]

## **II PRAKTICKÁ ČÁST**

## 8 VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA

Všeobecná zdravotní pojišťovna je největší pojišťovnou v ČR, má více než 6,2 milionů pojištěnců. Byla založena roku 1992.

### Hlavní cíle VZP:

- 1) být silným, stabilním a seriózním členem všem klientům
- 2) poskytovat klientům kvalitní služby a informace, týkající se zdravotního pojištění
- 3) zajišťovat kvalitní zdravotní péči klientům
- 4) poskytovat nejširší síť smluvních zdravotních zařízení

### Organizační strukturu VZP tvoří:

- 1) ústředí
- 2) krajské pobočky
- 3) územní pracoviště
- 4) úřadovny [16]

„VZP má náklady na 1 pojištěnce za rok 2009 průměrně 20 400–25 200 Kč. Částka ale není nijak standardizována, takže je udána hlavně bez ohledu na věk a pohlaví.

Náklady na zdravotní péči dosáhly 140,3 miliard korun za rok 2010 a byly na 100,2 % stejné jako za rok 2009.“ [17]

### 8.1 SWOT analýza VZP

Žádná firma neexistuje izolovaně od zbytku světa. Žije uprostřed veškerého dění a působí na ni spousta negativních a pozitivních vlivů. Ty, které převažují, pak rozhodují o budoucnosti firmy. Záleží jen na tom, jak je na různé vlivy firma připravená a jak se s nimi dokáže vypořádat. Pomoci může právě SWOT analýza.

Zde bude analýza zkoumat situaci Všeobecné zdravotní pojišťovny, její silné a slabé stránky, které se týkají vnitřní části firmy a současnosti, dále příležitostí a hrozeb týkajících se vnějšího okolí VZP a budoucnosti dalšího vývoje.



**1) Silné stránky**

- a) největší zdravotní pojišťovna
- b) ochota personálu
- c) kvalitní péče
- d) dobré jméno firmy
- e) příjemné prostředí
- f) vztahy mezi pracovníky a vedením firmy
- g) stav závazků je nulový
- h) umění dobrého jednání se zákazníky
- i) dny zdraví
- j) programy zaměřené na zdravý životní styl
- k) školení zaměstnanců

VZP je největší pojišťovnou v České republice. Má nejvíce klientů, o které se velmi dobře stará ochotný personál a to tím, že jim poskytuje kvalitní péči a umí s nimi jednat i v případě, že je klient rozmrzelý nebo vznětlivý, a to díky školení, které ZP zaměstnancům zajišťuje. Ve zdravotní pojišťovně panují dobré vztahy mezi pracovníky a vedením firmy, což je vhodné jak pro duševní klid zaměstnanců, tak pro vedoucí personál. Díky tomu se můžou v klidu domluvit ohledně jakékoliv situace, kterou je nutno řešit.

Důležitou silnou stránkou je zdravý životní styl. Populace se totiž čím dál více začíná stravovat nezdravými jídly (fast food atd.) a tak VZP připravuje programy, jak lidem pomoci k lepšímu zdraví.

**2) Slabé stránky**

- a) snížení finančních rezerv v důsledku ekonomické krize
- b) pružnost VZP
- c) informační technologie

VZP musela snížit své finanční rezervy, protože krize se projevila ve všech oblastech, tedy i ve zdravotním pojištění. Byly sníženy o necelou polovinu.

Pružností VZP se zde rozumí schopnost rychle se přizpůsobit změnám, které mohou nastat. Jelikož je tato pojišťovna největší, hůře a déle se bude přizpůsobovat měnícím se podmínkám.

### 3) Příležitosti

- a) získávání nových klientů
- b) nové programy zaměřené na prevenci
- c) zavedení zcela nových služeb, výhod apod.
- d) široký přístup k informačním zdrojům
- e) noví smluvní partneři

Cílem každé pojišťovny je získávání co nejvíce nových klientů, ale je třeba pro to něco udělat. Např. vymyslet nové služby, programy, zvýšit příspěvky, hlavně aby to pro lidi mělo význam. VZP by také prospělo, uzavírání smluv s novými smluvními partnery.

### 4) Hrozby

- a) možnost odcházení klientů ke konkurenčním pojišťovnám
- b) změna poskytovaných programů
- c) změna legislativy
- d) nový program konkurence
- e) zvýšení příspěvků u konkurence
- f) zvýšení nezaměstnanosti

Pokud si VZP nebude hlídat své klienty, tzn. nebude připravovat nové programy, příspěvky atd., pak může dojít k tomu, že klienti budou odcházet ke konkurenčním pojišťovnám. Ovšem další hrozbou je, že pojišťovna se bude snažit o změnu poskytovaných programů, ale nemusí se zavděčit svým klientům, proto je nutné velmi pečlivě promýšlet tuto změnu.

Jestliže dojde ke zvýšení nezaměstnanosti, pro pojišťovnu to bude mít negativní výsledek. Za zaměstnance platí pojistné zaměstnavatel a za ty, kteří jsou nezaměstnaní stát. Jenomže rozdíl je v tom, že zaměstnavatel pojišťovně platí za jednoho zaměstnance větší částku, než stát za nezaměstnaného a pojišťovna bude mít nižší příjmy. [Zdroj: vlastní]

## 9 POPIS JEDNOTLIVÝCH POJIŠŤOVEN VE ZLÍNSKÉM KRAJI

Zde budou popsány pojišťovny, sídlící ve Zlínském kraji. Bylo jich 6, ale poté, co došlo ke sloučení Zdravotní pojišťovny média se Všeobecnou zdravotní pojišťovnou, se počet zúžil pouze na 5. Jedná se o tyto pojišťovny: Všeobecná zdravotní pojišťovna, Oborová zdravotní pojišťovna, Česká průmyslová zdravotní pojišťovna, Vojenská zdravotní pojišťovna a Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra. U každé pojišťovny budou rozepsány jejich služby, preventivní programy a bonusy, které nabízí klientům.

### 9.1 Všeobecná zdravotní pojišťovna



Obrázek 1: Logo VZP

#### 9.1.1 Preventivní programy

##### 1) Mořský koník

Tohoto programu se zatím zúčastnilo kolem 100 tisíc dětí. Je tradičně pořádán VZP pro své malé klienty trpící některými chronickými onemocněními. Třítýdenní pobyt u moře pomáhá dětem především posilovat imunitu.

##### 2) program Zdravá rodina

Příspěvek je pro rok 2011 stanoven v maximální výši 500 Kč pro děti do 14 let. Čerpat ho lze buď na jakékoliv očkování nehrazené z veřejného zdravotního pojištění, nebo na fixní rovnátka.

##### 3) program Zdravý život

Cílem kreditního programu Zdravý život je motivace k aktivnímu přístupu ke zdravému způsobu života. Do programu se mohou zapojit všichni pojištěnci VZP starší 15 let, kteří jsou členy Klubu pevného zdraví. Je nutné sbírat body za to, že lidé žijí zdravě a tyto body lze proměnit za finanční příspěvek až 1 500 Kč na očkování a volnočasové aktivity.

#### 4) program Bezlepková dieta

VZP se věnuje podpoře klientů s diagnózou celiakie. Letos poprvé vyhlásila program Bezlepková dieta. V rámci tohoto programu může klient VZP s diagnózou celiakie získat každoročně finanční příspěvek až do výše 3 600 Kč na nákup potravin bez lepku. Příspěvek platí pro klienty ve věku do 19 let včetně.

#### 5) preventivní prohlídky

Pro ženy a muže od 19 do 35 let – každý se musí zaregistrovat u praktického lékaře pro dospělé. VZP plně hradí preventivní prohlídku u praktického lékaře jednou za dva roky, dvakrát ročně za návštěvu u stomatologa a ženám ještě jednou za rok vyšetření u gynekologa.

Muži a ženy 35–50 let – VZP hradí to samé jako pro mladší skupinu, plus orientační chemické vyšetření moči, vyšetření cholesterolu a tukových látek v krvi, kontrola glykémie (hladina cukru v krvi), vyšetření EKG, a navíc u žen mamografické vyšetření.

Ve věku 50 let a více hradí VZP všechno z minulých dvou skupin stejně a ještě test okultního krvácení ve stolici a endoskopické vyšetření střev.

#### 6) Dny zdraví

VZP připravuje tuto akci v regionech, která spojuje příjemné s užitečným. Cílem celé akce je především poskytnout bezplatné orientační vyšetření:

- a) cholesterolu a hladiny cukru v krvi
- b) krevního tlaku
- c) pulsu
- d) hladiny triglyceridů k případnému stanovení rizika aterosklerózy
- e) zjištění váhy (index BMI)
- f) další aktivity zdravotně preventivního charakteru

#### 7) Žij zdravě

Tato kampaň se zaměřuje na zvýšení povědomí české národnosti o problematice obezity, nadváhy a souvisejících zdravotních komplikací. Lidé si často neuvědomují, že se vzrůstající váhou se zvyšuje i zdravotní zátěž pro celý organismus, a tím náchylnost k řadě onemocnění. Proto VZP podporuje program na stránkách [www.ZijZdrave.cz](http://www.ZijZdrave.cz), kde jsou

uvedeny důležité rady, jídelníčky, výpočet BMI a další informace, jak si zachovat správnou životosprávu.

### **8) Děťství bez úrazu**

Orientuje se na snížení počtu a závažnosti úrazů dětí a mladistvých, která je realizována již od roku 1997. Dříve to byla společnost Děťství bez úrazu, která nyní spolupracuje s firmou ACADEMOS.

### **9) jízda kuchařů – YesNeYes**

Tento program je spojen s programem Žij zdravě, kde jsou děti seznamovány se zásadami správného stravování, nutnosti dostatečného pohybu a nabízí řadu receptů na jednoduchá, chutná a zároveň zdravá jídla. To vše formou určenou pro teenagery.

### **10) Řekni drogám ne**

Tento projekt chce uchránit, nebo pomoci těm, kteří stojí na pokraji drogové závislosti ať už na kouření, alkoholu, drogách nebo gamblerství. [18]

## **9.1.2 Výhody a příspěvky**

### **1) Klub pevného zdraví**

Členové Klubu pevného zdraví mají stálé výhody v podobě bonusů a slev u celé řady smluvních partnerů a v rámci programu Zdravý život mohou získat až 1500 Kč.

### **2) Elektronická zdravotní knížka IZIP**

Elektronická zdravotní knížka je vysoce zabezpečený souhrn zdravotních informací pacienta v elektronické podobě přístupný 24 hodin denně prostřednictvím internetu. Je to bezpečné prostředí propojující poskytovatele zdravotní péče, pacienty a zdravotní pojišťovny. Slouží k předávání zdravotních informací mezi lékařem a pacientem a mezi lékaři navzájem.

### **3) program kvality péče – AKORD**

Hlavním cílem programu je působit na zlepšování a standardizaci kvality zdravotní péče, která je poskytovaná pojištěncům VZP. Pro pacienty to znamená, že nebudou muset ve

zdravotnických zařízeních zbytečně čekat, že si nebudou muset sami hledat specializovanou péči, že nebudou podstupovat opakovaná vyšetření, že jejich ošetřujícím lékařkám a lékařům bude pojišťovna naslouchat a pomáhat.

#### **4) výhody pro dárce krve**

Pro pojištěnce VZP a zároveň bezpříspěvkové dárce krve a dárce kostní dřeně je zvýhodněné cestovní pojištění:

- a) zdarma až 35 dní pojištění léčebných výloh do zahraničí v kalendářním roce
- b) zvýhodněná sazba ročního pojištění léčebných výloh do zahraničí na opakované výjezdy

Dárci krve – pokud jsou členy Klubu pevného zdraví – získávají v roce 2011 v rámci programu Zdravý život 2 000 bodů, které mohou „proměnit“ za finanční příspěvek na očkování nehrazené ze zdravotního pojištění nebo na zaplacené pohybové aktivity. Dárci kostní dřeně získají dokonce 3 000 bodů, což je roční maximum a odpovídá to 1 500 korunám.

#### **5) průvodce nejen pro maminky**

Obsahuje:

- a) informace o příspěvcích a dávkách
- b) tipy a rady pro inspiraci
- c) zajímavosti ze světa miminek

#### **6) baby klub**

Baby klub VZP je místo, kde jsou soustředěny důležité informace týkající se péče o zdraví dítěte. Je zde možno najít výhody, příspěvky a slevy, které lze využívat pro celou rodinu.

[19]

## 9.2 Oborová zdravotní pojišťovna



Obrázek 2: Logo OZP

### 9.2.1 Zdravotní programy

#### 1) pro matku a dítě

OZP poskytuje pro maminky a novorozence až 1 500 Kč

Program je zaměřen na podporu aktivit v těhotenství, přípravu k porodu a péči o novorozence.

Kredit je určen pro klientky, kterým se v roce 2011 narodilo miminko a před porodem bylo pojištěné u OZP. Výše kreditu: 1 500 Kč/rok (dítě a oba rodiče pojištěni u OZP), nebo 1 000 Kč/rok (dítě a matka pojištěni u OZP).

#### 2) pro děti a mládež – příspěvek 1000 Kč na:

- a) ozdravný pobyt u moře

Je určen pro děti od 7 do 15 let na ostrově Dugi Otok

- b) prevence metabolických onemocnění

Určeno pojištěncům OZP bez omezení věku, kteří nejsou léčeni na onemocnění celiakie, tedy onemocnění způsobené nesnášenlivostí lepku v potravinách.

- c) včasný záchyt rakoviny kůže

Například očkovací programy, nebo pobyt u moře

#### 3) pro dospělé

Vyšetření je pro pojištěnce OZP zdarma jen v případě, že proběhne ve zdravotnickém zařízení, se kterým má OZP na tento program uzavřený smluvní vztah.

- a) prevence rakoviny

Program zahrnuje klinické vyšetření, vyšetření ultrazvukem či speciálním rentgenem – mamografem.

b) kardio prevence

Prevence spočívá v komplexním vyšetření lékařem, laboratorním biochemickým vyšetřením a EKG. Je určeno klientům OZP od 40 do 60 let 1x za rok.

c) prevence metabolických onemocnění

#### 4) pro dárce:

a) krve

Max. výše příspěvku za kalendářní rok je 500 Kč. Kredit ve výši 2 000 Kč obdrží klient za nově získanou bronzovou, stříbrnou nebo zlatou medaili profesora MUDr. Jana Janského nebo Zlatého kříže 1., 2. či 3. třídy.

b) kostní dřeně

Kredit ve výši 3 000 Kč získá klient na základě doložení potvrzení o odběru kostní dřeně uskutečněného v roce 2011.

c) orgánů

Kredit ve výši 4 000 Kč získá klient na základě doložení potvrzení o provedeném dárcovství, uskutečněného v roce 2011. [20]

### 9.3 Česká průmyslová zdravotní pojišťovna



Obrázek 3: Logo ČPZP

#### 9.3.1 Preventivní programy, ze kterých si můžou dané věkové skupiny vybrat

##### 1) pro děti a mládež do 18 let, včetně

a) organizované plavecké kurzy – příspěvek 3000 Kč

b) organizované pobyty v přírodě

(1) školka v přírodě – děti do 7 let včetně, do 500 Kč

(2) školka v přírodě – děti a mládež od 6 do 16 let včetně, do 500 Kč

(3) pro děti od 10 do 18 let včetně do 500 Kč



- c) preventivní očkování – příspěvek do 300 Kč na očkování proti: klíšťové encefalitidě, chřipce, virové hepatitidě, meningokokovým infekcím, planým neštovicím, spalničkám. Na očkování proti rakovině děložního čípku činí příspěvek 1 000 Kč.
- d) vitamíny do 2 let – příspěvek zástupcům dětí do 2 let na vitaminy až 100 Kč.
- e) sportovní prohlídka – až 500 Kč, pojištěnec musí být registrovaným členem sportovních klubů, tělovýchovných svazů a členů Federace motocyklového sportu Autoklubu ČR.
- f) zdravé zuby – příspěvek na fixní nebo snímatelná rovnátka, 500 Kč
- g) celiakie – bezlepková strava – 1500 Kč
- h) balíček pro novorozence – obsahem je soubor produktů pro novorozence
- i) vitamíny pro děti od 3 do 15 let
- j) ozdravně léčebné pobyty – příspěvek dětem od 7 do 15 let na ozdravně léčebné pobyty v přímořských a horských lokalitách.

## **2) preventivní programy pro studenty denního studia ve věku 19 až 26 let, včetně**

- a) lyžařský výcvik – příspěvek 500 Kč na lyžařský výcvik bude uznán jen v případě trvání minimálně 4 kalendářní dny
- b) zdravé zuby – 500 Kč
- c) preventivní očkování – do 300 Kč
- d) prevence rakoviny kůže – 500 Kč na vyšetření pigmentových skvrn
- e) laserové operace očí – odstranění krátkozrakosti a dalekozrakosti – 500 Kč
- f) sportovní prohlídka – až 500 Kč
- g) celiakie – 1 500 Kč

## **3) preventivní programy pro ženy od 19 let**

- a) preventivní očkování – do 300 Kč
- b) hormonální substituční terapie + prevence osteoporózy – příspěvek 500 Kč pro ženy ve věku od 40 do 55 let
- c) prevence rakoviny prsu – mamografické + ultrasonografické – až 500 Kč
- d) rakovina tlustého střeva

ČPZP v roce 2011 poskytne ženám ve věku 40–49 let včetně příspěvku na prevenci rakoviny tlustého střeva ve výši až 200 Kč.

Toto vyšetření si pojištěnka vyžádá u svého praktického lékaře nebo u gynekologa.

- e) prevence rakoviny kůže – až 500 Kč
- f) laserové operace očí – až 1 000 Kč
- g) manažerka svého mateřství – příspěvek do 2000 Kč těhotným ženám a matkám
- h) sportovní prohlídka – až 500 Kč
- i) celiakie – 1 500 Kč

#### **4) preventivní programy pro muže od 19 let**

- a) preventivní očkování – do 300 Kč
- b) rakovina tlustého střeva – až 200 Kč
- c) rakovina prostaty – mužům ve věku 40–55 let včetně ve výši do 200 Kč
- d) prevence rakoviny kůže – až 500 Kč
- e) laserové operace očí – až 1 000 Kč
- f) sportovní prohlídka – až 500 Kč
- g) celiakie – do 1 500 Kč

#### **5) bonus Plus**

Účast v programu je zcela dobrovolná, není omezena věkem, pohlavím, ani kategorií plátce. Pojištěnec může získávat body za stanovené aktivity např. preventivní prohlídky, věrnost, prevence civilizačních chorob. Za získané body lze proplatit pouze aktivity, které nejsou uvedeny v preventivních programech.

#### **6) preventivní programy pro dárce krve**

- a) programy pro dárce krve, plasmy a kostní dřeně

Dárci dostanou při každém odběru vitamíny v hodnotě 80 Kč. Dárci mohou za dlouhodobé darování dostat odměnu od 300 Kč až po 4500 Kč. [21]

## 9.4 vojenská zdravotní pojišťovna



Obrázek 4: Logo VoZP

### 9.4.1 Preventivní programy a příspěvky

#### 1) ozdravné pobyty pro dětské pojištěnce

Pro rok 2011 byly vybrány dvě lokality

- a) přímořské pobyty – Černá Hora – Ulcij
- b) tuzemské pobyty – Krkonoše – Jánské lázně

Finanční příspěvek zákonných zástupců dítěte (8-14 let) v roce 2011 na ozdravný pobyt činí 9 663 Kč na jedno dítě.

#### 2) program Zdravá rodina

Příspěvky jsou poskytovány rodinám a jejich dětem od 2 let. Pro děti činí příspěvek 150–500 Kč. Pro rodiče je to 350 Kč.

#### 3) program Student

Tento program je určen osobám studujícím na střední škole, SOU, OU a VŠ. Studentovi se poskytuje příspěvek na očkování proti meningitidě max. do 1 000 Kč. Příspěvek na očkování proti klíšťové encefalitidě max. do 700 Kč. Studentům, kteří cestují, je poskytnut příspěvek na očkování proti žloutence do 1 000 Kč.

#### 4) příspěvek na očkování proti klíšťové encefalitidě

Proplacení 1/3 prokázaných nákladů za očkovací látky (3 dávky očkovací látky).

**5) příspěvek na ozdravné pobyty dětí a mládeže organizované školami**

Pojišťovna přispívá na ozdravné pobyty dětí a mládeže pořádané školami (lyžařský výcvik, škola v přírodě), případně jinými školskými zařízeními v trvání minimálně 5 dnů jednou ročně částkou 1 000 Kč. Příspěvek je určen žákům a studentům jedenkrát na základní škole, jedenkrát na střední škole nebo na OU či SOU a jedenkrát na VŠ.

**6) příspěvek na fixní zubní rovnátka**

Příspěvek mohou čerpat pojištěnci do 30 let věku. Příspěvek činí maximálně 1 200 Kč na jednu čelist, a to jedenkrát za celou dobu léčby.

**7) příspěvek na vitamíny pro děti**

Dětem ve věku od 2 do 15 let poskytne ZP příspěvek ve výši 200 Kč za rok na multivitaminový či vitamínový přípravek zakoupený v lékárně.

**8) příspěvek na preventivní prohlídku dětí-sportovců**

Pojišťovna přispívá jednou ročně na preventivní prohlídku sportujících dětí ve věku od 5 do 16 let do výše 200 Kč.

**9) příspěvek na očkování dětí proti haemophilus influenzae typ B**

Pojišťovna přispívá 500 Kč na jednu dávku očkovací látky. Očkování zajišťuje ochranu dětské populace před často závažně probíhajícím onemocněním dýchacích cest či mozkových blan.

**10) příspěvek na vitamíny těhotným ženám**

Pojišťovna jim poskytuje jednou za rok příspěvek do 200 Kč na vitamíny vhodné k užívání v mateřství.

**11) příspěvek pro dárce krve, krevní plazmy a krevních derivátů**

Za každý třetí odběr je poskytován dárkový poukaz v hodnotě 300 Kč. Nejvíce můžou získat až 2 000 Kč za 80 odběrů, získají tedy Zlatý kříž.

**12) příspěvek na mamografické vyšetření**

Pojišťovna poskytne jednou za dva roky ženám ve věku 40 – 45 let příspěvek ve výši 300,-Kč. Podmínkou je odevzdání výsledku mamografie ošetřujícímu lékaři.

**13) příspěvek na vyšetření okultního krvácení ve stolici**

Je poskytnut příspěvek jedenkrát ročně do výše 150 Kč na screeningové vyšetření k prevenci rakoviny tlustého střeva.

**14) program preventivní péče o letový personál**

Úhrada nákladů na vyšetření profesionálních výkonných letců, palubních průvodčích a řídicích letového provozu se poskytuje do výše prokázaných nákladů, nejvýše však do částky 1 000 Kč za jednu prohlídku.

**15) příspěvek na brýlové obruby pro děti**

Pojišťovna poskytne příspěvek dětem do 15 let ve výši skutečně vynaložených nákladů, nejvýše však 200 Kč ročně.

**16) příspěvek na plavání**

Částka činí max. 300 Kč ročně.

**17) příspěvek na očkování proti rakovině děložního čípku**

VoZP poskytne jednorázový příspěvek 2 500 Kč ženám ve věku 13–19 let, které absolvovaly kompletní očkování proti rakovině děložního čípku, tj. tři očkování.

**18) příspěvek na odvykací kúru proti kouření**

VoZP poskytne jednorázový příspěvek 1 000 Kč, maximálně však do výše prokázaných nákladů. Předpokladem je, že přípravky byly indikovány lékařem v protikuřáckém centru.

**19) příspěvek na cvičení s dětmi do 6 let věku**

VoZP poskytne příspěvek 500 Kč 1 x ročně.

**20) příspěvek na plavání pro kojence a batolata do 3 let**

Za účelem podpory zdravého vývoje kojenců a batolat zařazuje VoZP příspěvek na odborně vedené kurzy plavání do výše 1 000 Kč na rok.

**21) příspěvek na očkování proti závažným infekčním onemocněním**

Výše příspěvku je do 500 Kč.

**22) příspěvek na kondiční tělocvik, nebo jiné pohybové aktivity pro těhotné ženy**

Ve výši 1 000 Kč.

**23) příspěvek na ozdravné preventivní programy v prostorách se solnými inhaláty**

Do 500 Kč.

**24) příspěvek na léčebný tělocvik a tělesnou regeneraci**

Pojišťovna poskytne příspěvek do 350 Kč.

**25) program péče o pojištěnce pracující v riziku a jiné specifické skupiny pojištěnců**

Tento program je určen pro vojenská zařízení, zdravotnická zařízení, vývojová, výzkumná a další pracoviště, kterým hygienická služba přiznala kategorii rizikového pracoviště.

**26) program pro seniory**

Je určen pojištěncům VoZP, kteří dosáhli věku 65 let a více let. Těmto pojištěncům bude poskytnut příspěvek do výše 500 Kč na mobilní zařízení nouzové signalizace, případně na mobilní telefon se speciální úpravou.

**27) program pro profesionální řidiče**

Příspěvek je poskytnut do výše 1 500 Kč na dopravně psychologické vyšetření. [22]

## 9.5 Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra



Obrázek 5: Logo ZPMV

### 9.5.1 Preventivní programy

#### 1) program preventivních onkologických vyšetření

- a) prevence karcinomu prsu
- b) prevence karcinomu tlustého střeva
- c) prevence karcinomu plic
- d) prevence kožních nádorů
- e) prevence dalších onkologických onemocnění

#### 2) program pro dárce krve a kostní dřeně

Dárce obdrží vitamínové balení.

#### 3) program očkování

Pojištěnec do 26 let věku může čerpat příspěvek až do výše 200 Kč na jednu z následujících položek: očkování proti klíšťatům, chřipce, virové hepatitidě, meningokokovým infekcím.

#### 4) program očkování proti HPV (rakovina děložního čípku)

Třetí dávka zdarma, max. 1000 Kč pojištěnkám od 12 do 25 let.

#### 5) program léčebně ozdravných pobytů pro děti

V roce 2011 jsou určeny pro děti s chronickým onemocněním dýchacích cest, kůže nebo jejich kombinací. Děti jsou vybrány na základě stanovené diagnózy a četnosti návštěv u lékaře. Pobyty jsou buď vysokohorské, nebo přímořské.

**6) program zdravé dítě**

Pojištěnec ve věku 0–18 let, který splňuje podmínky pro čerpání příspěvků z fondu prevence, si v rámci programu vybere jednu položku, na kterou může čerpat příspěvek až do výše 500 Kč na léčbu obezity.

**7) program pro těhotné a kojící ženy**

Příspěvek až 200 Kč lze čerpat na jednu z následujících položek:

- a) předporodní kurz pro těhotné, odborně vedený zdravotnickým personálem
- b) přípravky proti kouření, indikované lékařem
- c) pomůcky pro kojení
- d) cvičení pro těhotné

**8) Klub pojištěnců**

Členové mohou využívat:

- a) Příspěvek na preventivní prohlídky
- b) Příspěvek na dioptrické brýle a kontaktní čočky
- c) Příspěvek na očkování nehrazená z veřejného zdravotního pojištění
- d) Příspěvek na získání osvědčení zdravotní způsobilosti [23]



## 10 VÍCEKRITERIÁLNÍ ANALÝZA

Vícekriteriální analýza hodnotí firmy, spotřebiče, dopravní prostředky a spoustu dalších variant. Tady budou hodnoceny pojišťovny Zlínského kraje. Analýza je založena na výběru kritérií, podle nichž se o vybraných variantách rozhoduje. Proto se metoda, která zde bude použita, nazývá rozhodovací analýza. Prvním krokem bude určení a popis jednotlivých kritérií. Poté budou kritéria srovnána v tabulkách, které budou vytvořeny na základě bodové metody, tzn. stanovení pořadí kritérií podle toho, jak je vnímána jejich důležitost, a jsou hodnoceny od 1 do 10 bodů. Hodnoty kritérií budou rozděleny jako uspořádaná množina čísel, které se u některých kritérií mohou měnit a nebudou pravidelně rozděleny navzdory velmi rozlišným hodnotám. Další postup spočívá ve shrnutí informací do tabulky, kde si rozhodovatel sám určí váhu každého kritéria. Pomocí váženého aritmetického průměru zjistí nejvyšší číslo, což určí, která pojišťovna je nejlepší.

### 10.1 Určení kritérií

#### Kritéria

- K1 – vzhled stránek jednotlivých pojišťoven 3
- K2 – počet benefitů – slevy při nákupu, službě ve Zlíně (program slev a výhod) 4
- K3 – příspěvky pro dárce krve 6
- K4 – velikost pojišťoven podle počtu klientů 5
- K5 – rozdíl počtu pojištěnců od konce roku 2009 do konce roku 2010 5
- K6 – otevírací doba pojišťoven 5
- K7 – příspěvky na očkování 10
- K8 – příspěvky na ozdravné pobyty 9

#### Popis jednotlivých kritérií

##### K1 – vzhled stránek jednotlivých pojišťoven

Vzhled je hodnocen podle mého názoru, se kterými stránkami ZP se mně nejlépe pracovalo, hledalo a četlo. Vzhled stránek sice nehraje až tak velkou roli, ale je důležitý např. pro starší lidi, kteří už se tolik neorientují v elektronických systémech. Dále také pro lidi, kteří by chtěli změnit zdravotní pojišťovnu a zkoumají ji převážně podle internetových stránek. Pokud nebudou moci najít, co chtějí, nejspíš se k takové pojišťovně nepřihlásí.

- 1) VZP
- 2) ČPZP
- 3) ZPMV
- 4) OZP
- 5) VOZP

**K2 – počet benefitů – slevy při nákupu zboží a služeb ve Zlíně (program slev a výhod)**

- 1) VZP – 12

*Andelová Helena, MUDr.* – kurzy hubnutí 10%

*Dr. Max LÉKÁRNA* – zdravá výživa 20%

*FOKUS optik a.s.optika* – 10%

*Holubčíková Romana* – péče o tělo, relaxace & wellness, solárium, masáže 10%

*JML Fitness Line, s.r.o.* – zdravá výživa 20%

*Mgr. Zdeněk Mezířka, OPTIK MEZÍRKA* – optika 5%

*Optik Čech, s.r.o.* – optika 5%

*Pavláková Eva, MUDr.* – kurzy hubnutí, zdravá výživa 5%

*Plískalová Myrena* – péče o tělo, manikúra, pedikúra 5%

*ProfiOptic, s.r.o.* – zdraví, optika 10%

*S&M Solanka, s.r.o.* – relaxace & wellness, solná jeskyně, polarium 5%

*VITAR s.r.o.* – zdraví, zdravá výživa, léky 15%, 25%

- 2) OZP – 3

*bikepoint* – 10%

*lekarna.cz* – 3%

*triglav* – bonuspojisteni.cz

- 3) ČPZP – 6

*Masáže – Dagmar Šenovská* – sleva: 10 % - klasická a lymfatická masáž, reflexní terapie,  
Dornova metoda

*Oční optik Mezířka* – sleva: 10 % brýlové obruby, 5 % kontaktní čočky

*Optik Čech, s.r.o.* – sleva: 10 % brýlové obruby, 5 % kontaktní čočky

*S&M Solanka, s.r.o.* – sleva: 5 % na nákup permanentek – solná jeskyně Solanka, 5 %  
sleva na polárium

*Salon Fashion* – sleva: 10 % na masáže 10 % na solárium 10 % na jednotlivý vstup, 10 %  
na tříměsíční a šestiměsíční permanentku ve fitnesscentru 10 % na  
kadeřnické služby

*Sport studio Zlín* – rehabilitační posilování – sleva: 10 % na permanentku

4) VOZP – pojišťovna nemá ve Zlíně sjednané slevy s žádnou firmou, má pouze  
internetové stránky, takže budeme brát, že to platí i pro Zlín a jsou 2 a to: *otěhotnět.cz*  
a *lékárna. Cz*

5) ZPMV – 4

*Solná jeskyně – S&M SOLANKA* – sleva 5% na permanentky do solné jeskyně nebo polária  
*Baby club NEKKY* – sleva 200 Kč na kurzy Plaváček nebo Něžná náruč při předložení  
slevového kuponu, vydávaného Zdravotní pojišťovnou ministerstva  
vnitř

*SK Rytmik Zlín* – prostory Aerobik studio D – zdarma poradenství v oblasti zdravého  
životního stylu, formování postavy, hubnutí, správné výživy a pomoc při  
sestavení jídelníčku, sleva 10 % na permanentky, kurzy pilates  
a seniorské cvičení

*Fitness centrum Contours* – 1. týden zdarma, pro členky Klubu pojištěnců sleva 10% za  
členství

### **K3 – příspěvky pro dárce krve**

1) VZP poskytuje za darování krve příspěvky v této formě:

- a) zdarma až 35 dní pojištění léčebných výloh do zahraničí v kalendářním roce
- b) zvýhodněná sazba ročního pojištění léčebných výloh do zahraničí na opakované výjezdy

Peněžně to vyjde max. na 1780 Kč, ale musí darovat krev aspoň 2x za 365 dnů. *Takže za jeden odběr to vychází zaokrouhleně na 590 Kč.*

- 2) OZP – příspěvek této pojišťovny je max. 500 Kč ročně za tři odběry, takže za 1 odběr je možné dostat zaokrouhleně 167 Kč
- 3) ČPZP poskytuje po každém darování krve vitamíny v hodnotě max. 80 Kč
- 4) VOZP poskytuje 300 Kč za každý třetí odběr, což vychází 100 Kč za jeden odběr
- 5) ZPMN poskytuje 1x ročně příspěvek ve výši 3 000 Kč na 6 - ti denní ozdravný pobyt ve smluvním lázeňském zdravotnickém zařízení. Ale dárce musí jít alespoň na 6 odběrů. Takže na jeden odběr vychází 500 Kč.

#### **K4 – velikost pojišťoven podle počtu klientů**

1. VZP měla 6 261 809 pojištěnců na konci roku 2009. V tomto roce klesl stav pojištěnců o 167 898. V dalším roce, tedy 2010, stoupl počet na 6 271 186 pojištěnců, takže byl růst klientů o 9 377.
2. OZP měla 684 428 pojištěnců na konci roku 2009. Počet vzrostl během tohoto roku o 11 500. Na konci roku 2010 měla pojišťovna stav klientů 695 316 a přírůstek za rok 2010 je tedy 10 888 pojištěnců.
3. ČPZP měla 721 831 klientů na konci roku 2009. Dříve se nazývala Hutnická zdravotní pojišťovna. 1. 10. 2009 se HZP sloučila s Českou národní zdravotní pojišťovnou. Hutnická ZP podala žádost na ministerstvo zdravotnictví a od 1. 10. 2009 začal fungovat pod názvem Česká průmyslová zdravotní pojišťovna. ČNZP měla 310 762 pojištěnců na konci roku 2008. HZP měla 359 550 pojištěnců na konci roku 2008. Celkem po sloučení měla 670 312 pojištěnců. Takže pojišťovně ČPZP vznikl přírůstek o 51 519 klientů během roku 2009. Rok 2010 přinesl mírný úbytek pojištěnců a to na 717 115. Rozdíl za rok 2010 činí 4 718 pojištěnců.

4. VOZP měla 569 696 pojištěnců na konci roku 2009. V roce 2008 bylo 551 670 pojištěnců, takže během roku 2009 byl přírůstek o 18 026. V roce 2010 bylo množství pojištěnců 587 288. Za rok 2010 je o 17 592 pojištěnců méně.
5. ZPMV měla na konci roku 2009 1 121 497 pojištěnců. Za rok 2009 přibylo 20 946 pojištěnců. V roce 2010 stoupl počet klientů na 1 137 445. Rozdíl je tedy kladný a to o 15 948 pojištěnců více.

#### **K5 – rozdíl počtu pojištěnců od konce roku 2009 do konce roku 2010**

Rozdíly jsou vyjádřené procentuálně vůči celkovému počtu pojištěnců.

VZP přírůstek pojištěnců o 9 377 = + 0,15 %

OZP vzrostl počet pojištěnců o 10 888 = + 1,57 %

ČPZP má úbytek o 4 718 = - 0,66 %

VOZP měla úbytek 17 592 = - 3 %

ZPMV přibylo 15 948 pojištěnců = + 1,4 %

#### **K6 – otevírací doba pojišťoven**

1) VZP

Po, St 8:00-17:00

Út, Čt, Pá 8:00-15:00

Počet hodin, kdy má pojišťovna za týden otevřeno je 39.

2) OZP

Po, St 8:00-17:00

Út, Čt 8:00-15:00

Pá 8:00-14:00

Tato ZP má otevřeno jen o hodinu méně než VZP, tedy 38 hodin týdně.

## 3) ČPZP

Po, St 7:00-17:00

Út, Čt 7:00-15:30

Pá 7:00-14:00

Zde je otevřeno 34,5 hodin za týden.

## 4) VOZP

Po, St 8:00-12:30, 13:00-17:00

Pá 8:00-12:30, 13:00-14:30

V této ZP mají otevřeno 23 hodin za týden.

## 5) ZPMV

Po – Pá 8:00-11:00, 12:30-15:00

Út, Čt – neúřední den

Dohromady je to tedy 27,5 hodin týdně.

**K7 – příspěvky na očkování**

Očkování je nejčastěji tohoto druhu: proti meningokokovým infekcím

proti klíšťové encefalitidě

proti žloutence typu AB nebo A

proti planým neštovicím

proti chřipce

proti spalničkám, příušnicím, planým neštovicím

Očkování platí u všech pojišťoven na jeden druh a pro jedno dítě

1) U VZP je výše příspěvku maximálně 500 Kč/rok

2) U OZP činí příspěvek 1000 Kč/rok

3) ČPZP dává příspěvek na očkování 300 Kč/rok

4) VOZP poskytuje 500 Kč/rok

5) ZPMV přispívá 200 Kč/rok na očkování

**K8 – příspěvky na ozdravné pobyty**

- 1) VZP již osmnáct let pomáhá dětem trpícím alergiemi, bronchiálním astmatem, atopickým ekzémem, lupénkou a dalšími zdravotními obtížemi prostřednictvím léčebně ozdravných pobytů u moře s názvem Mořský koník. Pobyt trvá 3 týdny a pojišťovna přispívá průměrně 13 000 Kč. Průměrně je to proto, že má 5 turnusů a některé jsou dražší a některé levnější.
- 2) OZP poskytuje příspěvek ve výši až 1800 Kč, ale pouze při pojištění dítěte i obou zákonných zástupců. Doba trvání je 14 dnů + 2 dny cesty na ostrov Dugi Otok, kde je příznivé klima pro děti, které trpí alergickými onemocněními, různými formami ekzémů, chronickým onemocněním horních a dolních cest dýchacích, dětem s poruchou imunitního systému či poruchou pohybového aparátu.
- 3) ČPZP poskytuje příspěvky dětem, které jsou nemocné opakovanými záněty horních cest dýchacích, atopickými ekzémy, lupénkou a dalšími chorobami imunity. Léčebné pobyty jsou organizovány v přímořských a horských lokalitách. Příspěvek této pojišťovny činí 1 500 Kč.
- 4) VoZP má připravené pro děti dva druhy a to vysokohorské a tuzemské patnáctidenní léčebné pobyty. Příspěvek činí 9 663 Kč, ale dítě a alespoň jeden z rodičů musí být pojištěnci této pojišťovny.
- 5) ZPMN pořádá 2 druhy ozdravných pobytů a to vysokohorské a přímořské, v délce trvání 15 dnů, pro děti s chronickým onemocněním kůže nebo dýchacích cest. Poskytuje 6000 Kč v případě, že jsou pojištěni u této pojišťovny oba rodiče. Pokud rodiče pojištěni nejsou, nebo je jen jeden, příspěvek je nižší.

## 10.2 Všeobecná zdravotní pojišťovna

Zde jsou zvýrazněny hodnoty u jednotlivých kritérií, které této pojišťovně vyšly. Plných 10 bodů má v 5 kategoriích, což už teď naznačuje, jak si VZP vede. Jeden bod nemá u žádného kritéria.

Tabulka 1: Obodování VZP

[Zdroj: vlastní]

Body	K1 (body)	K2 (mn.)	K3 (Kč)	K4 (osob v tis.)	K5 (%)	K6 (hod)	K7 (Kč)	K8 (Kč)
1	1	2	0–35	0–590	-3,0	23–24,6	0–200	0–1 400
2	2	3	36–50	5901–740	-2,4	24,7–26,2	201–290	1401–2 800
3	3	4	51–65	741–890	-1,8	26,3–27,8	291–380	2 801–4 200
4	4	5	66–80	891–1 690	-1,2	27,9–29,4	381–470	4 201–5 600
5	5	6	81–95	1 691–2 490	-0,6	29,5–31	<b>471–560</b>	5 601–7 000
6	6	7	96–110	2 491–3 290	0,0	31,1–32,6	561–650	7001–8 400
7	7	9	111–260	3 291–4 090	<b>0,6</b>	32,7–34,2	651–740	8 401–9 800
8	8	10	261–410	4 091–4 890	1,2	34,3–35,8	741–830	9 801–11 200
9	<b>9</b>	11	411–560	4 891–5 690	1,8	35,9–37,4	831–920	11 201–12 600
10	10	<b>12</b>	<b>561–710</b>	<b>5 691–6 490</b>	2,4	<b>37,5–39</b>	921–1010	<b>12 601–14 000</b>

## 10.3 Oborová zdravotní pojišťovna

Tato ZP na tom není vůbec špatně, má 2x deset bodů a to v počtu otevřených hodin a příspěvcích na očkování. Dokonce u 3 kritérií má pouze 2 body a to v množství slev, počtu pojištěnců a příspěvcích na ozdravný pobyt.

Tabulka 2: Obodování OZP

[Zdroj: vlastní]

Body	K1 (body)	K2 (mn.)	K3 (Kč)	K4 (osob v tis.)	K5 (%)	K6 (hod)	K7 (Kč)	K8 (Kč)
1	1	2	0–35	0–590	-3,0	23–24,6	0–200	0–1 400
2	2	<b>3</b>	36–50	<b>591–740</b>	-2,4	24,7–26,2	201–290	<b>1401–2 800</b>
3	3	4	51–65	741–890	-1,8	26,3–27,8	291–380	2 801–4 200
4	<b>4</b>	5	66–80	891–1 690	-1,2	27,9–29,4	381–470	4 201–5 600
5	5	6	81–95	1 691–2 490	-0,6	29,5–31	471–560	5 601–7 000
6	6	7	96–110	2 491–3 290	0,0	31,1–32,6	561–650	7001–8 400
7	7	9	<b>111–260</b>	3 291–4 090	0,6	32,7–34,2	651–740	8 401–9 800
8	8	10	261–410	4 091–4 890	1,2	34,3–35,8	741–830	9 801–11 200
9	9	11	411–560	4 891–5 690	<b>1,8</b>	35,9–37,4	831–920	11 201–12 600
10	10	12	561–710	5 691–6 490	2,4	<b>37,5–39</b>	<b>921–1010</b>	12 601–14 000



## 10.4 Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

ZP dostala nejvíce 8 bodů a to za vzhled internetových stránek a počet hodin, kdy má otevřeno. Nejméně dostala 2 body a to za počet klientů a příspěvky na ozdravné pobyty.

Tabulka 3: Obodování ČPZP

[Zdroj: vlastní]

Body	K1 (body)	K2 (mn.)	K3 (Kč)	K4 (osob v tis.)	K5 (%)	K6 (hod)	K7 (Kč)	K8 (Kč)
1	1	2	0–35	0–590	-3,0	23–24,6	0–200	0–1 400
2	2	3	36–50	<b>591–740</b>	-2,4	24,7–26,2	201–290	<b>1401–2 800</b>
3	3	4	51–65	741–890	-1,8	26,3–27,8	<b>291–380</b>	2 801–4 200
4	4	5	<b>66–80</b>	891–1 690	-1,2	27,9–29,4	381–470	4 201–5 600
5	5	<b>6</b>	81–95	1 691–2 490	<b>-0,6</b>	29,5–31	471–560	5 601–7 000
6	6	7	96–110	2 491–3 290	0,0	31,1–32,6	561–650	7001–8 400
7	7	9	111–260	3 291–4 090	0,6	32,7–34,2	651–740	8 401–9 800
8	<b>8</b>	10	261–410	4 091–4 890	1,2	<b>34,3–35,8</b>	741–830	9 801–11 200
9	9	11	411–560	4 891–5 690	1,8	35,9–37,4	831–920	11 201–12 600
10	10	12	561–710	5 691–6 490	2,4	37,5–39	921–1010	12 601–14 000

## 10.5 Vojenská zdravotní pojišťovna

U této ZP vyšly výsledky celkem negativně. 10 bodů nezískala u žádného kritéria, tzn. že není z daných kritérií nejlepší v žádném, a jeden bod získala u 4 kritérií, což je počet slev, množství pojištěnců, úbytek pojištěnců a otevírací doba.

Tabulka 4: Obodování VoZP

[Zdroj: vlastní]

Body	K1 (body)	K2 (mn.)	K3 (Kč)	K4 (osob v tis.)	K5 (%)	K6 (hod)	K7 (Kč)	K8 (Kč)
1	1	<b>2</b>	0–35	<b>0–590</b>	<b>-3,0</b>	<b>23–24,6</b>	0–200	0–1 400
2	<b>2</b>	3	36–50	591–740	-2,4	24,7–26,2	201–290	1401–2 800
3	3	4	51–65	741–890	-1,8	26,3–27,8	291–380	2 801–4 200
4	4	5	66–80	891–1 690	-1,2	27,9–29,4	381–470	4 201–5 600
5	5	6	81–95	1 691–2 490	-0,6	29,5–31	<b>471–560</b>	5 601–7 000
6	6	7	<b>96–110</b>	2 491–3 290	0,0	31,1–32,6	561–650	7001–8 400
7	7	9	111–260	3 291–4 090	0,6	32,7–34,2	651–740	<b>8 401–9 800</b>
8	8	10	261–410	4 091–4 890	1,2	34,3–35,8	741–830	9 801–11 200
9	9	11	411–560	4 891–5 690	1,8	35,9–37,4	831–920	11 201–12 600
10	10	12	561–710	5 691–6 490	2,4	37,5–39	921–1010	12 601–14 000

## 10.6 Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra

V tabulce je vidět, že nejvíce bodů získala ZP ve výši příspěvků pro dárce krve a v procentuálním růstu pojištěnců za rok 2010. Jeden bod získala pouze u jednoho kritéria a to u příspěvků na očkování, ostatní hodnoty vychází kolem průměru.

Tabulka 5: Obodování ZPMV

[Zdroj: vlastní]

Body	K1 (body)	K2 (mn.)	K3 (Kč)	K4 (osob v tis.)	K5 (%)	K6 (hod)	K7 (Kč)	K8 (Kč)
1	1	2	0–35	0–590	-3,0	23–24,6	<b>0–200</b>	0–1 400
2	2	3	36–50	591–740	-2,4	24,7–26,2	201–290	1401–2 800
3	3	<b>4</b>	51–65	741–890	-1,8	<b>26,3–27,8</b>	291–380	2 801–4 200
4	4	5	66–80	<b>891–1 690</b>	-1,2	27,9–29,4	381–470	4 201–5 600
5	<b>5</b>	6	81–95	1 691–2 490	-0,6	29,5–31	471–560	<b>5 601–7 000</b>
6	6	7	96–110	2 491–3 290	0,0	31,1–32,6	561–650	7001–8 400
7	7	9	111–260	3 291–4 090	0,6	32,7–34,2	651–740	8 401–9 800
8	8	10	261–410	4 091–4 890	1,2	34,3–35,8	741–830	9 801–11 200
9	9	11	<b>411–560</b>	4 891–5 690	<b>1,8</b>	35,9–37,4	831–920	11 201–12 600
10	10	12	561–710	5 691–6 490	2,4	37,5–39	921–1010	12 601–14 000

Následující tabulka nám ukáže, jak tedy vyšlo hodnocení našich pojišťoven. Váhu jsem vybrala podle toho, co se mi zdá nejdůležitější a to je počet pojištěnců. U tohoto kritéria jednoznačně vyhrála VZP. Ovšem dalším důležitým hodnotícím kritériem je změna počtu klientů za rok 2009 a zde má VZP nejhorší výsledek. Dále mají největší váhu příspěvky, které pojišťovny poskytují, a nejmenší váhou je vzhled stránek. Není příliš důležité, ale určitou váhu má, např. pro starší lidi, kteří se už příliš nevyznají v elektronice je to poměrně důležité. Nebo pro klienty, kteří se rozhodují přejít k jiné pojišťovně a zjišťují o ní informace podle internetových stránek.

Tabulka 6: Souhrn a vyhodnocení

[Zdroj: vlastní]

	Váha	VZP	OZP	ČPZP	VOZP	ZPMV
K1	3	9	4	8	2	5
K2	4	10	2	5	1	3
K3	6	10	7	4	6	9
K4	5	10	2	2	1	4
K5	5	7	9	5	1	9
K6	5	10	10	8	1	3
K7	10	5	10	3	5	1
K8	9	10	2	2	7	5
Vážený průměr		402	285	191	174	216
Pořadí		1	2	4	5	3

## 10.7 Shrnutí a doporučení

Jak je vidět v předcházející tabulce, VZP suverénně získala první místo a je tak nejlepší pojišťovnou ve Zlínském kraji. Teď je ale otázkou jak si toto místo udržet? Co když ostatní zdravotní pojišťovny budou mít excelentní nápad a vymyslí nový program nebo příspěvek a lidé budou od VZP odcházet a přecházet k jiné pojišťovně? I toto se může stát, ale většinou je v tom nějaký háček, který lidé na první pohled nevidí a bez jakéhokoliv většího rozmyšlení pojišťovnu změní. Problém nastane, když zjistí, jak to opravdu funguje a co s tím teď? Mají dvě možnosti, zůstat u nové pojišťovny a daný problém nějak vyřešit. VZP si svých současných nebo i bývalých klientů stále váží a tak druhou možností je, že se můžou vrátit zpátky k VZP. Což hodně lidí, kteří „naletěli“ podle mě ocení. V tomto případě si myslím, že pojišťovna dělá, co může, a je ochotná je přijmout zpět.

Pojišťovna by pro své udržení nejlepší pozice mohla pokračovat tak jako doteď. Jak jsem si na praxi všimla, mají dokonale všechno propracované, ochotný, příjemný a kvalifikovaný personál u přepážek, preventivní programy a benefity stále mění, nebo vylepšují, aby poskytli co nejlepší nabídku svým klientům. Taky se mi líbí, že se na svých internetových stránkách hodně zabývají zdravým životním stylem, kde je popsáno např. které potraviny jsou zdravé, jídelníček na zdravé a chutné vaření, jak stravovat svoje děti a další důležité informace potřebné ke zdravému vývoji člověka.

Co se týká vztahů s lékaři – pojišťovna nabízí programy, které pomůžou zlepšit rychlost a kvalitu ošetření. Např. elektronická zdravotní knížka IZIP, nebo program kvalitní péče Akord.

IZIP umožňuje rychlé vyhledání informací v elektronické podobě. Klient VZP svým přihlášením do programu a umožněním přístupu lékařů do jeho zdravotní knížky pomáhá ke zjištění problémů a onemocnění.

Program Akord funguje tím způsobem, že pojišťovna má uzavřené smlouvy s určitými lékaři. Pojištěnci to zajistí odstranění dlouhého čekání v ordinacích, poskytnou nabídku odborníků a také vzájemnou informovanost lékařů.

Ze zde vybraných kritérií mají nejméně bodů příspěvky na očkování. V pořadí je VZP sice hned po OZP, ale pro ni je to z daných kritérií největší slabost. Proto bych doporučila tuto oblast promyslet a popřípadě službu zlepšit.

„V 16 zemích se konal průzkum Dobrá značka 2011 a v souhrnné kategorii "Pojišťovna" se Všeobecná zdravotní pojišťovna umístila na třetím místě, přičemž místa před ní obsadila Česká pojišťovna a Kooperativa, takže VZP jako zdravotní pojišťovna je ve své kategorii nejlepší.“ [16]

Což se shoduje i s výsledky této práce, takže klienti VZP si opravdu můžou být jisti, že jsou pojištěni u "kvalitní" pojišťovny.

Když se podíváme na druhou pojišťovnu, tedy OZP, je vidět, že její slabší stránkou jsou příspěvky na ozdravné pobyty dětem. Je to poměrně důležitý faktor, protože pomoc dětem je velmi nutná. Další slabinou je sjednání smluv a poskytování slev na určitá zařízení. Počet klientů ale stoupá, takže slabé stránky pro nové klienty nehrají tak velkou roli. Pojištěnce si získávají například vysokými příspěvky na očkování. Dokonce jsou tyto příspěvky nejvyšší z vybraných zdravotních pojišťoven.

Třetí pojišťovnou ve Zlínském kraji je ZPMV. Naopak od OZP má příspěvky na očkování nízké. Počet klientů u této pojišťovny ale stoupá a také jsou silní v příspěvcích pro dárce krve. Tato ZP si vede velmi dobře a myslím, že tak bude pokračovat.

Česká průmyslová zdravotní pojišťovna je sice na 4 místě, ale vzhled stránek této pojišťovny se mi opravdu líbil, dobře jsem se v nich vyznala a zbarvení a obrázky stránek jsou příjemné na pohled. Ovšem pokud by pojišťovna chtěla zlepšit svou situaci, musela by hodně zapracovat na zlepšení svých služeb a příspěvků.

A poslední zdravotní pojišťovnou je VoZP, tam je situace v poskytování zdravotní péče nejhorší a myslím, že jí připravované spojení se ZPMV jenom prospěje. [Zdroj: vlastní]

## ZÁVĚR

Bakalářskou práci jsem zpracovávala o zdravotních pojišťovnách, protože jsem ve Všeobecné zdravotní pojišťovně ve Zlínské pobočce na praxi. Tam mně téma schválili a pomohli, se získám potřebných informací. Informace o dalších pojišťovnách už nebylo tak jednoduché získat, ale po prohledání internetových stránek jsem našla, co jsem potřebovala.

Tuto práci jsem začala tím, že jsem popsala zdravotní pojištění od historie až po současnost, také jeho fungování a plátce pojistného. Pojistné na zdravotní pojištění zaměstnanců platí jejich zaměstnavatel příslušným zdravotním pojišťovnám, za nezaměstnané platí pojistné stát. Je popsáno, jak funguje v rámci EU, např. ve kterých zemích máme nárok na nutnou a neodkladnou péči atd. Poté je vysvětlena konkurence, SWOT analýza a 5 Porterových sil.

Následně je v praktické části vytvořena SWOT analýza pro VZP. Ta ukázala, v čem ZP vyniká a také co jí hrozí. U hrozeb a slabých stránek je pro ZP nejhorší to, že je v častých případech nemůže nijak ovlivnit, např.: zvýšení nezaměstnanosti nebo změna legislativy. Naopak z příležitostí se postupem času můžou stát silné stránky.

Když jsem se začala věnovat nejhlavnějšímu bodu a to vícekriteriální analýze, uvedla jsem 8 kritérií, podle kterých jsem pak hodnotila jednotlivé pojišťovny. Největší váhu dostaly příspěvky na očkování a na ozdravné pobyty, protože pokud chtějí lidé změnit pojišťovnu, všichni se většinou dívají na výši poskytovaných příspěvků. Naopak nejnižší váhu dostalo kritérium – vzhled stránek a potom počet benefitů (slev) ve Zlíně.

Po vypočítání váženého průměru jsme dostali výsledek. Nejlepší pojišťovnou je Všeobecná zdravotní pojišťovna, druhé místo obsadila Oborová zdravotní pojišťovna, Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra je třetí v pořadí, čtvrté místo má Česká průmyslová zdravotní pojišťovna a poslední místo zůstalo na Vojenskou zdravotní pojišťovnu.

Na závěr přínos z bakalářské práce.

Ve Zlíně mě zastavil pán a nabízel mi přihlášení k Vojenské zdravotní pojišťovně. Ukazoval mi, jak vysoké má příspěvky na plavání, solnou jeskyni a masáže. Tedy výhody, které by pro mě mohly být lákavé. Díky své bakalářské práci jsem věděla, že VoZP je nejhorší zdravotní pojišťovnou. Navíc se jedná o jejím sloučení se ZPMN, a proto jsem nabídku k jeho velkému údivu odmítla a zůstala věrná VZP.

## RESUMÉ

In my bachelor thesis I worked on Health insurance, because I practice in Health Insurance General Company, where is pleasant and helpful staff and my leader helps me to gain important information for my thesis about health insurance.

In this thesis I described Health insurance from history to the present, its operation, premium payers – premiums for employees paid by their employers with appropriate health insurance. Then it describes functioning of health insurance in the European Union.

In the practical part is created SWOT analysis for General health insurance company, which shows strengths and weaknesses of this insurance. Then I researched the multi-criteria analysis, I chose eight criterias, I determined their weight. The biggest weight have post vaccination and post to convalesce. I got result by calculating the weighted average. The first place belongs to General Health insurance company. The first place belongs to Health Insurance Specialist. The third place have Health Insurance of the Ministry of Interior, on the next place is Czech Health Insurance Industry and the last is Military Health Insurance.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] NĚMEC, Jiří. *Principy zdravotního pojištění*. 1.vyd. Praha : Grada Publishing, 2008. 240 s. ISBN 978-80-247-2628-1.
- [2] NIKLÍČEK, Ladislav. *Sasp.cz : Moderní dějiny* [online]. Praha : 1993 [cit. 2011-03-16]. Čeští lékaři a povinné nemocenské pojištění v letech 1888-1938 . Dostupné z WWW: <<http://www.sasp.cz/novinky/26102001.htm#1.cast>>
- [3] ČERVINKA, Tomáš, DANĚK, Antonín. *Zdravotní pojištění : zaměstnavatelů, zaměstnanců, OSVČ s komentářem a příklady*. 2. vyd. Jihlava : ANAG, 2010. 152 s. ISBN 978-80-7263-577-1.
- [4] VANČUROVÁ, Alena, KLAZAR, Stanislav. *Sociální a zdravotní pojištění : Úvod do problematiky*. 2. aktualizované vyd. Praha : ASPI – Wolker Kluwer, 2008. 124 s. ISBN 978-80-7357-381-2.
- [5] *Metodika povinnosti pojištěnců a plátců pojistného na zdravotní pojištění : příjmová část*. Praha : Ústředí VZP ČR, 2008. 85 s.
- [6] Česká. Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění. In *Sbírka zákonů České Republiky*. 1997, 16, s. 1-5. Dostupný také z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=1997&typeLaw=zakon&what=Rok&stranka=11>>.
- [7] Autorský kolektiv CMU. *Průvodce : Zdravotní péče při pobytu ve státech Evropské unie, zemích Evropského hospodářského prostoru, ve Švýcarsku a smluvních státech*. 9.vyd. Praha : Centrum mezistátních úhrad, 2010. 64 s.
- [8] *Vzp.cz* [online]. 2011 [cit. 2011-04-16]. Elektronická zdravotní knížka. Dostupné z WWW: <<http://vzp.cz/klienti/vyhody/ezk>>.
- [9] ROD, Jiří. *Vzp.cz* [online]. 4.4.2010 [cit. 2011-04-04]. Ke sloučení ZP Média s VZP ČR. Dostupné z WWW: <<http://www.vzp.cz/o-nas/aktuality/sloucení-zp-media-s-vzp-cr>>.
- [10] *Pojištěnci.com* [online]. 2011 [cit. 2011-04-12]. Sdružení na ochranu pojištěnců. Dostupné z WWW: <<http://www.pojistenci.com/cs/pojistovny>>.
- [11] *Finance-management.cz* [online]. 2009 [cit. 2011-04-05]. Středoevropské centrum pro finance a management. Dostupné z WWW: <<http://www.finance-management.cz/080vypisPojmu.php?X=SWOT+analyza&IdPojPass=59>>.
- [12] SVĚTLÍK, Jaroslav. *Marketing : cesta k trhu*. Plzeň : Aleš Čeněk, s. r. o., 2005. 340 s. ISBN 80-86898-8-2

- [13] *Businessvize.cz* [online].Nitan s.r.o., 2010 [cit. 2011-03-25]. BusinessVize. Dostupné z WWW: <<http://www.businessvize.cz/planovani/porterova-analyza-5-sil-vam-prozradi-co-ovlivni-vas-business>>.
- [14] KOTLER, Philips, KELLER, Kevin Lane. *Marketing management*. Praha : Grada, 2007. 788 s. ISBN 978-80-247-1359-5.
- [15] KOS, Petr. *Vícekritériální rozhodování* [online]. Praha : Systém multimedialní elektronické komunikace, 2003-2011 [cit. 2011-04-15]. Dostupné z WWW: <[http://etext.czu.cz/php/skripta/skriptum.php?titul\\_key=79](http://etext.czu.cz/php/skripta/skriptum.php?titul_key=79)>.
- [16] *Vzp.cz* [online]. 2011 [cit. 2011-04-18]. Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR. Dostupné z WWW: <<http://www.vzp.cz/o-nas>>.
- [17] VEVERKOVÁ, Anna , DVOŘÁK, Václav. Infoservis VZP : Informační kanál pro smluvní partnery VZP. *Příloha zdravotnických novin* [online]. 28.února 2011, 2, 5, [cit. 2011-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.vzp.cz/uploads/document/1298902293-infoservis-0511.pdf>>.
- [18] *Vzp.cz* [online]. 2011 [cit. 2011-04-12]. Programy prevence. Dostupné z WWW: <<http://www.vzp.cz/klienti/programy-prevence>>.
- [19] *Vzp.cz* [online]. 2011 [cit. 2011-04-12]. Výhody a příspěvky. Dostupné z WWW: <<http://www.vzp.cz/klienti/vyhody>>.
- [20] *Ozp.cz* [online]. 2010 [cit. 2011-04-12]. Zdravotní programy . Dostupné z WWW: <[http://www1.ozp.cz/index.php?zdravotni\\_programy\\_ozp](http://www1.ozp.cz/index.php?zdravotni_programy_ozp)>.
- [21] *Cpcz.cz* [online]. 2009 [cit. 2011-04-12]. Preventivní programy CPZP v roce 2011. Dostupné z WWW: <<http://www.cpzp.cz/clanek/3069-0-Preventivni-programy-CPZP-v-roce-2011.html>>.
- [22] *Vozp.cz* [online]. 2005-2009 [cit. 2011-04-12]. Preventivní příspěvky a programy. Dostupné z WWW: <[http://www.vozp.cz/cs/Klient/preventivni\\_programy/](http://www.vozp.cz/cs/Klient/preventivni_programy/)>.
- [23] *Zpmvr.cz* [online]. 2007-2011 [cit. 2011-04-12]. Preventivní programy. Dostupné z WWW: <<http://www.zpmvr.cz/cz/pojistenci-a-verejnost/produkty/preventivni-programy.html>>.



**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

atd.	a tak dále
BMI	Body mass index (index tělesné hmotnosti)
č. 48/1997 Sb.	zákon číslo 48/1997 Sbírky
ČPZP	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna
ČR	Česká Republika
EHS	Evropské hospodářské společenství
EHP	Evropské hospodářské prostory
EU	Evropská Unie
EKG	elektrokardiogram
HPV	Rakovina děložního čípku
HZP	Hutnická zdravotní pojišťovna
IZIP	Elektronická zdravotní knížka
K	Kritérium
Kč	korun českých
ks	kusy
mn.	množství
např.	například
OSVČ	Osoba samostatně výdělečně činná
OU	Odborné učiliště
OZP	Oborová zdravotní pojišťovna
SOU	Střední odborné učiliště
str.	strana
tis.	tisíce
tzn.	to znamená

VoZP	Vojenská zdravotní pojišťovna
VŠ	Vysoká škola
VZP	Všeobecná zdravotní pojišťovna
ZP	Zdravotní pojišťovna
ZPM	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1: Logo VZP .....	35
Obrázek 2: Logo OZP .....	39
Obrázek 3: Logo ČPZP .....	40
Obrázek 4: Logo VoZP .....	43
Obrázek 5: Logo ZPMV .....	47

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1: Obodování VZP .....	56
Tabulka 2: Obodování OZP .....	56
Tabulka 3: Obodování ČPZP .....	57
Tabulka 4: Obodování VoZP .....	57
Tabulka 5: Obodování ZPMV .....	58
Tabulka 6: Souhrn a vyhodnocení .....	59

