

Průzkum spokojenosti klientů s VZP ČR ve Zlínském kraji

Alena Chrastinová

Bakalářská práce
2007



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Vyšší odborná škola ekonomická
akademický rok: 2006/2007

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Alena CHRASTINOVÁ**
Studijní program: **B 6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Marketing**

Téma práce: **Průzkum spokojenosti klientů s VZP ČR ve Zlínském kraji**

Zásady pro vypracování:

1. Uvedte teoretické poznatky o systému veřejného zdravotního pojištění v ČR a o postavení VZP ČR v tomto systému.
2. Provedte marketingový průzkum zaměřený na spokojenost klientů s VZP ČR v kraji Zlín.
3. Analyzujte spokojenost klientů VZP ČR v kraji Zlín se zaměřením na zjištění příčin úbytku počtu pojištěnců VZP ČR.
4. Navrhněte vhodné formy oslovení klientů VZP ČR a klientů jiných ZP za účelem stabilizace, případně nárůstu počtu klientů.
5. Zhodnoťte ekonomickou náročnost navrhovaného opatření.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

- [1] ŽENÍŠKOVÁ, M., TRNKOVÁ, L., ŠMÍD, J. Pojistné na sociální zabezpečení a zdravotní pojištění zaměstnanců a osob samostatně výdělečně činných podle právního stavu k 1.1.2005. 10. vyd. Olomouc: ANAG, 2005. 152 s. ISBN 80-7263-274-4.
- [2] VANČUROVÁ, A., KLAZAR, S. Sociální a zdravotní pojištění – úvod do problematiky. 1. vyd. Praha: ASPI, a. s., 2005. 96 s. ISBN 80-7357-102-1.
- [3] HORA, J., ŠULCOVÁ, J., ZUZAŇÁK, A. Příručka pro zprostředkovatele pojištění. 1. vyd. Praha: Linde, a. s., 2004. 256 s. ISBN 80-7201-488-9.
- [4] VANČUROVÁ, A., LÁCHOVÁ, L., VÍTKOVÁ, J. Zdravotnictví a daně. 1. vyd. Praha: ASPI, a. s., 2005. 224 s. ISBN 80-7357-055-6.
- [5] Výroční zpráva Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR 2003, 2004, 2005.
- [6] Úplné znění – Zdravotní pojištění, zdravotní péče podle stavu k 13.9.2004. č. 454. Ostrava: Sagit, 2004. 254 s. ISBN 80-7208-451-8.
- [7] Švec, L. a kolektiv. Průvodce EU. 5. vyd. Praha: CMU, 2006. 64 s.
- [8] Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo zdravotnictví. Sociální zabezpečení osob pohybujících se v rámci Evropské Unie. 1. vyd. Praha, 2002. 358 s. ISBN 80-86552-46-2, ISBN 80-85047-24-1.
- [9] FORET, M. Marketingová komunikace. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2003. 276 s. ISBN 80-7226-811-2.
- [10] TOMEK, G., VÁVROVÁ, V. Výrobek a jeho úspěch na trhu. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, s. r. o., 2001. 352 s. ISBN 80-247-0053-0.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Darina Světlíková
EXT.

Datum zadání bakalářské práce: 6. října 2006

Termín odevzdání bakalářské práce: 8. prosince 2006

Ve Zlíně dne 3. listopadu 2006


Ing. Alena Dořková
v zřst. děkan




Ing. Ivana Londová
v zřst. ředitel ústavu

ABSTRAKT

Cílem mojí bakalářské práce je zabývat se mírou spokojenosti klientů Všeobecné zdravotní pojišťovny České republiky prostřednictvím dotazníkového šetření. Bakalářskou práci jsem rozdělila na dvě části, teoretickou a praktickou.

V teoretické části jsou zpracovány literární poznatky, které kladou důraz na uspokojení zákazníka a jeho postavení v celém procesu zdravotního pojištění. Zdroje, ze kterých jsem čerpala byly odborné publikace týkající se zdravotního pojištění, časopisy zaměřené na zdravotní péči a v neposlední řadě internetové stránky.

V praktické části práce jsou zpracovány informace získané marketingovým výzkumem spokojenosti klientů s VZP ČR ve Zlínském kraji na konci roku 2006. Výsledky každého bodu dotazníkového šetření jsou konkrétně rozebrány.

Součástí práce tvoří doporučení, která by mohla Pojišťovně pomoci ke stabilizaci či zvýšení počtu jejich věrných a stálých klientů. Tyto návrhy jsou ekonomicky zhodnoceny.

Klíčová slova:

Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

ostatní zdravotní pojišťovny

spokojenost klientů

marketingový výzkum

dotazník

marketing služeb

ABSTRACT

The aim of my bachelor work is find out value of customers' satisfaction with the General Health Insurance Company Czech republic through questionnaire inquiry. This thesis is divided into two parts, theoretical and practical.

In the theoretical part of this work there are elaborate literary information that point out at the importance of clients' satisfaction and its position in the process of health insurance. The sources, which I used were the specialized publications of health insurance, the health care magazines and information taken from different websites on the Internet.

In the practical part of the work there are elaborate data received from the survey of customers' satisfaction with the General Health Insurance Company Czech republic in the Zlín's region in the end of year 2006. The results of every points in questionnaire inquiry were concretely analyzed.

A part of work there are recommendations which could the Insurance help to stabilization or increase the number of loyal and solid clients. That proposals are economic calculated.

Keywords:

The General Health Insurance Company Czech Republic

the other health insurances

client's satisfaction

marketing research

questionnaire

marketing of services

Ráda bych touto cestou poděkovala panu řediteli Územního pracoviště VZP ČR v Uherském Hradišti, Ing. Vladimíru Zejdlovi, za to, že mi zde umožnil vykonat dlouhodobou praxi a zároveň se věnovat bakalářské práci, ale i za cenné rady; dále své vedoucí bakalářské práce, paní Ing. Darině Světlíkové, za věnovaný čas, ochotu, vstřícnost a poskytnuté materiály. Také bych chtěla poděkovat všem zaměstnancům tohoto pracoviště, zejména zaměstnancům oddělení registru a služeb klientům, za podporu a přátelské chování po celou dobu praxe.

Chrastinová Alena

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 PRÁVNÍ ÚPRAVA ZDRAVOTNÍHO POJIŠTĚNÍ	12
1.1 VÝCHODISKA PRÁVNÍ ÚPRAVY VEŘEJNÉHO ZDRAVOTNÍHO POJIŠTĚNÍ	12
1.1.1 Ústavní východiska	12
1.1.2 Prameny zdravotního pojištění.....	12
1.2 VEŘEJNÉ ZDRAVOTNÍ POJIŠTĚNÍ	13
1.2.1 Osobní rozsah zdravotního pojištění.....	13
1.2.2 Účel pojistného.....	13
1.2.3 Plátcí pojistného zdravotního pojištění	14
1.2.4 Povinnost platit pojistné.....	15
1.2.5 Výše a způsob placení pojistného a penále	15
1.2.6 Práva a povinnosti pojištěnce.....	16
2 ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA	17
2.1 VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ČR	17
2.1.1 Cíl VZP ČR	18
2.1.2 Organizační struktura pojišťovny.....	18
2.1.3 Orgány pojišťovny.....	19
2.1.4 Vztah VZP ČR k EU, EHP, Švýcarsku a smluvním státům	20
2.1.5 Fondy VZP ČR.....	21
2.1.6 Pojištěnci VZP ČR a jejich pohyb v roce 2005.....	24
3 MARKETING SLUŽEB VZP ČR	27
3.1 ZDRAVOTNÍ POJIŠTĚNÍ	27
3.2 KOMERČNÍ PRODUKTY.....	27
3.3 INFORMAČNÍ SYSTÉM.....	28
3.4 MARKETINGOVÉ PLÁNOVÁNÍ VZP ČR	29
3.4.1 Určení firemních cílů	30
3.4.2 Využití marketingových výzkumů	30
II PRAKTICKÁ ČÁST	31
4 ZÁKLADNÍ ÚDAJE O ORGANIZACI	32
4.1 PŘEDSTAVENÍ ÚZEMNÍHO PRACOVIŠTĚ VZP ČR V UHERSKÉM HRADIŠTI.....	32
4.1.1 Identifikační údaje.....	32
4.1.2 Zeměpisné údaje.....	34
4.1.3 Organizační struktura	34
4.1.4 Jednotný vizuální styl VZP ČR.....	36
4.1.5 Základní program	38
4.1.6 Aktuální nadstandardní služby poskytující VZP ČR UH. Hradiště svým pojištěncům.....	38
5 IDENTIFIKACE PROBLÉMŮ, PŘÍLEŽITOSTÍ	41

5.1	DEFINOVÁNÍ PROBLÉMŮ	41
5.1.1	Stanovení cílů	42
5.1.2	Stanovení hypotéz	42
5.2	PLÁN VÝZKUMU	42
5.2.1	Zdroje dat	42
5.2.2	Nástroj výzkumu	43
5.2.3	Metoda kontaktování	43
5.2.4	Plán výběru	43
5.2.5	Finanční stránka výzkumu	44
5.2.6	Sběr informací	44
5.2.7	Analýza informací	44
5.2.8	Prezentace výsledků	44
5.3	FÁZE REALIZACE	44
5.4	VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ	45
5.5	HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK	46
5.5.1	Klientská struktura	46
5.5.2	Co jsem se dozvěděla od respondentů	54
5.5.3	Opatření ke zlepšení	69
6	INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	73
7	NÁVRHY A DOPORUČENÍ PRO VŠEOBECNOU ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNU PŮSOBÍCÍ VE ZLÍNSKÉM KRAJI	74
	ZÁVĚR	80
	CIZOJAZYČNÉ RESUMÉ	82
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	84
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	86
	SEZNAM OBRÁZKŮ	88
	SEZNAM GRAFŮ	89
	SEZNAM TABULEK	90
	SEZNAM PŘÍLOH	91

ÚVOD

Veřejné zdravotní pojištění patří do systému sociálního zabezpečení. Jeho účelem je zajistit občanům financování zdravotní péče prostřednictvím zdravotní pojišťovny. Zdravotní pojištění je všeobecné a povinné pojištění, kdy stát ručí za jeho realizaci.

Do konce roku 1991 byla zdravotní péče hrazená ze státního rozpočtu. 1. 1. 1992 bylo financování zdravotní péče odděleno od státního rozpočtu a vznikly zdravotní pojišťovny. Jejich počet nebyl limitován. Každý zakladatel zdravotní pojišťovny byl povinen pouze splňovat podmínky ustanovené zákonem č. 280/1992 Sb., o resortních, oborových, podnikových a dalších zdravotních pojišťovnách. V prvopočátcích každý pacient i lékař předpokládal, že bude docházet k větší konkurenci a tím i k jejich větší spokojenosti.

V době největšího rozmachu zdravotních pojišťoven byly založeny téměř tři desítky resortních, oborových, podnikových a dalších zdravotních pojišťoven. Mnoho z nich se díky malé konkurenceschopnosti dlouho neudrželo na trhu. Začalo docházet k řadám sloučení a likvidací zdravotních pojišťoven.

V roce 2000 se počet zdravotních pojišťoven v České republice ustálil na devíti:

- Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR, vlastník Pojišťovny VZP;
- Zaměstnanecká pojišťovna Škoda;
- Česká národní zdravotní pojišťovna;
- Zdravotní pojišťovna Metal – Aliance;
- Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky;
- Hutnická zaměstnanecká pojišťovna;
- Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví;
- Zdravotní pojišťovna Ministerstva Vnitra;
- Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna.

Cílem každé z těchto pojišťoven je postarat se o svého pojištěnce podle norem stanovených zákonem, ale také nabídnout mu některé nadstandardní služby. Tyto služby mohou zdravotním pojišťovnám zajistit určitý počet pojištěnců a tím určitou pozici na trhu zdravotních pojišťoven.

Snahou zdravotních pojišťoven je přizpůsobit se v nabídce nadstandardních služeb co nejvíce stávajícím i budoucím klientům. I přesto, že v České republice je jen několik pojišťoven, je velmi obtížné obstát v požadavcích klientů s ohledem na zákon, kterým se musí každá pojišťovna řídit. Zákazníci jsou v dnešní době velmi nároční a mají stále vyšší požadavky na zdravotní péči a služby s ní související. Úspěch pojišťoven je tedy přímo závislý na spokojenosti svých pojištěnců. To pro pojišťovnu znamená, co nejvíce vyhovět jejich přáním a potřebám.

Cílem mé bakalářské práce je zjistit spokojenost klientů se Všeobecnou zdravotní pojišťovnou ČR, v kraji Zlínském, a zjistit příčiny úbytku počtu pojištěnců. Výstupem této práce jsou návrhy vhodných forem oslovení klientů VZP ČR a jiných zdravotních pojišťoven s ohledem na jejich ekonomickou náročnost.

V teoretické části se budu zabývat systémem veřejného zdravotního pojištění v České republice a postavením Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR v něm. Dále rozeberu oblast marketingu služeb Všeobecné zdravotní pojišťovny a s tím úzce související problematiku marketingového výzkumu.

V praktické části provedu konkrétní marketingový průzkum. Pomocí dotazníků budu zjišťovat spokojenost klientů¹ s VZP ČR ve Zlínském kraji. Následně jednotlivé otázky v dotazníku vyhodnotím.

Závěrem doporučím Všeobecné zdravotní pojišťovně ČR způsoby oslovení zákazníků se snahou stabilizace či zvýšení počtu pojištěnců VZP ČR. Tyto návrhy a doporučení budou ekonomicky zhodnoceny.

¹ Cílovou skupinu tvoří klienti VZP ČR a klienti jiných zdravotních pojišťoven.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 PRÁVNÍ ÚPRAVA ZDRAVOTNÍHO POJIŠTĚNÍ

1.1 Východiska právní úpravy veřejného zdravotního pojištění

1.1.1 Ústavní východiska

Součástí českého ústavního pořádku jsou Ústava České republiky a Listina základních práv a svobod. Důležitá formulace je uvedena v čl. 31, Listiny základních práv a svobod: „*Každý má právo na ochranu zdraví. Občané mají na základě veřejného zdravotního pojištění právo na bezplatnou zdravotní péči a na zdravotní pomůcky za podmínek, které stanoví zákon*“. [7]

Stát tímto přiznává člověku právo na ochranu jeho zdraví. Pojem „*každý*“ vyjadřuje, že právo přiznává tuto ochranu zdraví všem kategoriím fyzických osob trvale se zdržujících na území státu. Na rozdíl od práva na ochranu zdraví, právo na bezplatnou péči se vztahuje pouze na občany.

1.1.2 Prameny zdravotního pojištění

Kromě Ústavy ČR a Listiny základních práv a svobod existují následující normativní právní akty:

1. ***Zákon o veřejném zdravotním pojištění č. 48/1997 Sb.***, ve znění pozdějších předpisů – zákon upravuje veřejné zdravotní pojištění a rozsah a podmínky, za nichž je na základě tohoto zákona zdravotní péče poskytována.
2. ***Zákon o pojistném na všeobecné zdravotní pojištění č. 592/1992 Sb.***, ve znění pozdějších předpisů – tento zákon upravuje výši pojistného, penále, způsob jejich placení, kontrolu, vedení evidence plátců pojistného a zřízení zvláštního účtu všeobecného zdravotního pojištění.
3. ***Zákon o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky č. 551/1991 Sb.***, ve znění pozdějších předpisů.
4. ***Zákon o resortních, odborových, podnikových a dalších zdravotních pojišťovnách č. 280/1992 Sb.***, ve znění pozdějších předpisů – tento zákon

upravuje vznik, činnost a zánik resortních, oborových, podnikových a dalších zdravotních pojišťoven a jejich vztah k VZP ČR. [14]

Vedle těchto základních pramenů právní úpravy řadíme ještě další právní normy, které konkretizují jeho jednotlivé otázky.

1.2 Veřejné zdravotní pojištění²

1.2.1 Osobní rozsah zdravotního pojištění

Zdravotní pojištění je v České republice podle zákona povinné pro:

1. osoby, které mají trvalý pobyt na území České republiky;
2. osoby, které na území České republiky nemají trvalý pobyt, pokud jsou zaměstnanci zaměstnavatele, který má sídlo na území České republiky; a
3. pro příslušníky členský států EU, pokud tak vyplývá z práva Evropské unie.

Zdravotní pojištění vzniká dnem narození, jde-li o osobu s trvalým pobytem na území České republiky; kdy se osoba bez trvalého pobytu na území České republiky stala zaměstnancem; získání trvalého pobytu na území České republiky.

Zdravotní pojištění zaniká dnem úmrtí pojištěnce nebo jeho prohlášením za mrtvého; kdy osoba bez trvalého pobytu na území České republiky přestala být zaměstnancem; ukončení trvalého pobytu na území České republiky.

1.2.2 Účel pojistného

Veřejné zdravotní pojištění je druh zákonného pojištění, na jehož základě je hrazena zdravotní péče poskytnutá pojištěnci. Zdravotní pojištění poskytuje VZP ČR a řada dalších zaměstnaneckých zdravotních pojišťoven. Rozsah

² Zákon č. 48/1997 Sb.

a podmínky, za nichž je poskytována zdravotní péče hrazená ze zdravotního pojištění, jsou upraveny zákonem o veřejném zdravotním pojištění.

1.2.3 Plátcí pojistného zdravotního pojištění

Plátcí pojistného zdravotního pojištění jsou:

1. pojištěnci;
2. zaměstnavatelé;
3. stát.

Pojištěnec je plátcem pojistného pokud je zaměstnancem v pracovním poměru účastným nemocenského pojištění (péče).

Pro účely zdravotního pojištění se za zaměstnance v pracovním poměru dále mj. považují osoby činné v poměru, který má obsah pracovního poměru; osoby ve služebním poměru³; zaměstnanci činní na základě dohody o pracovní činnosti; soudci; členové zastupitelstev územních samosprávných celků; poslanci Poslanecké sněmovny a senátoři Senátu Parlamentu a poslanci Evropského parlamentu, zvolení na území České republiky; členové vlády; prezident; viceprezident a členové Nejvyššího kontrolního úřadu; členové Rady pro rozhlasové a televizní vysílání; finanční arbitr; zástupce finančního arbitra; Veřejný ochránce práv a zástupce Veřejného ochránce práv.

Pojištěnec je dále plátcem pojistného pokud je osobou samostatně výdělečně činnou, spolupracující osobou osoby samostatně výdělečně činné. Pojištěnec je rovněž plátcem pojistného tehdy, když není zaměstnancem dle výše uvedených podmínek, není OSVČ a spolupracující osoba OSVČ a není za něj plátcem stát.

Zaměstnavatel je plátcem části pojistného za své zaměstnance⁴ a části pojistného z příjmů zúčtovaných bývalému zaměstnanci po skončení zaměstnání zakládajícího účast na nemocenském pojištění.

³ S výjimkou státních zaměstnanců podle služebního zákona.

⁴ S výjimkou zaměstnanců, kteří postupují podle Zákona č. 48/1997 Sb., § 8 odst. 4.

Stát je plátcem pojistného prostřednictvím státního rozpočtu mj. za nezaopatřené děti; poživatele důchodů z důchodového pojištění; příjemce rodičovského příspěvku; ženy na mateřské a rodičovské dovolené; uchazeče o zaměstnání; osoby pobírající dávky sociální péče z důvodu sociální potřeby; osoby převážně nebo úplně bezmocné; osoby pečující o převážně nebo úplně bezmocnou osobu.

1.2.4 Povinnost platit pojistné

Pojistné se platí zdravotní pojišťovně, u které je pojištěnec pojištěn. **Povinnost platit pojistné vzniká pojištěnci mj. dnem** nástupu zaměstnance do zaměstnání; zahájení samostatné výdělečné činnosti; kdy se stal pojištěncem; ke kterému se po návratu do ČR pojištěnec přihlásil u příslušné zdravotní pojišťovny.

Povinnost zaměstnavatele platit část pojistného za své zaměstnance vzniká dnem nástupu do zaměstnání a zaniká dnem skončení zaměstnání.

Povinnost státu platit pojistné za pojištěnce vzniká dnem, kdy se stát stane podle zákona plátcem pojistného. Tato povinnost zaniká dnem ke kterému stát přestal být podle zákona plátcem pojistného.

Pojištěnec není povinen platit pojistné po dobu, kdy je dlouhodobě v cizině, pokud je v cizině zdravotně pojištěn a učinil o této skutečnosti u příslušné zdravotní pojišťovny písemné prohlášení. Nezaplatí-li plátcem pojistného ve stanovené výši a včas, je příslušná zdravotní pojišťovna povinna vymáhat na dlužníkovi jeho zaplacení včetně penále.

1.2.5 Výše a způsob placení pojistného a penále

Jejich placení stanoví zvláštní zákon⁵. Pojistné za zaměstnance hradí z jedné třetiny zaměstnanec, ze dvou třetin zaměstnavatel.

⁵ Zákon ČNR č. 592/1992 Sb., o pojistném na všeobecné zdravotní pojištění, ve znění pozdějších předpisů.

1.2.6 Práva a povinnosti pojištěnce

Pojištěnec má právo na výběr zdravotní pojišťovny; výběr lékaře či jiného odborného pracovníka ve zdravotnictví; zdravotní péči bez přímé úhrady v souladu se zákonem; na výdej léků bez přímé úhrady jsou-li hrazené ze zdravotního pojištění.

Pojištěnec je povinen např. plnit oznamovací povinnost; hradit příslušné zdravotní pojišťovně pojistné; oznámit příslušné zdravotní pojišťovně ztrátu nebo poškození průkazu pojištěnce; podrobit se na vyzvání preventivním prohlídkám a prokazovat se platným průkazem pojištěnce; sdělit v den nástupu do zaměstnání svému zaměstnavateli, u které zdravotní pojišťovny je pojištěn; oznámit příslušné zdravotní pojišťovně změny jména, příjmení, trvalého pobytu nebo rodného čísla. [14, s. 5-12]

2 ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA

Zdravotní pojišťovny zajišťují zdravotní pojištění. Zákon dovoluje vznik různých zdravotních pojišťoven. Vedoucí postavení má však *Všeobecná zdravotní pojišťovna*⁶. Vedle této pojišťovny existují „*zaměstnanecké pojišťovny*“⁷. Každý občan má právo na výběr pojišťovny, pokud však výběr neprovede stává se automaticky pojištěncem VZP ČR.

2.1 Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR

VZP ČR provádí veřejné zdravotní pojištění v souladu s platnými právními předpisy. Je právnickou osobou. V právních vztazích vystupuje svým jménem, nabývá práv a povinností a nese odpovědnost za vzniklé vztahy. Provádí registr pojištěnců a vybírá pojistné na veřejné zdravotní pojištění a další činnosti, které ji umožňuje zákon. Také je správcem účtu tohoto zdravotního pojištění.

VZP ČR má více než 6,5 milionů pojištěnců a stává se tak největší zdravotní pojišťovnou v České republice. Působí v ČR již téměř 15 let. Po tuto dobu patří k základnímu pilíři systému zdravotnictví v ČR. Je uznávaným členem Asociace mezinárodních neziskových zdravotních a nemocenských pojišťoven (Association Internationale de la Mutualité) a partnerem odborných sdružení.

VZP ČR platí zdravotní péči čerpanou na území ČR a v zemích EU všem svým klientům. Dohlíží na to, aby nebyla porušována práva klientů na lidskost, pojištěnecká a patientská práva. VZP ČR hradí i ty nejnáročnější zdravotnické úkony. Vedle zdravotní péče stanovené zákonem se zaměřuje na zdravotní programy a preventivní akce, kterými se dá předcházet vzniku závažných onemocnění. Klade důraz na zdravý životní styl a prevenci. VZP ČR podporuje nové vědecké výzkumy a poznatky, v oblasti zavádění nových diagnostických, vyšetřovacích a léčebných metod a postupů.

⁶ Zřízena podle zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně.

⁷ Vznikají na základě zákona č. 280/1992 Sb., o resortních, oborových, podnikových a dalších zdravotních pojišťovnách.

2.1.1 Cíl VZP ČR

Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR je pro své klienty silným, stabilním a seriózním partnerem. Nabízí jim své kvalitní služby a informace o zdravotním pojištění. Zajišťuje, aby jejím pojištěncům byla poskytnuta kvalitní zdravotní péče ve všech zdravotnických zařízeních. Snaží se provádět vlastní hospodaření co nejefektivněji.

2.1.2 Organizační struktura pojišťovny

Od 1. 1. 2005 je účinný nový *Organizační řád VZP ČR*, který upravuje Organizační strukturu VZP ČR a vše co jí týká. Od tohoto okamžiku ji tvoří jednotlivé útvary, viz. *příloha P I* – Ústředí, Krajské pobočky, Územní pracoviště a Úřadovny. Některé Územní pracoviště byly ke dni 1. 1. 2006 sloučeny.

Ústředí

Ústředí je řízeno činností organizačních složek VZP ČR. Prostřednictvím ústředí je prováděno rozhodnutí Správní rady. Ústředí také rozhoduje o činnosti VZP ČR související s prováděním veřejného zdravotního pojištění a zabezpečuje vztahy se státními orgány, orgány veřejné správy, právníckými a fyzickými osobami. Na návrh Správní rady VZP ČR volí a odvolává Poslanecká sněmovna Parlamentu ředitele VZP ČR.

Ústřední pojišťovna VZP ČR, IČO: 411 975 518, KÓD – 111, sídlí na adrese: Orlická 4/2020, 130 00, Praha 3.

Organizační složky pojišťovny

Organizační složky VZP ČR dle zákona č. 551/1191 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně tvoří *Krajské pobočky* (organizační struktura, viz. *příloha P II*) a *Územní pracoviště* v jednotlivých okresech. Provádí veřejné zdravotní pojištění na území příslušného kraje (okresu). Zabezpečují tak činnost VZP ČR v rozsahu pravomocí daných jim zákonem, Organizačním řádem VZP ČR

a vnitřními organizačními a řídicími předpisy VZP ČR. Ředitel VZP ČR volí a odvolává ředitele Krajské pobočky.

K *hlavním úkolům* organizačních složek VZP ČR patří zajištění maximálního výběru pojistného na všeobecné zdravotní pojištění; provádění kontrol plátců pojistného; vymáhání dlužného pojistného a efektivní správa pohledávek VZP ČR; úhrada zdravotní péče poskytované klientům smluvními zdravotnickými zařízeními; kontrola a revize zdravotní péče poskytované smluvními zdravotnickými zařízeními VZP ČR pojištěncům a jednání o dodatcích ke Smlouvám o poskytování a úhradě zdravotní péče.

2.1.3 Orgány pojišťovny

Do orgánů pojišťovny patří *Správní rada* a *Dozorčí rada*. Jejich prostřednictvím je zajišťována účast pojištěnců VZP ČR, zaměstnavatelů pojištěnců a státu na řízení VZP ČR.

Správní rada pojišťovny

Ve Správní radě jsou zastoupeni deset členů – *zástupců státu*, deset členů – *zástupců členů VZP ČR* a deset členů – *zástupců zaměstnavatelů pojištěnců*.

Správní rada rozhoduje o schválení Organizačního řádu VZP ČR, Zdravotně pojistného plánu; Účetní závěrky a Výroční zprávy; objemu úhrad zdravotnickým zařízením; dále také o žádosti VZP ČR o úvěr; nákupu nemovitosti a hmotného investičního majetku v PC vyšší než 1 000 000 Kč; převzetí ručitelského závazku; použití prostředků rezervního fondu a dalších důležitých věcech souvisejících s činností VZP ČR.

Dozorčí rada pojišťovny

Dozorčí radu zastupují *tři zástupci státu, tři zástupci pojištěnců, tři zástupci zaměstnavatelů, po jednom zástupci pojištěnců a zaměstnavatelů pro každou krajskou pobočku*. Tato rada zajišťuje dodržování právních předpisů a vnitřních předpisů VZP ČR. Dohlíží také na celkové hospodaření. Její členové mají právo nahlížet do účetních dokladů všech organizačních složek VZP ČR a

Správní rady. Zajišťuje stav a způsob hospodaření VZP ČR. Na jednáních projednává zdravotně pojistný plán, účetní závěru a návrh Výroční zprávy. Svě stanoviska konzultuje společně se Správní radou. [18]

2.1.4 Vztah VZP ČR k EU, EHP, Švýcarsku a smluvním státům

Česká republika se 1. května 2004 stala členským státem Evropské unie. Členství v této společnosti evropských států se sebou přináší i změnu v zajištění našich nároků na zdravotní péči při pohybu v rámci zemí EU, EHP a Švýcarska. Dnem vstupu ČR do EU se tyto nároky řídí právem EU, které je v České republice platné a účinné a má přednost před českým zákonem. Každý pojištěnec je pojištěn pouze v zákonném systému jednoho státu. Pouze tam má povinnost platit pojistné. Tyto právní předpisy dané země určují práva a povinnosti pojištěnce.

Lékařské ošetření na území jiného členského státu

S evropským průkazem zdravotního pojištění nebo s Potvrzením dočasně nahrazujícím Evropský průkaz zdravotního pojištění má každý pojištěný občan právo na ošetření ve smluvním zdravotnickém zařízení nebo u lékaře. Má nárok na lékařsky nezbytnou zdravotní péči za stejných podmínek jako místní pojištěnci. Po vystavení receptu lékařem, a prokázání se v lékárně Evropským průkazem zdravotního pojištění nebo Potvrzením, obdrží lék. V případě potřeby nemocniční péče mu ošetřující lékař vystaví doporučení k hospitalizaci. V jednotlivých zemích se liší sazby spoluúčastí za ošetření, léky a hospitalizaci.

Komerční pojištění

Každý pojištěnec se může vyhnout platbě nákladů na spoluúčast nebo na převoz zpět do ČR tím, že před vycestováním do zahraničí uzavře cestovní zdravotní připojištění. Při prvním kontaktu s lékařem je vhodné nejprve předložit doklad o tomto komerčním připojištění. Zejména je doporučováno pojištěnci, pokud jede lyžovat nebo se vydává na vysokohorskou turistiku. Vždy je nezbytné, aby se důkladně seznámil s podmínkami pojistného plnění.

2.1.5 Fondy VZP ČR

Podle jednotlivých činností provozovaných VZP ČR je vykazováno její finanční hospodaření. **Hlavní činností** je provádění veřejného zdravotního pojištění. **Vedlejší činností** jsou ostatní zdaňované činnosti. Hospodaření VZP ČR je kontrolováno prostřednictvím jejich oddělených fondů:

Základní fond zdravotního pojištění

Zachycuje hospodaření podstatné činnosti VZP ČR. Výsledek je rozhodující z důvodu hodnocení výsledků jejího hospodaření. Mezi zdroje tohoto fondu patří platby pojistného na veřejné zdravotní pojištění a další příjmy v rozsahu stanoveném prováděcím předpisem. Slouží k úhradě zdravotní péče financované z veřejného zdravotního pojištění, k přidělům do provozního fondu a ke krytí nákladů na činnost VZP ČR.

Provozní fond

Fond je využíván k úhradě nákladů na činnost VZP ČR. Ke zdrojům patří přiděl ze základního fondu; přiděl z fondu reprodukce investičního majetku; úrok z bankovního účtu provozního fondu; smluvní pokuty; pohledávky za zaměstnaneckými pojišťovnami a zdravotními zařízeními v systému veřejného zdravotního pojištění za vynaložené prostředky spojené s tvorbou a distribucí metodik, tiskopisů a číselníků vydávaných pro zajištění jednotných postupů zúčtování zdravotní péče, léčiv, zdravotních pomůcek a dalších potřeb.

Fond reprodukce investičního majetku

Tento fond je využíván ke shromažďování prostředků na pořízení dlouhodobého hmotného a nehmotného majetku VZP ČR. Zdroje fondu tvoří reprodukce investičního majetku; přiděly z provozního fondu; dar určený dárcem; přiděl odsouhlasený Správní radou ze zisku po zdanění; zůstatek fondu reprodukce investičního majetku a účelová dotace ze státního rozpočtu.

Sociální fond

Je využíván k zabezpečení kulturních, sociálních a jiných potřeb ku prospěchu zaměstnanců VZP ČR. Zdroj tvoří základní příděl ve výši maximálně 2 % z ročního objemu nákladů na mzdy; příděl ze zisku po zdanění; splátky půjček zaměstnancům; úroky z bankovního účtu; zůstatky sociálního fondu a dary určené dárcem.

Může být čerpán na regeneraci a péči o zdraví; očkování proti chřipce; multivitaminy; rekreaci rodin; dětskou rekreaci; sociální půjčky a výpomoci samoživitelkám; ocenění pracovních a životních jubileí; příspěvky na stravování; příspěvky na životní pojištění; penzijní a zdravotní připojištění pro všechny zaměstnance. [18, s. 79; s. 86]

Rezervní fond

Výše fondu činí 1,5 % průměrného ročního výdaje základního fondu. Zdrojem rezervního fondu jsou kauce žadatele; příděl z pojistného uskutečněný převodem ze základního fondu; výnos z tržby a prodeje cenných papírů; úroky z bankovního účtu rezervního fondu; dar určený dárcem; zůstatky rezervního fondu a kladné rozdíly z ocenění cenných papírů.

Fond prevence

Z tohoto fondu se hradí zdravotní péče nad rámec zdravotního pojištění, podle zvláštního právního předpisu⁸, s prokazatelným preventivním, diagnostickým nebo léčebným efektem. Je poskytována pojištěncům s existujícím nebo hrozícím onemocněním. Zdrojem fondu jsou finanční prostředky z podílu na výsledku hospodaření po zdanění. VZP ČR z něj podporuje:

⁸ § 13 odst. 2 zákona č. 48/1997 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

1. *Zdravotní programy, např.:*

- Příspěvek na úhradu fixních ortodontických aparátů pojištěncům VZP ČR ve stanoveném věkovém rozmezí.
- Úhrada určitého počtu kusů staplerů v rámci provedených operací hemeroidů metodou dle Longa.

2. *Ozdravné pobyty, např.:*

- Realizace léčebných pobytů dětí, pojištěnců VZP ČR, pod názvem „Mořský koník“ v Černé Hoře a Řecku.
- Ozdravné pobyty pro mentálně postižené děti s přidruženými chorobami v Chorvatsku.
- Klimatoterapie.

3. *Ostatní činnosti, např.:*

- Příspěvek na očkování proti klíšťové encefalitidě.
- Podpora dárců krve.
- Prevence úrazovosti dětské populace.
- Protidrogová prevence.
- Regionální preventivní programy.

Ostatní zdaňovaná činnost

Tuto činnost VZP ČR provádí zejména v souvislosti s hospodárným využíváním svého majetku nebo v souvislosti se svojí hlavní činností, což jsou služby podléhající dani z příjmu právnických osob.

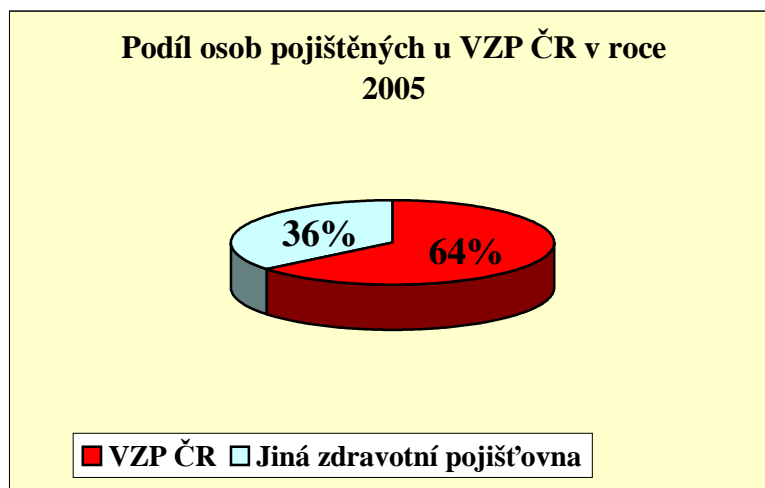
2.1.6 Pojištěnci VZP ČR a jejich pohyb v roce 2005

Pojištěnci

V souladu s platným zněním zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, byly v roce 2005 účastníky všeobecného zdravotního pojištění *osoby, které měly na území České republiky trvalý pobyt; cizinci s přiznaným statutem „azylant“*; osoby, které *na území ČR neměly trvalý pobyt, ale byly zaměstnány u zaměstnavatele se sídlem na území ČR; rodinní příslušníci pojištěnců ze zemí EU, vykonávajících v ČR výdělečnou činnost.*

V roce 2005 bylo z celkového počtu 10 292 662 osob:

- 6 617 714 občanů pojištěno u VZP ČR, což tvoří 64 % z celkového počtu osob žijících trvale v České republice; a
- 3 674 948 občanů pojištěno u některé z jiných zdravotních pojišťoven České republiky. Z toho vyplývá, že 36 % pojištěnců si zvolilo některou z osmi dalších zdravotních pojišťoven.



Graf 1. Pojištěnci v roce 2005 dle ZP

Zdroj: [18]

Pohyb pojištěnců

V roce 2005 došlo zejména ke zpomalení snižování počtu nově narozených dětí. Přesto nadále pokračuje celkové stárnutí obyvatelstva ČR. K pohybu pojištěnců docházelo také mezi jejich jednotlivými kategoriemi. Snížil se počet OSVČ avšak vzrostl počet OBZP. Tak se snížil celkový počet osob, za které byl plátcem pojistného stát.

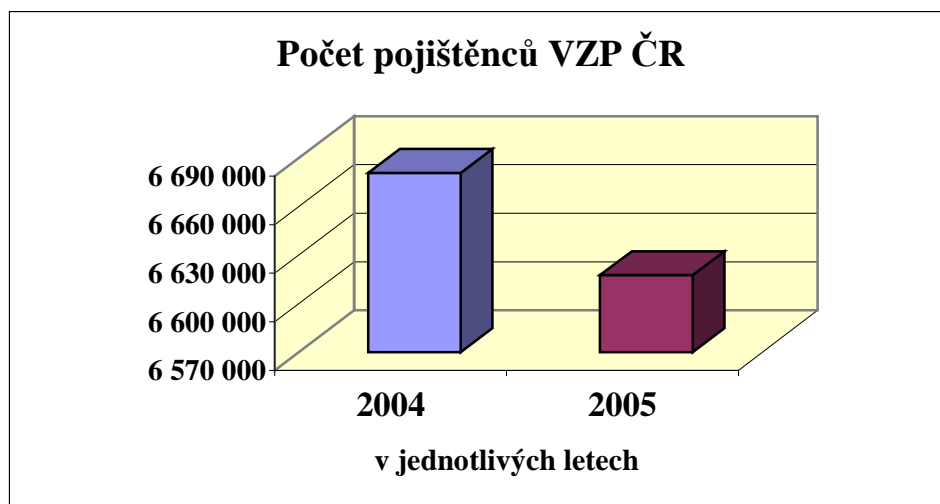
Největší skupinu osob, která dosud nebyla pojištěna, tvořili u VZP ČR novorozenci a cizinci. Nelze ovšem ani opomenout osoby, které od VZP ČR odešly a již nadále nejsou v některé zemi EU pojištěny, patřily sem např. osoby, které odešly do ciziny nebo zemřely.

Tab. 1. Vývoj počtu pojištěnců v roce 2005 dle okresů

Zdroj: [18]

OKRES	POČET POJIŠTĚNCŮ VZP ČR		INDEX 05/04
	STAV K 31. 12. 2004	STAV K 31. 12. 2005	
Kroměříž	58 733	58 165	0,99
Uherské Hradiště	98 689	95 711	0,99
Vsetín	109 389	108 699	0,99
Zlín	164 303	163 315	0,99

Z tabulky lze zhodnotit vývoj počtu pojištěnců VZP ČR ve Zlínském kraji za rok 2005. V roce 2004 bylo ve stejné období celkem 431 114 občanů trvale žijících v kraji Zlínském. V roce 2005 tento počet klesnul na 425 890 osob, což znamená, že 5 224 občanů odešlo k jiné zdravotní pojišťovně.



Graf 2. Pokles počtu pojištěnců VZP ČR dle jednotlivých let

Zdroj: [18]

V období mezi 31. prosincem 2004 a 31. prosincem 2005 poklesl počet osob pojištěných u VZP ČR z 6 688 790 na 6 617 714 osob. Došlo ke snížení počtu pojištěnců o 63 071 osob, tj. o 0,95 %.

3 MARKETING SLUŽEB VZP ČR

„Služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služeb může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.“
KOTLER, P. [5]

Základním programem VZP ČR je poskytování *zdravotního pojištění* podle zákona o veřejném zdravotním pojištění⁹. Vedle toho se snaží vyhovět potřebám klienta nadstandardními službami – *komerčními produkty*.

Doba jde dopředu a lidé mnohem více využívají *informačních technologií*. VZP ČR neopomněla ani tento vývoj a nabízí zákazníkům informace a možnost komunikace prostřednictvím Internetu.

3.1 Zdravotní pojištění

Na více než 200 místech v České republice disponuje VZP ČR hustou sítí přepážkových bezbariérových pracovišť, na kterých jsou poskytovány profesionální služby a informace o zdravotním pojištění v ČR a v zemích EU. VZP ČR vydává a zasílá plošně všem svým klientům Evropský průkaz zdravotního pojištění – *EHIC*, který je automatickým systémem vyměnitelný po uplynutí doby splatnosti.

3.2 Komerční produkty

V každé pobočce VZP ČR je nabízeno za výhodných podmínek využití *komerčního připojištění* pro případ úrazu, hospitalizace a pracovní neschopnosti.

V případě *cestovního připojištění* do ciziny zajišťuje rodinám s dětmi i jednotlivcům úhradu za poskytnutí nutné a neodkladné zdravotní péče. Klient navíc může uzavřít pojištění na zpoždění letu; pojištění zpoždění zavazadel;

⁹ Zákon č. 48/1997 Sb.

pojištění nevyužité dovolené a pojištění únosu letadla. To vše za pomoci asistenční služby AXA Assistance¹⁰.

Smluvní zdravotní pojištění a připojištění vykonává VZP ČR v rámci zákona o pojišťovnictví, a to přísně odděleně od veřejného zdravotního pojištění. Zajišťuje úhradu zdravotní péče zahraničním návštěvníkům ČR, která je jim poskytnuta v ČR v síti smluvních zdravotnických zařízení. Existují dva typy:

1. *Krátkodobé smluvní zdravotní pojištění* – je určeno pro zahraniční návštěvníky, kteří přechodně pobývají na území České republiky (do 365 dnů) a nejsou pojištěni ze zákona o veřejném zdravotním pojištění. Jedná se o pojištění na nutnou a neodkladnou zdravotní péči na území ČR a v tranzitních zemích a nutnou repatriaci do mateřské země. Z pojištění se nehradí léky ambulantně předepsané lékařem.
2. *Dlouhodobé smluvní zdravotní pojištění* – zajistí cizincům potřebnou zdravotní péči za obdobných podmínek, jako občanům České republiky. Je možné jej sjednat na základě vstupní lékařské prohlídky. Zahrnuje např. úhradu nákladů za péči v těhotenství a porod; nákladů na léky a nákladů na prostředky zdravotnické techniky.

3.3 Informační systém

VZP ČR zajišťuje svým výkonným informačním systémem příjem, kontrolu, ocenění a úhradu poskytované zdravotní péče; výběr a kontrolu výběru pojistného; vedení Centrálního registru pojištěnců a správu Informačního centra zdravotního pojištění. Také využívá nejnovější informační technologie pro zajištění činností a služeb pro své klienty. VZP ČR jim nabízí vstup na *internetový Portál*, který zjednodušuje administrativu, zrychluje komunikaci a zajišťuje velkou úsporu času. Je zde zavedena i elektronická podatelna, do které může klient kdykoliv napsat svůj dotaz.

¹⁰ Působí po celém světě zdarma, 24 h denně ve všech světových jazycích.

VZP ČR poskytuje kvalitní *informační servis*. Tímto zajišťuje, aby klienti znali svá práva a povinnosti. V letošním roce došlo k vylepšení internetových stránek VZP ČR. Jsou mnohem modernější a přispívají k lepší komunikaci VZP ČR s klienty, partnery a veřejností. Nabízí mj. nový design; moderované diskusní fóra k nejzajímavějším tématům; e-mailové formuláře pro přímý kontakt s VZP ČR; poradnu; konzultace s odborníky a v neposlední řadě vlastní prezentaci všech poboček na jednom místě.

3.4 Marketingové plánování VZP ČR

Úkolem Pojišťovny je stanovit si své hlavní cíle a určit marketingové strategie a plány pro jejich dosažení. V procesu neustálých změn marketingového prostředí firem rozeznává *pět klíčových funkcí marketingového plánování*:

1. *Analýzu své stávající tržní pozice* – organizace sleduje, svůj aktuální tržní podíl; velikost a vlastnosti trhů; a uspokojení zákazníků jejími produkty.
2. *Stanovení svých cílů a cílů marketingu* – cílem VZP je dosažení společenského užitku a maximálního plnění účelu, tj. zajistit svým pojištěncům zdravotní péči poskytovanou zdravotními zařízeními.
3. *Identifikaci a hodnocení strategických alternativ* – jsou určovány způsoby a prostředky, které Pojišťovna použije, aby dosáhla stanoveného cíle.
4. *Zavádění zvolené strategie* – VZP vypracuje operační plán, který do detailu definuje plány využití konkrétních prvků marketingového mixu.
5. *Sledování a kontrola* – je velmi důležitým bodem, kdy se sleduje realizace plánu a výklady různých příčin odchylek od plánů. Následně jsou prováděny úpravy plánů takovým způsobem, aby bylo dosaženo stanoveného cíle.

Stejně jako ostatní pojišťovny i VZP musí aktuálně přizpůsobovat své chování a produkty potřebám klientů.

3.4.1 Určení firemních cílů

Pojišťovna je si vědoma toho, že správná definice hodnot popisujících poslání společnosti je pro ni velmi důležitá. Každý den v celém sektoru VZP dochází ke styku mezi zaměstnanci a zákazníky.

Cíle Pojišťovny by měly být v rámci jednotlivých pracovišť mezi sebou v souladu, měřitelné, reálné a měly by obsahovat časové období ve kterém budou dosaženy.

3.4.2 Využití marketingových výzkumů

Aby se Pojišťovna mohla správně rozhodnout, na které cílové trhy se má zaměřit a jaké marketingové mixy a přístupy k umístění na trhu má využít, nechává si většinou provést marketingové průzkumy. Pojišťovna nemá své marketingové oddělení zabývající se výzkumem, proto zadává tyto zakázky některé z renomovaných marketingových agentur. Sama se snaží prostřednictvím internetových stránek, formou ankety, zjišťovat informovanost a spokojenost klientů. Přes veškerou snahu nadále dochází k postupnému poklesu počtu pojištěnců.

Tato bakalářská práce se zaměřuje právě na tyto problémy – zjištění příčin poklesu klientů a míry jejich spokojenosti s VZP ČR.

V následující praktické části bude prvním krokem ke zjištění tužeb klienta marketingový průzkum. Následovat bude jeho provedení v terénu a hodnocení výsledků. Na závěr navrhnu a doporučím způsoby oslovení klientů s ohledem na jejich ekonomické hodnocení.

Cílem této práce je dozvědět se co nejvíce o zákaznících VZP ČR, co jim nejvíce schází a jaké jsou jejich přání a potřeby v oblasti zdravotního pojištění.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 ZÁKLADNÍ ÚDAJE O ORGANIZACI

4.1 Představení Územního pracoviště VZP ČR v Uherském Hradišti

Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky je neziskovou organizací, která vznikla v roce 1992. Jedná se o silnou finanční instituci, která poskytuje svým pojištěncům zdravotní péči hrazenou z veřejného zdravotního pojištění. Má nejdelší praxi a největší zkušenosti ve zdravotním pojišťovnictví. Je zvána ke všem koncepčním jednání a rozvojovým, systémovým i medicínským programům.

Hlavní sídlo společnosti je v Praze. VZP působí po celé České republice a má 21 000 smluvních pracovišť. S účinností od 1. srpna 2004 se změnila struktura VZP ČR. Docházelo k postupné reorganizaci Pojišťovny. Byly zřízeny Krajské pobočky a dosavadní Okresní pojišťovny se staly Územními pracovišti. Jedním z takových Územních pracovišť je i *Územní pracoviště VZP ČR v Uherském Hradišti*, kde jsem vykonávala svou praxi a zpracovávala tuto bakalářskou práci.

4.1.1 Identifikační údaje

Adresa:	Františkánská 139, 686 01 Uherské Hradiště
IČ:	41197518
DIČ:	CZ41197518
Telefon:	+420 572 520 611
Fax:	+420 572 551 114
E-mail	informace80@vzp.cz, podatelna80@vzp.cz, uh@vzp.zlinskykraj.cz
Internetové stránky	www.vzp.cz
Číslo	111

Otevírací doba, úřední dny

Pondělí	8 – 17 hodin
Úterý	8 – 15 hodin
Středa	8 – 17 hodin
Čtvrtek	8 – 15 hodin
Pátek	8 – 14 hodin

Budova Územního pracoviště VZP ČR v Uherském Hradišti



Obr. 1. Pohled z Františkánské ulice

Zdroj: VZP ČR, Uherské Hradiště

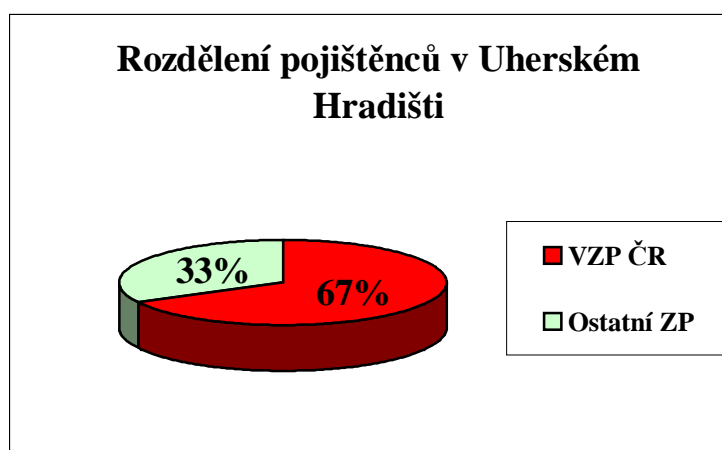


Obr. 2. Pohled z nádvoří

Zdroj: VZP ČR, Uherské Hradiště

4.1.2 Zeměpisné údaje

Česká republika je územně rozdělena na 14 krajů. Územní pracoviště VZP ČR Uherské Hradiště spadá pod Krajskou pobočku VZP ČR ve Zlínském kraji. Mapa je uvedena v příloze P III. Tento kraj se nachází na jižní Moravě. V celém kraji je 590 648 obyvatel. V okrese Uherské Hradiště má trvalý pobyt 141 696 obyvatel. Ve spádové oblasti Uherské Hradiště žije 88 587 obyvatel a zbytek, tj. 53 109 obyvatel spadá do oblasti Uherského Brodu. Z toho je 95 189 pojištěncem VZP ČR a zbylých 46 507, což je 33 %, tvoří pojištěnci jiných ZP. 67 % pojištěnců VZP ČR většinou vyřizuje své záležitosti právě na tomto Územním pracovišti v Uherském Hradišti.



Graf 3. Poměr pojištěnců zdravotních pojišťoven v okrese Uherské Hradiště v roce 2006

Zdroj: Ing. Vladimír Zejdl, ředitel Územního pracoviště v Uherském Hradišti

4.1.3 Organizační struktura

Je uvedena v příloze P IV.

Na územním pracovišti Uherské Hradiště pracuje v administrativě 53 osob. Úřadovna v Uherském Brodu je organizačně začleněna, spadají do ní 4 administrativní osoby. V čele ÚP VZP stojí ředitel, který řídí Územní pracoviště prostřednictvím těchto oddělení:

Oddělení výběru pojistného a služeb klientům***Referát registru a služeb klientům***

Vede a spravuje registr pojištěnců a registr zaměstnavatelů. Spravuje agendu EU v oblasti registrace turistů a zaměstnaneckých cizinců ze zemí EU. Komunikace se státními institucemi ve věci oznamovacích povinností. Pracoviště smluvního pojištění na referátu prodává produkty Pojišťovny VZP, a.s. (cestovní zdravotní připojištění, smluvní pojištění cizinců) a produkty České podnikatelské pojišťovny.

Referát kontroly výběru pojistného

Provádí kontrolní činnost hromadných plátců a samoplátců. Dále také zpracovává doklady o platbách pojistného od OSVČ; o příjmu plateb pojistného a o zpracování bankovních dávek.

Referát správního řízení

Zabývá se zahajováním správního řízení u dlužníků po kontrole výběru pojistného; přípravou podkladů pro vymáhání pohledávek a komunikací s rozhodčím orgánem. Ve spádové oblasti Uherský Brod zajišťuje Územní pracoviště VZP své činnosti směrem k pojištěncům a smluvním partnerům prostřednictvím *Úřadovny v Uherském Brodě*.

Oddělení řízení nákladů zdravotní péče

Zahrnuje referát ekonomiky zdravotní péče, referát revize a smluvních vztahů (uzavírání smluv se zdravotními zařízeními). Zaměstnanci se zabývají kontrolou poskytované zdravotní péče, agendou lázeňství a pomůcek zdravotnické techniky.

Právní oddělení

Specializuje se na vymáhání náhrad a pohledávek; zajišťování styku s orgány státní správy a řešení sporů.

Ekonomické oddělení

Zajišťuje financování; styk s bankou; pokladní služby a účetní agendu.

Oddělení informačního systému

Zajišťuje chod počítačové sítě pobočky; archivaci dat a komunikaci informačního systému s informačním systémem Ústřední pojišťovny VZP ČR.

Referát provozně-správní

Se stará o zásobování poboček VZP; distribuci formulářů; zajišťování provozních potřeb odborných úseků poboček VZP a správu vozového parku.

4.1.4 Jednotný vizuální styl VZP ČR

Je důležitou součástí promyšlené marketingové strategie VZP ČR. Přináší firmě kromě své estetické hodnoty i schopnost identifikace v konkurenčním prostředí. Pomocí tohoto stylu je organizaci přiřazeno povědomí veřejnosti, pěstované PR aktivitami a reklamou. Tím je dále přenášeno na budoucí marketingové počiny.

Logo VZP ČR

VZP ČR používá tři tvarové varianty loga: *základní variantu, doplňující variantu a zkrácenou variantu.*



Obr. 3. Základní varianta

Zdroj: VZP ČR



Obr. 4. Doplnující varianta

Zdroj: VZP ČR

Se používá v případě horizontálního využití loga.



Obr. 5. Zkrácená varianta

Zdroj: VZP ČR

Se využívá kvůli zvýšení čitelnosti loga, např. kvůli specifické tiskové technologii nebo malé velikosti loga.

Barvy VZP ČR

Hlavní barvou VZP ČR je červená. Vychází z logotypu VZP ČR. Druhou základní barvu je krémová, která dotváří pozadí letáků, inzerátů, dokumentů a plakátů. Letáky a inzeráty jsou uvedeny v příloze P V a P VI. *Barvami produktových řad* je modrá – „cestovní připojištění“, karmínová – „informace pro maminky“, oranžová – „zdravotní připojištění VZP ČR“, fialová – „dlouhodobé smluvní zdravotní pojištění“ a khaki – „krátkodobé smluvní zdravotní pojištění“.

4.1.5 Základní program

Preventivní prohlídky pro děti a dorost

System preventivních prohlídek pro případ léčení zdravotních vad či onemocnění dítěte je plně hrazen VZP ČR. Zahrnuje zdravotní prohlídky a léčení dítěte od narození do 18 let; péči o zuby; péči o zrak; ortopedickou péči a péči při alergiích.

Preventivní prohlídky pro dospělé

Preventivní prohlídka je celkovým vyšetřením, na které klient přichází jedenkrát za dva roky, i když je zcela zdrav. Součástí je i vyšetření EKG od 40 let; u žen ve věku od 45 do 69 let možnost mammografického vyšetření; preventivní prohlídka u zubního lékaře a preventivní prohlídka u ženského lékaře.

4.1.6 Aktuální nadstandardní služby poskytující VZP ČR UH. Hradiště svým pojištěncům

Pro všechny klienty – navíc:

1. *Měření krevního tlaku, pulsu, tuku, cukru v krvi a hladiny cholesterolu.*
[10]
2. *Členství v Klubu pevného zdraví* – cílem klubu je prevence a podpora péče o vlastní zdraví a zdravý způsob života. Každý člen Klubu má právo využívat výhod poskytovaných VZP nebo jejími obchodními partnery v podobě bonusů a slev.
3. *Ediční řada odborných publikací VZP ČR* – se zaměřuje na prevenci hojně se objevujících chorob a zdravý životní styl. Každý díl ediční řady je připravován VZP ve spolupráci s předními odborníky medicíny. Jde o několikaletou publikaci, která je každý den bezplatně připravena na přepážkách pracoviště VZP.

4. *Možnost léčení i ve slovenských lázních* – VZP ČR má smluvně zajištěno pro své pojištěnce lázeňské léčení ve 43 lázních v České republice a v 8 lázních ve Slovenské republice.
5. *Speciální program pro bezpříspěvkové dárce krve* – je spojován s cestovním připojištěním. Jedná se o pojištění léčebných výloh v délce 35 dnů v roce zcela zdarma. Jedinou podmínkou je, aby dárce krve byl držitelem Janského plakety nebo v posledních dvou letech 3x nebo v posledním roce 2x daroval bezplatně krev.
6. *Internetový přístup ke zdravotním informacím pacienta, zdravotní knížka na Internetu (IZIP)* – tento projekt zlepšuje komunikaci mezi lékařem a pacientem. Zvyšuje informovanost pacienta, minimalizuje zbytečně poskytovanou zdravotní péči – vyšetření nebo předepisování léků. Registrace do IZIPu je zdarma a dobrovolně jen pro pojištěnce VZP.
7. *Dny zdraví* – v těchto Dnech se klienti mohou na tomto pracovišti dozvědět zda jim hrozí riziko civilizační choroby. Dny zdraví VZP ČR jsou připravovány společně s městy, obcemi a regiony, které jsou členy Národní sítě Zdravých měst ČR. Probíhají v určitém termínu ve více než 45 městech a obcích. Klienti se o nich mohou dozvědět např. z internetových stránek VZP nebo z informačních letáků Pojišťovny.

Pro děti a mládež – navíc:

1. *Příspěvek až 2 000 Kč na fixní ortodontický aparát* – je určen pro děti ve věku od 10 do 19 let. Výše příspěvku byla stanovena v závislosti na délce doby nepřetržitého pojištění dítěte u VZP ČR.
2. *Příspěvek až 20 000 Kč na třítydenní léčebně ozdravné pobyty Mořský koník* – jedná se o léčebné pobyty u Jaderského a Egejského moře pro některé skupiny chronicky nemocných dětí.
3. *Roční příspěvek 400 Kč na vakcínu pro třetí očkovací dávku proti klíšťové encefalitidě a pro další přeočkování* – tento příspěvek je vázán na poslední očkování. VZP poskytuje příspěvek pro všechny své pojištěnce bez ohledu

na to, kdy se u VZP registrovali. Revakcinace je hrazena všem pojištěncům VZP ČR podle potřeby opakovaně, maximálně však do 19 let.

4. *Plná úhrada pobytu v ozdravovnách zdravotně oslabeným dětem od 3 do 15 let.*
5. *Ortopedická prevence, kupón na nákup zdravé obuvi pro batolata – ve spolupráci VZP s výrobcem dětské obuvi, firmou D.P.K., s.r.o., jsou připraveny pro klienty VZP oslavující první narozeniny slevy ve výši 50 Kč na nákup dětské obuvi.*
6. *Příspěvek 1 900 Kč na očkování vakcínou Prevenar – je účinná proti pneumokokovým nákazám a určena pro děti ve věku do 5 let. VZP ČR využije finančních prostředků z Fondu prevence.*

5 IDENTIFIKACE PROBLÉMŮ, PŘÍLEŽITOSTÍ

5.1 Definování problémů

VZP ČR je největší zdravotní pojišťovnou v České republice přesto její konkurenceschopnost v posledních letech slábne. Dochází k odchodu pojištěnců k jiným zdravotním pojišťovnám, a k finančním problémům. VZP ČR se snaží poskytovat služby, které by zákazníci ocenili a chtěli. Veškeré marketingové aktivity se orientují na poznávání zákazníka a jeho následné uspokojení. Vše musí být zajištěno efektivně jak pro zákazníka, tak pro VZP ČR. Zde nastává velký problém, zákazník chce víc než je mu VZP ČR, vzhledem ke svým finančním zdrojům, schopna poskytnout.

V roce 2005, kdy byl ministrem zdravotnictví David Rath, byla na Všeobecnou zdravotní pojišťovnu uvalena nucená správa. Většina nadstandardních služeb byla pozastavena. Kromě toho bylo na VZP ČR vrhnuto negativní světlo, prostřednictvím mediálních prostředků, které nemálo pojištěnců odradilo od setrvání u Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR.

„Tuto situaci vyvolalo především hospodaření VZP ČR, ostatní zdravotní pojišťovny problémy neměly. Předpokládaný deficit VZP dvanáct až dvacet miliard byl alarmující a muselo se něco provést, aby se dále neprohluboval. Příčina nebyla ani v tom, že u VZP je větší počet starších pojištěnců, kteří čerpají větší množství zdravotní péče. Příčinou byla zvláštní smluvní politika.“
DRYML, VLADIMÍR [1]

Důvěra stávajících i budoucích klientů VZP ČR byla narušena. Marketingovým průzkumem bych chtěla ve spolupráci se Všeobecnou zdravotní pojišťovnou ČR Uherské Hradiště zjistit, jak jsou pojištěnci VZP spokojeni s jejími službami a proč bývalí pojištěnci VZP odešli k jiné zdravotní pojišťovně. Zajímá mě také o to, jakými prostředky by se dali potenciální klienti přimět k přechodu k VZP ČR.

5.1.1 Stanovení cílů

Cílem tohoto marketingového průzkumu bylo prověřit nejen zda klienti VZP ČR jsou spokojeni s nadstandardními a preventivními programy, vedlejšími službami, informovaností, ale i s jednáním zdravotních pojišťoven s klienty. Bude-li výsledkem průzkumu sebemenší nespokojenost klientů, pokusím se organizaci navrhnout doporučení, které by vedly ke zvýšení spokojenosti zákazníků.

5.1.2 Stanovení hypotéz

Pro splnění cíle své bakalářské práce jsem si stanovila čtyři hypotézy:

1. S nadstandardními programy ZP je spokojeno 15 % klientů.
2. Preventivními programy zdraví ZP jsou nezajímavé v průměru pro 20 % zákazníků.
3. S vedlejšími službami (cestovní přípojištění) VZP ČR je spokojeno 55 % mužů a 65 % žen pojištěných u VZP ČR a 10 % mužů a žen pojištěných u jiné ZP.
4. S jednáním VZP ČR s klienty je spokojeno 90 % klientů.

5.2 Plán výzkumu

5.2.1 Zdroje dat

V marketingovém výzkumu jsem shromáždila a zpracovala primární a sekundární data.

Primární informace jsem získala vlastním výzkumem. Jsou to data shromážděné na základě dotazníkového průzkumu.

Sekundární informace jsem nashromáždila z Výročních zpráv VZP ČR 2003, 2004, 2005, komerčních informací a publikací VZP, provedených studií marketingových agentur pro VZP ČR a internetových stránek jednotlivých zdravotních pojišťoven v České republice. Tyto stránky mě seznámily s nabídkou služeb jiných zdravotních pojišťoven.

5.2.2 Nástroj výzkumu

Vzhledem k danému problému jsem si zvolila *výzkumný projekt popisný*. Vstupní data jsem získala provedením dotazníkové akce, a tím si zajistila informace o individuálním postoji, preferencích, znalostech a přesvědčení každého respondenta k VZP ČR.

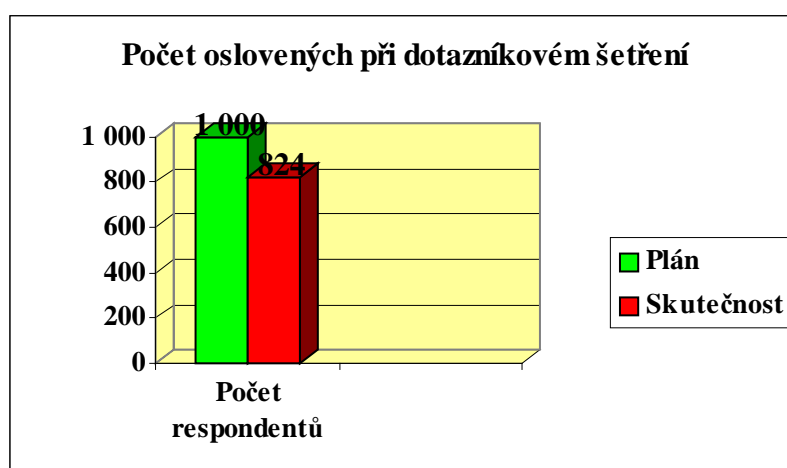
5.2.3 Metoda kontaktování

Pro analýzu jsem použila metodu kvantitativní – *dotazník s osobním kontaktem*.

5.2.4 Plán výběru

Při výběru respondentů jsem provedla *záměrný úsudkový výběr*, kdy všichni oslovení se vyznačovali určitou charakteristikou – *pojištěnec některé ZP a zároveň pacient*. Daným vzorkem, u kterého jsme provedli výzkum byli klienti VZP ČR a klienti jiných zdravotních pojišťoven všech věkových kategorií ve Zlínském kraji.

Celkový soubor byl *824 oslovených respondentů*. Původní záměr byl 1 000 dotazovaných. Bohužel, vzhledem k časovému omezení a neochotě některých klientů odpovídat na jakékoliv dotazy, byl tento počet nižší.



Graf 4. Počet oslovených při dotazníkovém šetření

Zdroj: vlastní

5.2.5 Finanční stránka výzkumu

Bylo mi umožněno kopírování dotazníků ve VZP ČR Uherské Hradiště. Celkem jsem si připravila 1 000 dotazníků. Budu-li brát v úvahu, že tisk jednoho dotazníku oboustranně by mě stál 2,80 Kč, celková částka za všechny dotazníky by byla 2 800 Kč. Z vlastních prostředků jsem se finančně podílela na kopírování jen částečně. V papírnictví jsem nakoupila sadu čistých papírů na tisk. V ní je cca 500 ks a stála 90 Kč. Do nákladů vložených do výzkumu nezapočítávám svou vlastní práci na vytvoření dotazníku a časovou i finanční náročnost na oslovení respondentů a zpracování výsledků.

5.2.6 Sběr informací

Vzhledem k velkému množství oslovených a rozsáhlému územnímu prostoru jsem sestavila marketingový tým. Tento tým se skládal z mé osoby a mého přítele. Přítel prošel odborným školením týkajícím se správného kontaktování potenciaálních respondentů. Tím byla zajištěna přítomnost a nápomocnost tazatele u vyplňování jednotlivých dotazníků, pokud nastal nějaký problém s pochopením otázky.

5.2.7 Analýza informací

Získané údaje jsem roztřídila a klasifikovala pomocí statistických metod.

5.2.8 Prezentace výsledků

Výsledky byly zpracovány v podobě ucelených závěrů a doporučení plynoucích z analýzy. Výsledná zpráva byla doprovázena přehlednými tabulkami a grafy vytvořenými v programu Microsoft Excel na rodinném počítači.

5.3 Fáze realizace

Terénní sběr dat byl proveden v období od **26. 10. 2006 do 9. 11. 2006**. Průzkum jsem zrealizovala formou písemného dotazníku. Z technického pohledu se jednalo o osobní dotazování v nemocnici Uherské Hradiště, soukromých poliklinikách a zubních střediscích, lékárnách v Uherském Hradišti, na Gymnáziu, Střední škole hotelové a obchodní, Obchodní akademii

a Vyšší odborné škole v Uherském Hradišti, Obchodní akademii a VOŠ Zlín, Univerzitě Tomáše Bati Zlín, Územním pracovišti VZP ČR Uherské Hradiště a Zlín, Penzionu pro starší občany v Uherském Hradišti, v soukromém kadeřnictví v Uherském Hradišti a v rehabilitačních lázních v Ostrožské Nové Vsi.

Dotazník je anonymní a obsahuje **12 uzavřených otázek a dvě dokreslující otázky**. Jejich zodpovězení není časově náročné. Dotazník tvoří otázky týkající se VZP ČR, ale i jiných zdravotních pojišťoven. Důvodem je zjištění pohledu zákazníka na jeho stávající zdravotní pojišťovnu. V případě jeho nespokojenosti existuje pro VZP ČR možnost vytvoření své nabídky tak, aby tohoto klienta přilákala a udělala vše pro jeho plnou spokojenost. Dotazník je zaměřen na míru spokojenosti klientů s nabízenými službami ZP; komunikaci VZP ČR se zákazníky a znalost internetových stránek VZP ČR.

Otázky byly jasným a jednoduchým způsobem formulovány, tak aby respondent nemusel strávit dlouhou dobu přemýšlením nad odpovědí. Dotazník obsahoval zejména otázky s uzavřeným koncem, kdy oslovený si **vybral některé z nabízených variant a označil je křížkem**. Tento způsob jsem si zvolila, protože jeho vyhodnocení je rychlé a jednoduché. Dotazník byl rozdělen na dvě části. První část obsahuje **otázky analytické**, kdy jsou respondenti zařazeni do určitých sociálních skupin, a **filtrační**. Druhou část tvoří **otázky měřítkové a dokreslující**. Dotazník je uveden v příloze P VII.

5.4 Vyhodnocení výsledků

Všechny dotazníky jsem shromáždila. Prvním bodem bylo ruční třídění, po kterém následovalo zpracování a analyzování výsledků pomocí tabulek a grafů v programu Microsoft Excel.

5.5 Hodnocení jednotlivých otázek

5.5.1 Klientská struktura

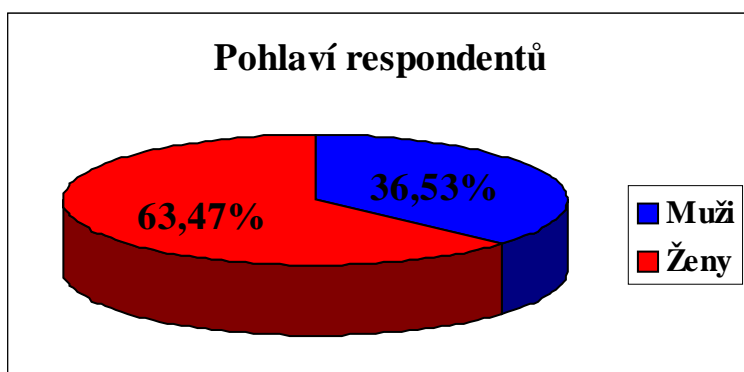
V této části se budu zabývat jednotlivými otázkami, které nám pomohou charakterizovat osoby, které nám odpovídaly na dotazy.

Otázka č. 1. Pohlaví

Tab. 2. Pohlaví respondentů

Zdroj: vlastní

	MUŽI	ŽENY	CELKEM
Počet osob	301	523	824



Graf 5. Pohlaví respondentů

Zdroj: vlastní

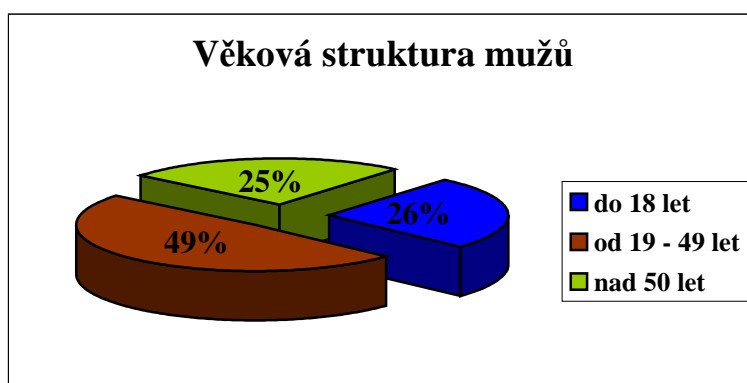
Z grafu i z tabulky je zřejmé, že dotazovaných žen bylo více. Důvodem je větší neochota mužů odpovídat na dotazy, ale také vyšší míra úmrtnosti mužů než žen. Žen ochotných vyplnit dotazník bylo 523 což je 63,47 %. Zbývajících 36,53 %, tj. 301 osob, tvořili oslovení muži.

Otázka č. 2. Věková struktura

Tab. 3. Věková struktura mužů

Zdroj: vlastní

MUŽI	DO 18 LET	OD 19 – 49 LET	NAD 50 LET
Celkový počet	78	147	76



Graf 6. Věková struktura mužů

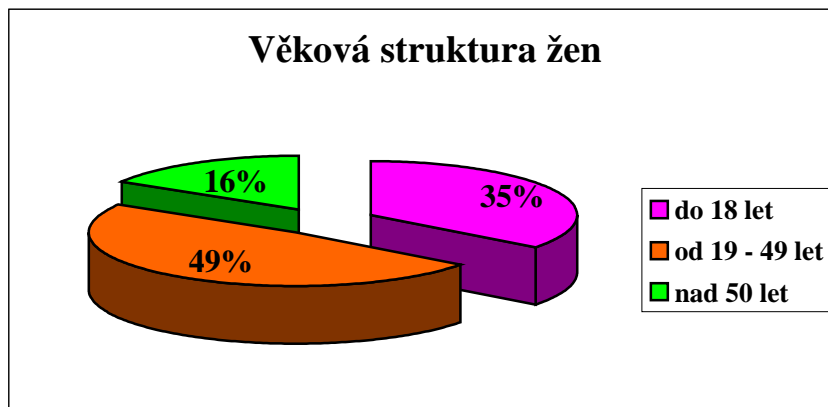
Zdroj: vlastní

Tato věková struktura nám vypovídá, že na dotazy odpovídali hlavně muži ve věku od 19 – 49 let. Procentuálně tvořili necelých 50 % všech dotazovaných. Jsou v produktivním věku a nejvíce se zajímají o své zdravotní pojištění. Chlapců do 18 let a starších mužů byl téměř stejný počet, procentuálně se podělili o zbylých 50 %.

Tab. 4. Věková struktura žen

Zdroj: vlastní

ŽENY	DO 18 LET	OD 19 - 49 LET	NAD 50 LET
Celkový počet	184	254	85



Graf 7. Věková struktura žen

Zdroj: vlastní

Věková struktura žen je podobná té mužů. Také zde je nejvíce respondentů ve věku mezi 19-ti a 49-ti lety. Těchto žen je necelých 50 %. O něco méně je dívek do 18-ti let, tj. 35 %. Nejmenší podíl zde mají starší ženy nad 50 let. Vzhledem k větší úmrtnosti mužů je to zajímavé. Pravděpodobně je to dáno tím, že hlavní tazatelkou jsem byla já - žena, což mnoho mužů motivovalo k vyplnění dotazníku více než samotný obsah práce.

Tato otázka může být vyhodnocena i z hlediska *průměrného věku osob*. Pomocí aritmetického průměru lze zjistit průměrný věk mužů a žen, kteří odpovídali na dotazy.

Tab. 5. Průměrný věk mužů

Zdroj: vlastní

MUŽI			
věk x_i	počet osob n_i	x'_i	$n_i \cdot x'_i$
0 – 18	78	9	702
19 – 49	147	34	4 998
50 – 100	76	75	5 700
Σ	301	X	11 400

$$\bar{x} = \frac{\sum_i^1 (n_i \cdot x'_i)}{\sum_i^1 n_i} = \frac{11400}{301} = 37,87 \cong \underline{\underline{38}} \text{ let} \quad (1)$$

x_i – interval

x'_i – střed intervalu

n_i – počet osob, absolutní četnost

Z výsledku vyplývá, že průměrný věk mužů je 38 let. Tito muži spadají do kategorie osob v produktivním věku.

Tab. 6. Průměrný věk žen

Zdroj: vlastní

ŽENY			
věk x_i	počet osob n_i	x'_i	$n_i \cdot x'_i$
0 – 18	184	9	1 656
19 – 49	254	34	8 636
50 – 100	85	75	6 375
Σ	523	X	16 667

$$\bar{x} = \frac{\sum_i^1 (n_i \cdot x'_i)}{\sum_i^1 n_i} = \frac{16667}{523} = 31,87 \cong \underline{\underline{32}} \text{ let} \quad (2)$$

x_i – interval

n_i – počet osob, absolutní četnost

x'_i – střed intervalu

Průměrný věk žen je 32 let. Je o něco nižší než věk mužů, avšak stále spadá do kategorie osob v produktivním věku.

Pomocí indexu a difference lze spočítat *relativní srovnání průměrného věku mužů a žen*, kteří odpovídali na dotazy.

$$i_x = \frac{x_1}{x_0} = \frac{38}{32} = 1,1875 \cong \underline{\underline{1,19}} \text{ krát} \tag{3}$$

$$d_x = x_1 - x_0 = 38 - 32 = \underline{\underline{6}} \text{ let} \tag{4}$$

i_x – index

x_1 – průměrný věk mužů

d_x – difference

x_0 – průměrný věk žen

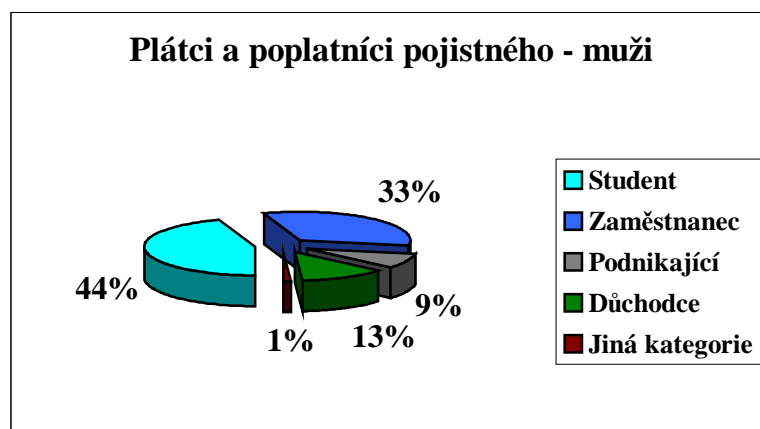
Zjistila jsem, že průměrný věk mužů je 1,19 krát vyšší než věk žen. V průměru jsou tedy o 6 let starší.

Otázka č. 3. Plátcí a poplatníci pojistného

Tab. 7. Plátcí a poplatníci pojistného – zařazení mužů

Zdroj: vlastní

MUŽI	Student	Zaměstnanec	Podnikající	Důchodce	Jiná kategorie
Celkový počet	135	99	26	38	3



Graf 8. Plátcí a poplatníci pojistného - zařazení mužů

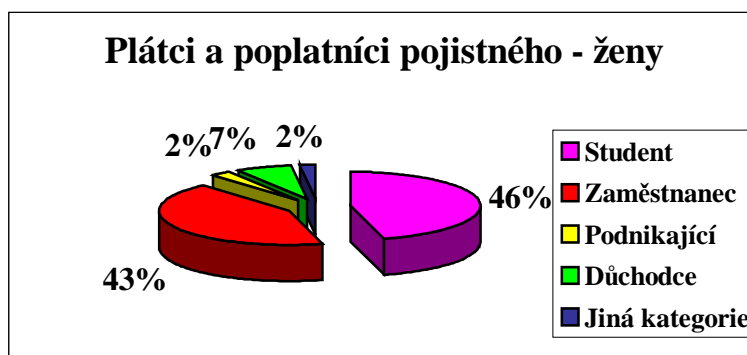
Zdroj: vlastní

Z tohoto grafu lze vyčíst, že více než 40 % mužských respondentů tvořili studenti a nepatrně menší procento zaujímali zaměstnanci, přes 30 %. O zbývajících 23 % se dělili hlavně podnikající muži a důchodci. Jen 1 % se na tom podíleli muži spadající do jiné kategorie.

Tab. 8. Plátcí a poplatníci pojistného – zařazení žen

Zdroj: vlastní

ŽENY	Student	Zaměstnanec	Podnikající	Důchodce	Jiná kategorie
Celkový počet	240	224	13	36	10



Graf 9. Plátcí a poplatníci pojistného - zařazení žen

Zdroj: vlastní

Výsledkem tohoto šetření, stejně jako u plátců a poplatníků pojistného – muži, je, že největší účast měly studentky se 46-ti %. Na druhém místě jsou zaměstnanci s rozdílem pouhých 3 %, tj. 43 %. Pouze o 4 % se podělily ženy podnikající a spadající do jiné kategorie, které dosáhly shodně 2 %. Posledních pár procent tvořily důchodkyně, 7 %.

Otázka č. 4. Nejvyšší dosažené vzdělání klienta

Tab. 9. Nejvyšší dosažené vzdělání klienta

Zdroj: vlastní

	VZP ČR		JINÁ ZP	
	MUŽI, počet osob	ŽENY, počet osob	MUŽI, počet osob	ŽENY, počet osob
Základní škola	67	143	28	76
Střední odborné učiliště	39	33	13	10
Střední škola	71	148	21	74
Vysoká škola	41	29	21	10

Nejvíce odpovídali na otázky *pojištěnci VZP ČR* se středoškolským vzděláním, celkem 71 mužů a 148 žen. O něco méně bylo žen se základním vzděláním, 143 osob.

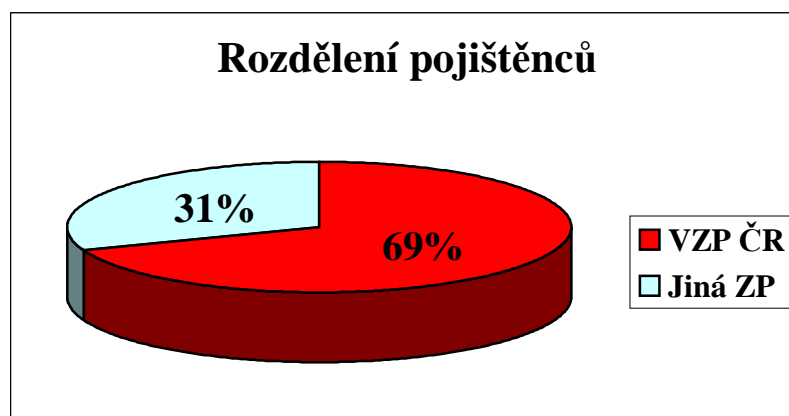
U jiných zdravotních pojišťoven odpovídaly nejvíce osoby se základním vzděláním, celkem 28 mužů a celkem 76 žen. Na druhém místě byly ženy se středoškolským vzděláním, tj. 74 osob.

Otázka č. 5. Rozdělení klientů dle zdravotních pojišťoven

Tab. 10. Počet klientů zdravotních pojišťoven

Zdroj: vlastní

	VZP ČR	JINÁ ZP	CELKEM
Počet pojištěnců	571	253	824



Graf 10. Počet klientů zdravotních pojišťoven

Zdroj: vlastní

Přestože v poslední době pojištěnci VZP ČR odchází k jiným zdravotním pojišťovnám, výsledek je stále poměrně dobrý. Z grafu vidíme, že VZP ČR má neustále převahu v počtu pojištěnců oproti jiným zdravotním pojišťovnám. Z celkového počtu klientů je u Všeobecné zdravotní pojišťovny ve Zlínském kraji pojištěno necelých 69 % osob. Zbývajících asi 30 % klientů si mezi sebe dělí ostatní zdravotní pojišťovny.

Tab. 11. Počet klientů u nejvíce využívaných dalších ZP

Zdroj: vlastní

	Hutnická ZP	Ministerstva Vnitřní ZP	Vojenská ZP	Česká národní ZP	Oborová ZP
Počet žen	17	81	9	21	23
Počet mužů	9	45	5	13	8
Celkem	26	126	14	34	31

Z výzkumu, který jsem provedla, je zřejmé, že k nejvíce oblíbeným zdravotním pojišťovnám, vedle VZP ČR, se řadí Pojišťovna Ministerstva Vnitřní, Česká národní pojišťovna a Oborová zdravotní pojišťovna.

5.5.2 Co jsem se dozvěděla od respondentů

Zaměřím se jen na odpovědi osob, které měli v klientské struktuře největší zastoupení z hlediska věkové struktury, bez ohledu na způsob úhrady zdravotní péče a nejvyšší dosažené vzdělání. Z výsledků, viz. (Graf 6) a (Graf 7), je zřejmé, že se jedná o osoby v produktivním věku, tj. **ve věku 19 – 49 let**. Jsou cílovou skupinou VZP ČR, která je převážně ekonomicky aktivní, přispívá, nebo perspektivně bude přispívat, významně platbami pojistného do veřejného systému a současně se malou mírou podílí na čerpání zdravotní péče.

Tab. 12. Podíl osob ve věku 19 – 49 let pojištěných u VZP ČR nebo jiné ZP

Zdroj: vlastní

	VZP ČR	JINÁ ZP
Muži	105	42
Ženy	170	84
Celkem osob	275	126

Jednoznačně je vidět, že osob ve věku 19 – 49 let pojištěných u VZP ČR je více než osob pojištěných u jiné ZP. Celkový počet je 275 osob, z toho 105 mužů a 170 žen. Pojištěnců jiných zdravotních pojišťoven ve věku 19 – 49 let je podstatně méně. Mužů je pouze 42 a žen 84.

Otázka č. 6 Motivace bonusových programů¹¹

Tato otázka byla určena všem klientům zdravotních pojišťoven. Hlavní informaci nám přinesla v podobě nejvíce žádaného produktu zákazníky. Lze ji chápat jako riziko odchodu klientů VZP ČR k jiným zdravotním pojišťovnám nebo motivaci k prosazení těchto programů na trhu a následně ke stabilizaci

¹¹ Tyto programy jsou pojištěncům nabízeny ve formě finančních příspěvků.

či zvýšení počtu pojištěnců VZP ČR. Tato otázka nám také odpovídá na dotaz týkající se spokojenosti klientů s nadstandardními programy. Odpovědi jsou zpracovány v tabulkách dle pohlaví a zdravotní pojišťovny.

Muži pojištění u VZP ČR

Tabulka je uvedena v příloze P VIII.

Těmito výsledky se jen potvrdila nespokojenost s nabídkou nadstandardních programů VZP ČR. Necelých 95 % mužů pojištěných u VZP ČR by zvažovalo odchod k jiné zdravotní pojišťovně.

Téměř 44 % z nich by se s největší pravděpodobností stalo pojištěnci jiné ZP, kdyby nabízela očkování proti žloutence typu A i B. I další dva druhy očkování by nejspíše motivovaly průměrně 25 % klientů ke stejnému kroku.

Bude-li chtít VZP ČR si udržet své stávající pánské klienty, měla by jim minimálně nabídnout vitamínovou prevenci a permanentní vstupenky do bazénu. Tyto dvě položky získaly shodných 42 hlasů. Významnou nabídkou jsou pro pány mimo jiné potravinové doplňky.

Pro VZP ČR jsou odpovědi mužů velmi důležité z hlediska konkurenční nabídky. Tímto průzkumem získala jedinečnou příležitost uvést na trh takové bonusové programy, které by skutečně motivovaly pánské klienty jiných zdravotních pojišťoven k přechodu k ní.

Muži pojištění u jiné ZP

Tabulka je uvedena v příloze P IX.

Při pohledu na tabulku, je zřejmé, že více než 61 % klientů by nejvíce ocenilo permanentní vstupenky do bazénu. Na druhém místě, stejně jako u mužů pojištěných u VZP, by se zamlouvala prevence zdraví v podobě vitamínů. O něco málo procent získaly příspěvky na očkování, které jsou velmi žádané.

Ačkoliv v poslední době odchází pojištěnci VZP k jiným ZP, procentuálně by odešlo v případě vhodné nabídky programů necelých 96 % pánských klientů. To je v průměru o 1 % více než v případě mužů pojištěných u VZP ČR.

Ženy pojištěné u VZP ČR

Tabulka je uvedena v příloze P X.

Do této kategorie žen spadám i já. Jelikož se jedná o ženy žijící v moderní době, není s podivem, že více než 52 % získal finanční příspěvek na antikoncepci. Je nedílnou součástí života většiny žen. Tuto skutečnost by si měla uvědomovat každá zdravotní pojišťovna, která chce na trhu služeb péče o zdraví uspět. V minulosti byl tento příspěvek poskytován, ale jen do určitého věku. Některé ženy stále využívající tento preparát neměly na tuto částku již nárok. To byl dle mého chybný krok.

Další položkou motivující tyto ženy k odchodu je očkování proti žloutence typu A i B. Odešlo by, v případě této nabídky jinou zdravotní pojišťovnou, 40 % žen. Kdyby jiná zdravotní pojišťovna postavila svůj program na poskytování permanentních vstupenek do bazénu a vitamínových balíčků, podařilo by se jí pravděpodobně přetáhnout více než 30 % pojištěnců VZP ČR.

Zajímavý je i výsledek věrnosti dámských klientů VZP, kdy necelých 9 % by žádný z těchto bonusových programů nemotivoval k odchodu k jiné zdravotní pojišťovně.

Ženy pojištěné u jiné ZP

Tabulka je uvedena v příloze P XI.

Nejen ženy pojištěné u VZP, ale i tyto ženy by velmi lákal finanční příspěvek na antikoncepci. Více než polovina těchto dotázaných žen by odešla k jiné ZP. Ani v případě dalšího motivačního programu, očkování proti žloutence typu A i B, by nereagovaly jinak, tj. necelých 40 % by odešlo.

O několik méně procent získal program vitamínové prevence, celkem cca 38 %.

Stejně jako všechny předešlé kategorie osob i v této se nachází hodně plavců. Bude-li si chtít jiná ZP udržet své klientky, bude muset zavést do svého nadstandardního programu i permanentní vstupenky do bazénu. Jinak jí hrozí riziko odchodu bezmála 30 % pojištěnců.

Ze všech již zmíněných kategorií jsou tyto ženy nejvíce věrné své pojišťovně. 13 % z nich by neohromil žádný z těchto bonusových programů natolik, aby odešly k jiné ZP.

Míra spokojenosti s nadstandardními programy ZP

Nyní pomocí jednoduchého součtu všech osob v jednotlivých kategoriích, které si nevybraly žádnou z nabízených možností, spočítám procento spokojenosti klientů s nadstandardními programy a službami.

Tab. 13. Míra spokojenosti klientů s nadstandardními programy ZP

Zdroj: vlastní

	POČET MUŽŮ V %		POČET ŽEN V %	
	u VZP	u jiné ZP	u VZP	u jiné ZP
Míra spokojenosti	5,71	4,76	8,24	13,10

S těmito programy je spokojeno jen 5 – 8 % osob pojištěných u Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR. Klienti jiných zdravotních pojišťoven jsou spokojeni o něco více. Těchto několik málo procent rozdílu mohou tvořit právě ti bývalí pojištěnci VZP ČR. Přesto z výsledku vyplývá, že klienti jakékoliv ZP jsou spíše nespokojeni s nadstandardními programy.

V případě, že by některá ze zdravotních pojišťoven uměla vytvořit svou nabídku těchto programů mnohem lépe, mohla bych tím uspokojit trh o velikosti až cca 90 % klientů. V reálném světě to ovšem spíše dopadne tak, že se o tyto procenta podělí jednotlivé zdravotní pojišťovny podle své současné přitažlivosti pro zákazníka.

Otázka č. 7. Formy prevence zdraví¹²

V tomto bodě jsem prověřovala zájem klientů o prevenci svého zdraví. Cílem je zjistit, jaké preventivní programy, týkající se péče o vlastní zdraví, by je zajímaly.

Muži pojištění u VZP ČR

Tabulka je uvedena v příloze P XII.

Necelých 47 % mužů pojištěných u VZP ČR by zaujalo měření krevního tlaku a cukru v krvi. O 10 % méně mužů by ocenilo měření hladiny cholesterolu.

Více než 96-ti % z nich se zdála nezajímavá ediční řada odborných publikací VZP ČR. Přes 7 % si nevybralo žádnou z nabízených forem prevence zdraví.

Muži pojištění u jiné ZP

Tabulka je uvedena v příloze P XIII.

Stejného výsledku, jako u mužů pojištěných u VZP, jsem se dobrala po vyhodnocení této tabulky. Nejvíce zajímavou formou prevence zdraví je pro ně měření krevního tlaku a cukru v krvi.

Více než 40 % z nich zaujala možnost léčení se v lázních na Slovensku.

V této kategorii osob jsem pravděpodobně oslovila několik dobrovolných dárců krve, protože tento program, ve formě finančního příspěvku, je žádán více než 26-ti % mužů.

Nejméně je zaujaly Dny zdraví s VZP ČR a některé dokonce nezaujala vůbec žádná forma prevence zdraví.

¹² V současné době nabízeny pojištěncům VZP ČR.

Ženy pojištěné u VZP ČR

Tabulka je uvedena v příloze P XIV.

Z tabulky lze vyčíst, že tyto ženy vnímají prevenci zdraví podobným způsobem jako muži. Více než 40 % z nich by uvítala měření krevního tlaku a cukru, ale také měření hladiny cholesterolu.

Za povšimnutí stojí i to, že téměř 30 % žen by bylo rádo, kdyby mohly využít možnosti léčení se v lázních na Slovensku.

Naopak jen několik málo procent z nich by se chtělo stát členkami Klubu pevného zdraví a zúčastňovat se Dnů zdraví s VZP ČR.

Ženy pojištěné u jiné ZP

Tabulka je uvedena v příloze P XV.

I v tomto případě dostalo měření krevního tlaku a cukru nejvíce hlasů. Rozdíl nastal v tom, že jen o něco méně procent žen, si zvolilo možnost léčení se v lázních na Slovensku. To si vybralo necelých 31 %.

Na posledním a nežádoucím místě se objevují Dny zdraví s VZP ČR a ediční řada odborných publikací VZP ČR, která dosáhla jen několika málo procent. Ani jednu z nabízených variant si nevybralo více než 13 % žen.

Míra zainteresovanosti osob na preventivních programech

Tab. 14. Nezájem o preventivní programy ZP

Zdroj: vlastní

	POČET MUŽŮ V %		POČET ŽEN V %	
	u VZP	u jiné ZP	u VZP	u jiné ZP
Míra nezájmu	7,62	2,38	6,47	13,10

Z výsledku vyplývá, že 6 – 8 % klientů VZP ČR a 2 – 13 % klientů jiné ZP nevyužívá preventivní programy nabídnuté svou zdravotní pojišťovnou.

Otázka č. 8. Využitelnost zdravotních programů VZP ČR pro děti a mládež

Tato otázka byla určena jak klientům VZP ČR, tak klientům jiných ZP. Jejím cílem bylo ověřit si zda klienti využívají nebo využívali i těchto zdravotních programů, služeb a výhod.

Osoby pojištěné u VZP ČR

Tab. 15. Využívání zdravotních programů VZP ČR pro děti a mládež pojištěnci VZP ČR

Zdroj: vlastní

ZDRAVOTNÍ PROGRAM PRO DĚTI A MLÁDEŽ	MUŽI		ŽENY	
	Celkem osob	Celkem osob v %	Celkem osob	Celkem osob v %
příspěvek na fixní ortodontický aparát ¹³	13	12,38	28	16,47
ortopedická prevence ¹⁴	2	1,90	7	4,12
příspěvek na léčebně ozdravný pobyt Mořský koník	2	1,90	12	7,06
příspěvek na očkování vakcínou Prevenar ¹⁵	2	1,90	5	2,94
příspěvek na očkování proti klíšťové encefalitidě	19	18,10	30	17,65
žádný	70	66,67	88	51,76

¹³ Tento aparát je také znám pod laickým názvem „rovnátka“.

¹⁴ Poskytována ve formě kupónu na nákup zdravé obuvi pro batolata.

¹⁵ Proti pneumokokovému onemocnění.

Porovná-li výsledky mužů a žen je zřejmé, že mnohem více žen využilo tento zdravotní program. Z průzkumu vyplynulo, že dotazovaní pánové nejvíce využili příspěvek na očkování proti klíšťové encefalitidě a na fixní ortodontický aparát.

Osloveným ženám byl v minulosti, stejně jako mužům, nejvíce poskytnutý příspěvek na očkování proti klíšťové encefalitidě a na fixní ortodontický aparát, téměř 20-ti % z nich.

Osoby pojištěné u jiné ZP

Tab. 16. Využívání zdravotních programů VZP ČR pro děti a mládež pojištěnci jiných ZP

Zdroj: vlastní

ZDRAVOTNÍ PROGRAM PRO DĚTI A MLÁDEŽ	MUŽI		ŽENY	
	počet	v %	počet	v %
příspěvek na fixní ortodontický	2	4,76	5	5,95
ortopedická prevence	0	0	2	2,38
příspěvek na léčebně ozdravný pobyt Mořský koník	0	0	4	4,76
příspěvek na očkování vakcínou Prevenar	0	0	3	3,57
příspěvek na očkování proti klíšťové encefalitidě	5	11,90	8	9,52
žádný	35	83,33	62	73,80

Vzhledem k tomu, že se jedná o zdravotní programy VZP ČR pro děti a mládež, nejsou tyto poznatky překvapivé. Většinou tyto programy využily osoby v minulosti pojištěné u VZP ČR. Více než 80 % mužů a 70 % žen nikdy nečerpalo tento typ finančního příspěvku VZP ČR.

Téměř 5 % mužů využilo pouze příspěvek na fixní ortodontický aparát a příspěvek na očkování proti klíšťové encefalitidě, necelých 12 % z nich.

Žen odešlo od VZP ČR o něco více. V minulosti téměř 10 % z nich využilo příspěvek na očkování proti klíšťové encefalitidě a okolo 6-ti % na fixní ortodontický aparát. Na rozdíl od mužů necelých 5 % žen čerpalo finanční příspěvek na třítydenní ozdravný pobyt v Řecku nebo v Černé Hoře, nazvaný Mořský koník.

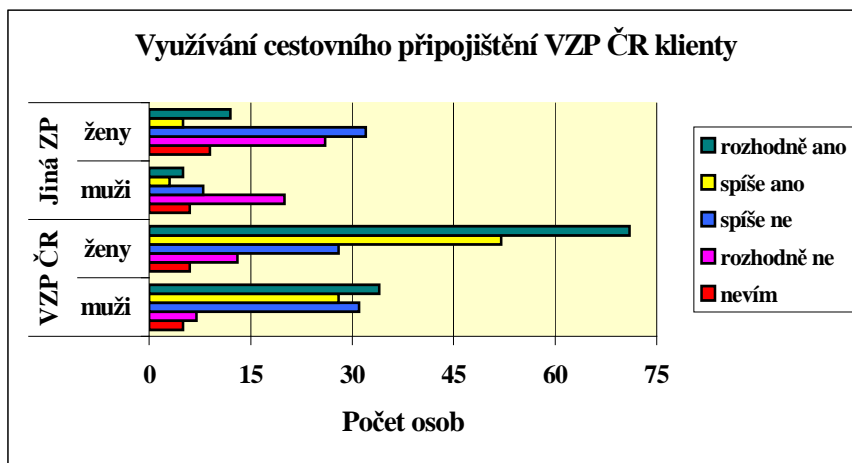
Otázka č. 9. Využívání cestovního připojištění VZP ČR

Cílem bylo ověřit si zda zákazníci mají zájem o cestovní připojištění u VZP ČR a zda jsou s tímto spokojeni. Toto připojištění mohou využívat i pojištěnci jiných zdravotních pojišťoven. Proto se nyní zaměřím na pojištěnce VZP ČR a jiných ZP.

Tab. 17. Využívání cestovního připojištění VZP ČR klienty

Zdroj: vlastní

	VZP ČR				JINÁ ZP			
	Muži		Ženy		Muži		Ženy	
	počet	v %	počet	v %	počet	v %	počet	v %
rozhodně ano	34	32,38	71	41,76	5	11,90	12	14,29
spíše ano	28	26,67	52	30,59	3	7,14	5	5,95
spíše ne	31	29,52	28	16,47	8	19,05	32	38,10
rozhodně ne	7	6,67	13	7,65	20	47,62	26	30,95
nevím	5	4,76	6	3,53	6	14,29	9	10,71



Graf 11. Využívání cestovního připojištění VZP ČR klienty

Zdroj: vlastní

Z grafu i z tabulky lze na první pohled vyčíst, že ženy pojištěné u VZP ČR z více jak 41 % a muži 32 %, využívají pouze cestovní připojištění VZP ČR na rozdíl od pojištěnců jiných ZP, kteří ho z velké části nevyužívají. Je to zřejmě proto, že v případě jejich vycestování do zahraničí se nechají připojistit u své zdravotní pojišťovny, která jim poskytne v této oblasti vše, co potřebují.

16 % až 39 % lidí, kteří odpověděli na tuto otázku „spíše ne“. Jsou to s největší pravděpodobností osoby, které necestují do ciziny často; raději využívají nabídku své zdravotní pojišťovny nebo nevyřizují cestovní připojištění před odcestováním.

K lidem, kteří rozhodně nevyužívají cestovní připojištění VZP ČR patří mimo jiné i starší občané, kteří již nemají dostatek finančních prostředků a ani dobrý zdravotní stav.

Mezi 3-mi % až 15-ti % se pohybují osoby, které neví, zda toto připojištění využívají. Jedná se zejména o osoby, které ještě nikdy v zahraničí nebyly. Další variantou je, že v zahraničí byly, ale vyřizoval to za ně někdo jiný. Jednou z příčin, proč lidé necestují a neuzavírají cestovní připojištění, jsou finanční prostředky.

Míra spokojenosti s cestovním připojištěním

Tab. 18. Míra spokojenosti klientů s cestovním připojištěním VZP ČR

Zdroj: vlastní

	POČET MUŽŮ V %		POČET ŽEN V %	
	u VZP	u jiné ZP	u VZP	u jiné ZP
Míra spokojenosti	59,05	19,04	72,35	20,24

Za předpokladu, že ti co, využívají cestovní připojištění VZP ČR „rozhodně“ nebo „spíše“, jsou s ním spokojeni, se dá dojít k těmto závěrům:

Více jak 59 % mužů a 72 % žen pojištěných u VZP ČR je s touto vedlejší službou spokojeno. Klientů ostatních zdravotních pojišťoven, kteří se rádi připojí u VZP ČR, je pouze něco přes 39 %, z toho přes 19 % mužů a 20 % žen.

Otázka č. 10. Znalost internetových stránek

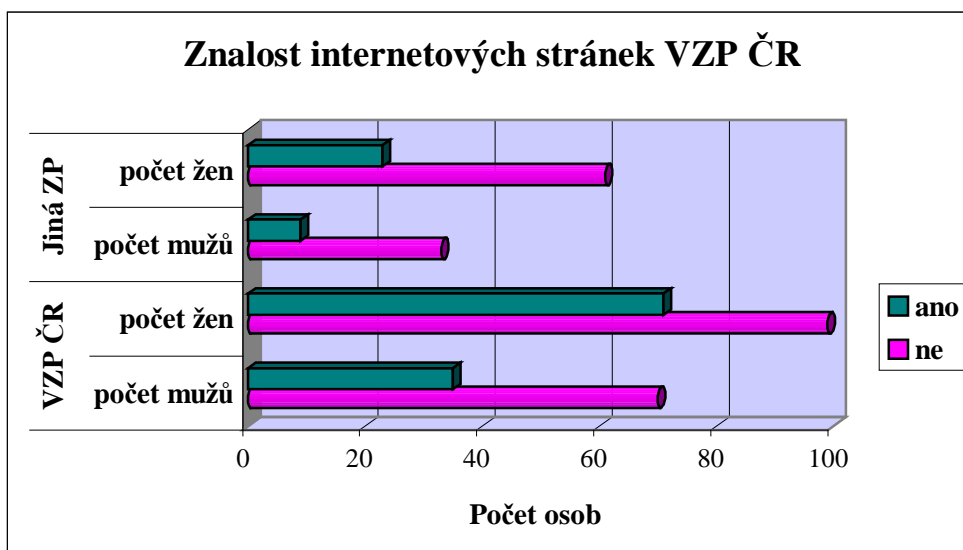
Internetové stránky VZP ČR jsou on-line k dispozici klientům již několik let. Na konci září roku 2006 dostaly nový vzhled. Zlepšují komunikaci mezi klienty a VZP.

Tato otázka má za cíl prozkoumat povědomí klientů o této možnosti jednání s VZP a získávání aktuálních informací.

Tab. 19. Znalost internetových stránek VZP ČR klienty

Zdroj: vlastní

	VZP ČR				JINÁ ZP			
	Muži		Ženy		Muži		Ženy	
	počet	v %	počet	v %	počet	v %	počet	v %
ano	35	33,33	71	41,76	9	21,43	23	27,38
ne	70	66,67	99	58,24	33	78,57	61	72,62



Graf 12. Znalost internetových stránek VZP ČR klienty

Zdroj: vlastní

Na první pohled je vidět, že informovanost o existenci internetových stránek, VZP je velmi nízká. Bohužel i u pojištěnců VZP ČR. Více než 58 % mužů i žen pojištěných u VZP nezná tyto stránky.

Naopak výsledek u pojištěnců jiných ZP je zajímavý. Více jak 21 % z nich se setkalo s těmito internetovými stránkami.

Tyto procenta jsou jen důkazem toho, že i v dnešní moderní době nemá přístup na Internet každý. Někteří mají pouze připojení na Internet v zaměstnání a někteří vůbec. To je příčina této minimální znalosti. Naštěstí rok od roku

přibývá tzv. surfařů¹⁶. Proto by VZP ČR měla pokračovat v oslovování klientů prostřednictvím Internetu. Neměla by ovšem opomenout jiné způsoby informování zákazníků, např. prostřednictvím letáků, inzerce, reklamy, aj.

Otázka č. 11 Nejčastější způsoby komunikace s VZP ČR

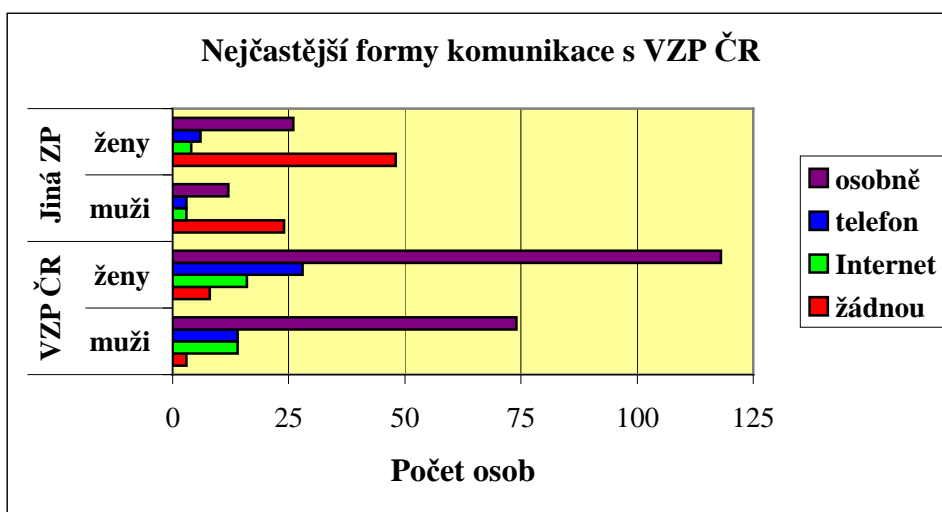
Smysl tohoto dotazu lze nalézt v pochopení nejsnadnější a nejpříjemnější komunikace pro klienty s VZP ČR. Nejen pojištěnci této zdravotní pojišťovny s ní jednají. Pro některé cizí pojišťovny je spolupráce s ní prováděna v rámci pracovní náplně nebo vyřizování záležitostí pro své blízké.

Tab. 20. Nejčastější formy komunikace klientů s VZP ČR

Zdroj: vlastní

	VZP ČR				JINÁ ZP			
	Muži		Ženy		Muži		Ženy	
	počet	v %	počet	v %	počet	v %	počet	v %
osobně	74	70,48	118	69,41	12	28,57	26	30,95
telefon	14	13,33	28	16,47	3	7,14	6	7,14
Internet	14	13,33	16	9,41	3	7,14	4	4,67
žádnou	3	2,86	8	4,71	24	57,14	48	57,14

¹⁶ Lidé prohlížející si internetové stránky.



Graf 13. Nejčastější formy komunikace klientů s VZP ČR

Zdroj: vlastní

Nejčastější formou komunikace, přibližně 70-ti % mužů i žen pojištěných u VZP ČR, je osobní kontakt. Tito muži si dále vybírají způsob komunikace přes telefon nebo Internet. Více než 16 % žen vyřizuje své záležitosti přes telefon.

Osoby pojištěné u jiné ZP obvykle nekomunikují s VZP ČR, proto odpovědi na tuto otázku jsou zcela opačné než u osob pojištěných u VZP. Nad 57 % z nich vůbec nepřichází do styku s VZP. V případě, že potřebují něco vyřídit, využije téměř 30 % mužů i žen, způsob komunikace osobním kontaktem. Malé procento osob jedná s VZP ČR prostřednictvím neosobního kontaktu – telefon nebo Internet.

Pro VZP ČR z toho vyplývá, že by její zaměstnanci měli více dbát na příjemné vystupování a chování při jednání s klienty.

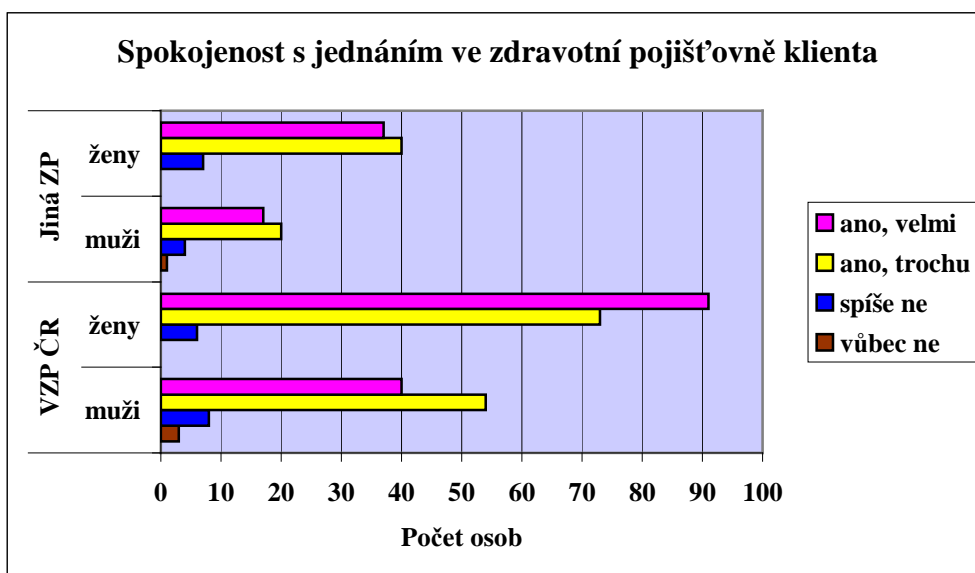
Otázka č. 12. Spokojenost s klientským jednáním

Tato otázka byla zaměřena na spokojenost klientů s jednáním zaměstnanců v jejich zdravotní pojišťovně. Cílem je prověřit, zda jsou jejich potřeby a přání v této oblasti uspokojeny.

Tab. 21. Spokojenost klientů s jednáním ve zdravotní pojišťovně klienta

Zdroj: vlastní

	VZP ČR				JINÁ ZP			
	Muži		Ženy		Muži		Ženy	
	počet	v %	počet	v %	počet	v %	počet	v %
ano, velmi	40	38,10	91	53,53	17	40,48	37	44,05
ano, trochu	54	51,43	73	42,94	20	47,62	40	47,62
spíše ne	8	7,62	6	35,29	4	9,52	7	8,33
vůbec ne	3	2,86	0	0	1	2,38	0	0



Graf 14. Spokojenost klientů s jednáním ve zdravotní pojišťovně klienta

Zdroj: vlastní

Pouze necelých 10 % mužů pojištěných u VZP ČR není spokojeno s jednáním. Z toho 2,86 % odpovědělo na tuto otázku „vůbec ne“. Téměř 40 % je velmi spokojeno.

Více než polovina žen pojištěných u VZP ČR, je velmi spokojena. Potřeby a přání u více než 35-ti % z nich jsou nedostatečně uspokojeny. Ani jedna žena není zcela nespokojena.

Muži u jiné ZP jsou z více jak 11 % nespokojeni. Jen jeden muž odpověděl, že vůbec není spokojen s chováním ZP. 47,62 % jak mužů tak i žen je spokojeno částečně. Stejně jako u žen pojištěných u VZP ČR, tak i zde ani jedna nezatrhla odpověď „*vůbec ne*“. Necelých 9 % z nich je spíše nespokojeno.

Míra spokojenosti klientů s jednáním ve zdravotní pojišťovně klienta

Budeme-li brát v úvahu, že klienti, kteří odpověděli „*ano, velmi*“ nebo „*ano, trochu*“, jsou spokojeni, pak výsledky jistě nejsou špatné.

Tab. 22. Spokojenost klientů s jednáním ve zdravotní pojišťovně klienta

Zdroj: vlastní

	POČET MUŽŮ V %		POČET ŽEN V %	
	u VZP	u jiné ZP	u VZP	u jiné ZP
Míra spokojenosti	89,53	88,10	96,47	91,67

Necelých 90 % mužů a 97 % žen pojištěných u VZP ČR je spokojeno s klientským jednáním zaměstnanců.

Spokojenost klientů u jiných zdravotních pojišťoven je menší. V průměru se jedná o 90 % spokojených klientů.

5.5.3 Opatření ke zlepšení

Následující dvě otázky byly otevřené. Respondent se mohl volně vyjádřit s čím je nespokojen nebo co by si přál, aby mu zdravotní pojišťovna poskytovala. Tato část byla určena všem bez ohledu na to, kde jsou pojištěni.

*Otázka č. 13 Celková nespokojenost**Muži pojištění u VZP ČR*

S největší pravděpodobností nejen pojištění, ale i zde zaměstnaní muži, si nejvíce stěžovali na malou využitelnost výpočetní techniky a zastaralost PC. Mužům pojištěným u VZP se nelíbí, že zaměstnanci nejsou ochotni pomoci při doplnění daňového přiznání. Také poukazují na jejich nepříjemné jednání. Přáli by si častější kontroly lékařů ze strany VZP ČR. Z častých výtek byla špatná informovanost o nedoplatecích, ale i nejednotnost nabídek v rámci krajů, např. příspěvky, časopisy, letáky aj. Často kritizován byl vzhled a honosnost budov VZP ČR.

Muži pojištění u jiné ZP

Ti si stěžovali jen málo. Zejména na malé odškodnění při úrazu, byrokratické chování a na přístup zaměstnanců ke klientům.

Ženy pojištěné u VZP ČR

Největší kritiku získal nepříjemný přístup a nevšímavý postoj zaměstnanců k pojištěncům (např. zaměstnanec si vykládá s kolegou a nevšímá si klienta).

Ženy pojištěné u jiné ZP

Jedné paní nebyla žádost o novou zdravotní kartičku pro dceru vyřízena do půl roku, proto odešla od VZP ČR k jiné zdravotní pojišťovně. Také zde byla vyjádřena nespokojenost s jednáním zaměstnanců ke klientům a přístup vůči pacientům, zejména k tělesně postiženým při vyřizování zdravotních pomůcek (např. kolečkové křeslo a klozet křeslo). Jednou z výhrad bylo i zrušení antikoncepce a vysoké poplatky za léky.

Otázka č. 14. Náměty na zlepšení úrovně služeb zdravotní pojišťovnou

Na následujících řádcích v bodech shrnu, co si lidé nejvíce přáli, aby jim zdravotní pojišťovna poskytovala.

Muži pojištění u VZP ČR

- Ozdravné pobyty nejen pro mladé.
- Využívat možnosti předávání informací z Finančního úřadu, Živnostenského úřadu prostřednictvím Internetu nebo propojením sítí mezi těmito úřady pro snadnější komunikaci.
- Zavedení osobních účtů, informace o jeho stavu a čerpání.
- Financování stomatologických náhrad.
- Proplácení důležitějších očkovaní pro děti.
- Lepší informovanost pojištěnců o změnách v nabídce.
- Více prevencí zdraví a větší množství preventivních prohlídek.
- Zasílání ročního přehledu e-mailem.
- Více výhod pro členy Klubu pevného zdraví.

Muži pojištění u jiné ZP

- Přehled informací o tom, za co pojištěnec platí.
- Důkladnější kontroly prováděné revizními lékaři.
- Příspěvek na brýle pro děti.
- Bonusy za nečerpání zdravotní péče během roku.
- Zvýšení motivace klientů ZP k péči o vlastní zdraví.

Ženy pojištěné u VZP ČR

- Zvýšení příspěvku na preventivní programy.
- Více výhod pro pojištěnce nad 35 let.

- Automatické zasílání výpisu zdravotních úhrnů za kalendářní rok.
- Příspěvek na nákup helmy, sedačky na kolo a do auta pro dítě.
- Příspěvky na ozdravné pobyty v hypocentrech a v tuzemsku.
- Příspěvek na antikoncepci.
- Lepší informovanost.
- Proplácení lázeňské péče i pro osoby v produktivním věku.
- Finanční podpora stomatologického ošetření, pro alergiky, astmatiky, kožní a onkologické pacienty.
- Širší nabídka očkování.
- Masáže pro všechny věkové kategorie.

Ženy pojištěné u jiné ZP

- Ozdravné pobyty pro děti, osoby v produktivním věku, ale i seniory.
- Jednou ročně automaticky zasílané přehledy za lékařské úkony.
- Finanční příspěvek na antikoncepci.
- Více informací o změnách v průběhu roku.
- Permanentní vstupenky do krytého i venkovního bazénu.

6 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

První hypotéza říká, že s nadstandardními programy ZP je spokojeno průměrně 15 % klientů. Nebyla přijata. Z marketingového průzkumu vyplynulo, že 5 – 8 % lidí pojištěných u VZP ČR a 4 – 14 % pojištěnců jiné ZP jsou spokojeni se současnou nabídkou těchto programů. zdravotních pojišťoven tak, že by neodešli při objevení se lepší nabídky k jiné zdravotní pojišťovně.

Druhá hypotéza předpokládala nezájem klientů o preventivní programy kolem 20-ti %. Reálný výsledek je o 12 – 14 % nižší u klientů VZP ČR a u mužů u jiné ZP o 17 % nižší. Největší nezájem o tyto programy projevují ženy pojištěné u jiné ZP. Výsledek je celkem dobrý, ale pokud chce zdravotní pojišťovna uspokojit potřeby zákazníka, měla by podnítit jeho zájem o zdraví dalšími a lákavějšími programy.

Třetí hypotéza byla překonána o více než 4 % mužů a 7 % žen pojištěných u VZP ČR a o necelých 10 % mužů a 11 % žen pojištěných u jiné ZP. Stále více klientů cestuje do zahraničí jak za prací, tak na dovolenou. Zdravotní pojišťovny měly vytvořit takovou nabídku cestovního připojištění, která by byla pro klienta cenově přijatelná a obsahovala by co největší pocit zabezpečení po zdravotní i majetkové stránce kdekoliv ve světě.

Poslední hypotéza byla předčena u žen o více 6 %, naopak u mužů byla spokojenost s jednáním v jejich zdravotní pojišťovně nižší o necelé 1 %. Tento výsledek je pro VZP ČR dobrý, ale měla by zlepšit úroveň a chování svých zaměstnanců vůči klientům ještě více. V porovnání s jinými pojišťovnami si stojí dobře, přesto je stále co zlepšovat.

7 NÁVRHY A DOPORUČENÍ PRO VŠEOBECNOU ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNU PŮSOBÍCÍ VE ZLÍNSKÉM KRAJI

Z předešlých výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že klienti jsou celkem spokojeni se současnou nabídkou, ale že některé bonusové a preventivní programy, slevy a výhody jim v programu VZP ČR chybí. Nedostatečně je také zajištěna informovanost klientů, což vede k odchodu k jiné zdravotní pojišťovně, která lépe a intenzivněji působí prostřednictvím marketingových komunikací (např. letáky, rádiové stanice, aj.) na zákazníky. S jednáním VZP ČR byli zákazníci většinou velmi spokojeni, i když si někdy stěžovali na nevhodné chování nebo nezájem při vyřizování záležitostí.

Cílem následujících navrhovaných aktivit je nejen lepší vzájemná informovanost, ale především, dosažení vyšší spokojenosti na straně zákazníků a vybudování vzájemných trvalejších a dlouhodobějších vztahů.

Čtrnáct kroků ke spokojenosti klienta:

1. Informační letáky a brožury

Klienti jsou informováni o nadstandardních zdravotních programech a dalších aktivitách VZP ČR prostřednictvím *letáků a brožur*, které jsou k dispozici v síti poboček VZP ČR. Tato metoda oslovení ovšem není dostačující. Většina klientů nikdy nebo jen někdy navštíví VZP ČR. Proto by měly být tyto letáky *automaticky dodávány do čekáren nemocnic*, kde se lidé v daný okamžik nejvíce zajímají o své zdraví. Jistě by si každý rád přečetl, co mu jeho zdravotní pojišťovna nabízí, zatímco bude čekat na vyšetření. Jelikož již dnes je distribuce letáků zavedená, a velké množství z nich leží bez povšimnutí v halách VZP ČR, jednalo by se jen o finanční náročnost z hlediska využití poštovních služeb.

2. Aktuální informovanost

Je jedním z problémů VZP ČR. Klienti neví, co jim jejich zdravotní pojišťovna nabízí a jaké jsou jejich možnosti. To byla jedna z častých výtek vyplývajících z dotazníkového šetření. Proto by bylo vhodné více zajišťovat *informovanost*

klientů prostřednictvím novodobých prostředků – např. e-mailem. Stačilo by jen, aby klient nahlásil osobně nebo prostřednictvím Internetu, telefonu svou e-mailovou adresu. Každá novinka, která by ho mohla zajímat by mu byla zasílána. Tuto činnost by si vzal na starost některý ze zaměstnanců dané pobočky VZP ČR.

3. Akce *Mořský koník*

Tento program je určen pro děti od 7 do 17 let, které trpí některou chronickou chorobou, a jsou občany České republiky. Jedná se o finanční příspěvek na třítydenní *ozdravný pobyt do Řecka nebo Černé Hory*. Několik fotografií z předešlých pobytů jsem přidala na klientské propagační CD, viz. *příloha P XVI*. Problém se ukrývá jak v nedostupnosti některých rodin doplatit dítěti zbylou částku, tak i v tom, že se do těchto lokalit odlétá pouze z Prahy v pondělí a čtvrtek. Pro děti bydlící na Moravě je poněkud obtížnější se dopravit na letiště do Prahy. Proto bych navrhovala, když už tento program je na trhu, aby se VZP ČR pokusila zařídit odlety i z Brna nebo Ostravy. Např. tak, že nepoletí tři letadla z Prahy, ale jedno z Prahy, jedno z Brna, a jedno z Ostravy. Pokud jde o finanční náročnost, mohla by si cestovní kancelář razantně zvýšit cenu, ale bude-li chtít dále spolupracovat a profitovat z této záležitosti, pokusí se vyjít VZP ČR co nejvíce vstříc.

4. *Ozdravné pobyty pro seniory*

Tento program získal v mém dotazníkovém šetření hodně procent. Proto si myslím, že by Pojišťovna měla zvážit, zda by nebylo vhodné nabízet *ozdravné programy i pro starší*. Kdyby k tomu využila cestovní kancelář, se kterou již tolik let spolupracuje na ozdravných pobytech pro děti, tak si myslím, že by jí tato agentura nabídla i věrnostní slevu.

5. „*Výpisy zdraví*“

Jedním z hodně žádaných služeb klienty, je i zavedení možnosti osobně, doma, kontrolovat „*zdravotní účet*“, tj. prověřit výkony, které si lékaři během roku vykázali k proplacení u zdravotní pojišťovny. Klienti mohou lépe rozpoznat neoprávněné proplacení zdravotní péče a informovat o tom revizní lékaře, kteří by se následně postarali o další kroky vedoucí k nápravě. Proto si klienti chtějí

hlídat svůj „účet“ sami. Navrhovala bych něco jako „výpis zdraví“, který by se každému zákazníkovi, který by si o to zažádal na pobočce VZP ČR, 1x za rok automaticky zasílal poštou. V případě, že by někdo měl zájem o častější kontroly, tak by si zažádal (prostřednictvím formuláře, který by byl přichystán na pobočce VZP ČR) o své osobní identifikační číslo, kterým by měl možnost si kontrolovat tento svůj „výpis zdraví“ na internetových stránkách VZP ČR. Finanční náročnost shledávám v platbě poštovní službě za odeslání výpisů. Záležitosti týkající se tvorby a obnovování internetových stránek VZP ČR má některý ze zaměstnanců v pracovní náplni, takže by mu přibyl pouze jeden úkol.

6. Poděkování ve formě bonusu

Někteří klienti zdravotních pojišťoven jsou po celý rok zdraví. Protože je ze zákona povinnost platit zdravotní pojištění, tak jen platí a skoro nic z toho nemají. Proto bych navrhovala, aby těmto lidem, s ohledem na jejich pravidelné využívání preventivních prohlídek, byla na konci roku *automaticky zasílána např. permanentní vstupenka do bazénu, vitamíny, slevy v lékárně nebo nějaký jiný druh bonusu*, kterým by se vyjádřilo poděkování všem věkovým skupinám za to, že se starají o své zdraví.

7. Zelená pro zdraví

V současné době je možné se nechat naočkovat proti různým chorobám. Tyto očkovací látky jsou drahé, ale účinné. Pro kojence a batolata je velmi důležité *očkování hexavakcínou*. Ve věku od 16 do 21 let je vhodné nechat se *naočkovat proti meningitidě*. Jedním z dalších velmi žádaných *očkování je proti žloutence typu A i B a proti chřipce*. V posledních letech jsou u lékařů velmi žádané. Proto si myslím, že by nabídka bonusových programů VZP ČR měla obsahovat i finanční příspěvky na tato očkování. Tím by zcela určitě uspokojila potřeby mnoha klientů.

Tab. 23. Cenový návrh příspěvků na očkování

Zdroj: vlastní

Typ očkování	Odhad finančního příspěvku ¹⁷
Očkování proti meningitidě	200 Kč
Očkování proti žloutence typu A i B	700 Kč
Očkování proti chřipce	200 Kč
Očkování hexavakcínou	700 Kč

8. Programy pro mladé

Doporučovala bych také více programů a slev pro děti ve věku od 6 do 26 let. V současné době, kdy jsme členy EU, chtějí mladí lidé studovat v zahraničí. Nebylo by proto od věci, kdyby VZP ČR hradila *preventivní prohlídky studentům středních a vysokých škol*. Za zmínku by stála finanční podpora *preventivních prohlídek pojištěnců ve sportovních klubech a organizacích*, ve výši 250 Kč (cena je odvozena od konkurenčních nabídek). Doporučovala bych také přispívat 500 Kč dětem na *kontaktní čočky a brýle* (stále častější oční vada) nebo na školu v přírodě či lyžařský kurs částkou 1 000 Kč.

9. Balíček pro rodiny s dětmi ve věku od 1 do 18 let

Balíček by bylo možné čerpat jen jednou za rok. Byl by v ceně 900 Kč (cena je odvozena od konkurenčních nabídek) a jedinou podmínkou by bylo jeho čerpání současně. Pro děti by to byl finanční příspěvek na *dětské pomůcky do vody*, pro rodiče *příspěvek na permanentku do fitness* (jiných cvičebních zařízení) nebo *plavání pro neplavce*.

10. Programy pro ženy

Častou zmínkou v dotazníkovém šetření bylo zrušení finančního příspěvku na *antikoncepci pro ženy v produktivním věku*. Jelikož to byla jedna z nejvíce

¹⁷ Cena odvozena od konkurenční nabídky.

žádaných podpor, myslím, že by ji měla VZP ČR znovu uvést na trh. V loňském roce byl tento příspěvek 500 Kč ročně. V příštím roce bych navrhovala částku zvýšit, alespoň o 100 Kč, vzhledem ke vzrůstajícím cenám zboží. Jedním z mých návrhů je i finanční podpora ve výši 2 100 Kč (cena je odvozena od konkurenčních nabídek) pro ženy po *aktivní onkologické léčbě*.

11. Balíček pro ženy

Finanční podpora ve výši 600 Kč by byla určena pro ženy na *vitamíny pro těhotné, očkování proti klíšťové encefalitidě, plavání pro neplavce, mammografický screening nebo na pomůcky pro kojící matky*. Balíček by mohl být čerpán jen jednou ročně a to za všechny položky souhrnně.

12. Balíček pro muže

Částku 600 Kč (cena odvozena od nabídky konkurence) by mohli čerpat muži jedenkrát ročně za všechny položky souhrnně na *očkování proti klíšťové encefalitidě, příspěvek na preventivní prohlídku pro výkonnostní nebo vrcholové sportovce, plavání pro neplavce nebo na screening karcinomu tlustého střeva*.

13. Propagační akce „Den dětem“

VZP ČR vystupovala v minulých letech ve spolupráci s některými firmami na akcích, kde měla příležitost *informovat klienty o své nabídce a programech*. Z akcí, kde zastupovalo celou VZP ČR, Územní pracoviště Uherské Hradiště, jsem vytvořila klientské propagační CD, viz. *příloha P XVI*. I nadále by měla VZP ČR usilovat o to, aby mohla *klienta tímto způsobem oslovit, informovat ho, poradit mu, a třeba mu i nabídnout to, co jiné zdravotní pojišťovny nenabízí*. Jelikož se jedná o akce finančně nákladné, je vhodné na nich s některou firmou spolupracovat. Například bych navrhovala udělat akci, která by patřila jen dětem. Byly by připraveny různé sportovní soutěže a hry. Pro vítěze by byly připraveny ceny s logem VZP ČR a firmy, se kterou by byla domluvena spolupráce. Tato akce by trvala jeden den (např. o víkendu) v jarních nebo letních měsících. Byl by tu i stánek VZP ČR, kde by mohl být *měřen krevní tlak a cholesterol* (velmi žádaný v dotazníkovém šetření) doprovodu dětí, a mohly by tu být poskytovány informace týkající se zdraví

a zdravotního pojištění u VZP ČR. Jelikož Zlínský kraj má čtyři okresy, doporučovala bych, aby se jedenkrát uskutečnila tato akce ve všech okresech na nejlépe situovaných místech (např. parky ve městě). Jde o finančně náročný projekt, který by ale jistě přinesl VZP ČR i výnosy v podobě lépe informovaných a více spokojených zákazníků.

14. Jednání s klienty

Přestože většina klientů byla spokojena s chováním a přístupem zaměstnanců, objevily se někdy stížnosti. Proto bych chtěla tímto návrhem pouze podtrhnout *důležitost správného chování zaměstnanců k zákazníkům*. Jen klient, který má pocit, že Pojišťovna je tu pro něj a ne on pro ni, bude spokojený. Proto by se měli zaměstnanci snažit co nejvíce mu pomoci s daným problémem a jejich vystupování by mělo být příjemné a slušné. To by VZP ČR mohla u svých zaměstnanců podnít správnou motivací, např. ve formě finančních nebo naturálních bonusů (např. lístky do divadla, opery, permanentky do plavání a nebo jiného sportovních klubu).

Na závěr bych chtěla zmínit, že ekonomické zhodnocení těchto návrhů a doporučení je velmi obtížné, protože veškeré podklady a zdroje k určení cenové náročnosti jsou v režii Ústředí VZP ČR v Praze. Každý krok, který Územní pracoviště Uherské Hradiště navrhne, musí být podrobně rozebrán a schválen na Ústředí. Tam se většina návrhů a plánů organizuje a ekonomicky hodnotí. O záměrech VZP ČR se informují Krajské pobočky, Územní pracoviště a Úřadovny, které je musí závazně plnit. Proto jsem pouze nastínila ekonomickou náročnost návrhů. V případě, že by byly mé návrhy využity, bylo by nutné provést celkovou cenovou a ekonomickou kalkulaci na základě mnoha působících faktorů (např. rozpočet, pronájem hmotného a nehmotného majetku, pronájem pracovní síly, spolupráce s investory a partnery aj.)

ZÁVĚR

Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky je zařazena do veřejného zdravotního sektoru v České republice. Vznikla 1. ledna 1992. Již 14 let patří k prvním pojišťovnám s největší prestiží v západní Evropě a v USA. Více než 6 milionů klientů je pojištěno u VZP ČR, která za ně platí přes 80 % všech plateb za zdravotní péči hrazenou z veřejného zdravotního pojištění.

Je největší zdravotní pojišťovnou v České republice. Zajišťuje dostupnost a kvalitu zdravotní péče. Je silnou finanční institucí s nejdelší praxí a s největšími zkušenostmi.

Ústřední pojišťovna VZP ČR, Orlická 4/2020, 130 00 Praha 3.

Po dobu tří měsíců jsem byla na praxi na *Územním pracovišti VZP ČR v Uherském Hradišti*. V posledních dvou letech studia na Univerzitě Tomáše Bati se jedná již o druhou praxi na již zmíněném pracovišti. Měla jsem příležitost vyzkoušet si své znalosti a dovednosti získané studiem ve škole. Ing. Darina Světlíková byla vedoucí mé bakalářské práce. Ve VZP ČR Uherské Hradiště pracuje jako vedoucí oddělení výběru pojistného a služeb klientům.

Územní pracoviště VZP ČR, Františkánská 139, 686 01 Uherské Hradiště.

Téma mé bakalářské práce je *Průzkum spokojenosti klientů s VZP ČR ve Zlínském kraji*. Tato práce je zaměřená na zjištění míry spokojenosti klientů. Speciálně na problém stále se snižujícího počtu klientů.

Vycházela jsem zejména z odborných publikací zabývajících se právní úpravou VZP ČR a jejím postavením v systému veřejného zdravotního pojištění. Dále jsem popsala organizační strukturu VZP, její orgány, fondy financující služby klientům, pohybem pojištěnců a marketingem služeb VZP ČR.

Vedle odborné publikace jsem čerpala informace z časopisů o zdraví a zdravotní péči. K práci jsem našla mnoho zdrojů, které uvádím v seznamu literatury. Dle mého názoru se nejlépe zabývaly daným tématem.

Nejvíce informací jsem získala provedením marketingového průzkumu ve Zlínském kraji. Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na osoby pojištěné u VZP ČR nebo u jiné ZP, všech věkových kategorií. Výzkum byl proveden formou dotazování s osobním kontaktem.

Jelikož cílovou skupinu osob pro VZP ČR tvoří lidé v produktivním věku, analyzovala jsem v dotazníku právě jejich odpovědi. To mi pomohlo pochopit hlavní důvody odchodu klientů k jiným zdravotním pojišťovnám.

Po řádném analyzování všech odpovědí jsem dospěla k tomu, že klienti VZP ČR jsou spokojeni s poskytováním zdravotní péče a vcelku i s jednáním VZP ČR. Hlavní problém je v nedostatečném informování klientů o nových nadstandardních zdravotních programech a o preventivních zdravotních akcích prováděných Pojišťovnou, aj. V dnešní době je ovšem největší problém nedostatečná nabídka nadstandardních programů, služeb a slev.

Následně jsem se pokusila navrhnout vhodné řešení, které by odstranilo tyto problémy a stabilizovalo nebo zvýšilo počet věrných klientů. Všechny doporučované aktivity byly ekonomicky zhodnocené.

Jakými prostředky by se dal vylepšit vztah mezi VZP ČR a klienty?

Snadnější komunikace s klienty, např. e-mailem; snažit se, aby klient byl lépe informovaný; příjemné vystupování při jednání s klienty; více nadstandardních programů pro zákazníky a možnost pro vlastníka pojištěneckého účtu provádět kontrolu. Díky těmto návrhům by se zvýšila spokojenost jejich klientů.

Tato bakalářská práce slouží VZP ČR jako předloha k vylepšení vztahů s klienty, s možností budoucího využití. Výzkum a analýza byly provedeny poctivě. Návrhy a doporučení byly zpracovány z poznatků získaných marketingovým průzkumem. Jsou připraveny k realizaci a tím i k uspokojení klientů a zamezení jejich odchodu k jiné ZP.

CIZOJAZYČNÉ RESUMÉ

The General Health Insurance Company is registered into the Healthcare sector in the Czech Republic. It was established on 1 January 1992. It has high prestige among first insurance in West Europe and the USA for 14 years. More than six millions of population is insured by the General Health Insurance Company, which paid them more than 80 % of a health care from the public health insurance.

It is the largest health insurance in the Czech Republic. It makes sure reach and quality in the health care. It is strong financial institution with the longest praxes and the biggest experiences. It is not allowed to make a profit. It is non-profit organization.

The headquartes of the General Health Insurance Company is Orlická 4/2020, 130 00 Praha 3.

I was working in a *District insurance company Uherské Hradiště* for three months. There it was my second praxes for last two years of studying at Thomas Bata University. I had opportunity there to use my utilized the knowledge and skills acquired at school. I could use my economy, business, communicate and information technology skills. The head of my bachelor work was Ing. Darina Světlíková. She works there as a head of Department of premium and services for clients.

This company has a location Františkánská 139, 686 01 Uherské Hradiště.

In bachelor work there my topic is called *The research of clients' satisfaction with the General Health Insurance Company in Zlín's region*. This thesis was intended on a value of customers'satisfaction. Especially on problem concerning on continueing looses of clients. I gone out basises from the GHIC, Uherské Hradiště, e.g. the Annual reports, magazines of the GHIC and about health. The most information I got from making the marketing research in Zlín's region. The questionare research was targeted on people who are

insured by the GHIC or other health insurances without difference in ages. The research was made by questioning with personal contact.

Because the GHIC target groups of clients are people in productive ages, I analyzed their answers in questionnaire. It helps me understand the main reasons for clients to leaving to the other health insurances.

After well analyzation of answers I understood that clients are satisfy with affording of health care and on the whole with the GHIC communication. The main problem is the bad informations get to people about new extra health programs and about preventive health actions prepared by the GHIC, etc. These day the biggest problem is small offer of extra programs, services and bonuses.

Then I try to find acceptable solutions which should remove this problem and stabilize or increase the number of solid clients. All propose activities had economic evaluate.

What could improve realitonships between the General Health Insurance Company and clients?

Easier communication with the clients, for example by the e-mail; keep the clients better informed; nice speaking presentation with the clients during the meeting; more extra programs for customers and make an entrace for keepers to their insurance accounts to supervise them.

By that proposals could increase the clients' satisfaction. This bachelor work is for the General Health Insurance Company Czech republic. Everything is prepared for realization of that proposals and to stop leaving clients to other health insurances.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] DRYML, V. O problémech českého zdravotnictví. *Český pacient*. 2006, č. 9, s. 6.
- [2] FORET, M. *Marketingová komunikace*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2003. 276 s. ISBN 80-7226-811-2.
- [3] HORA, J., ŠULCOVÁ, J., ZUZAŇÁK, A. *Příručka pro zprostředkovatele pojištění*. 1. vyd. Praha: Linde, a.s., 2004. 256 s. ISBN 80-7201-488-9.
- [4] JANEČKOVÁ, L., VAŠTIKOVÁ, M. *Marketing služeb*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, s.r.o., 2001. 180 s. ISBN 80-247-0016-6.
- [5] KOTLER, P. *Marketing Management*. 10. vyd. Praha: Grada Publishing, s.r.o., 2001. 720 s. ISBN 80-247-0016-6.
- [6] KUBÍČKOVÁ, M. *Průzkum trhu*. Zlín: Vyšší odborná škola ekonomická Zlín, 1999. 116 s.
- [7] *Listina základních práv a svobod* [online]. [cit. 2006-10-09]. Vydává Ústavní soud. Hlava 4, čl. 31. Dostupný z WWW: http://www.concourt.cz/pages/prav_uprava/listina.html.
- [8] *Ministerstvo zdravotnictví České republiky* [online]. Dostupný z WWW: <http://www.mzcr.cz/>.
- [9] SLÍVOVÁ, H. Vše o zdravotním pojištění. *Lidové noviny*. Ročník XIX, č. 259, dne 7. listopadu 2006. Dostupný z WWW: <http://www.lidovky.cz/>.
- [10] *Sociální zabezpečení osob pohybujících se v rámci Evropské Unie*. Vydává Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo zdravotnictví. 1. vyd. Praha, 2002. 358 s. ISBN 80-86552-46-2, ISBN 80-85047-24-1.
- [11] SUTTNER, J. VZP radí pojištěncům. *Pohoda pojištěnce*. Podzim – zima 2005, s. 9.

- [12] ŠVEC, L. A KOLEKTIV. *Průvodce EU*. 5. vyd. Praha: CMU, 2006. 64 s. Dostupný z WWW: <<http://www.cmu.cz/>>.
- [13] TOMEK, G., VÁVROVÁ, V. *Výrobek a jeho úspěch na trhu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, s.r.o., 2001, 352 s. ISBN 80-247-0053-0.
- [14] *Úplné znění – Zdravotní pojištění, zdravotní péče podle stavu k 13. 9. 2004*. č. 454. Ostrava: Sagit, 2004. 254 s. ISBN 80-7208-451-8.
- [15] VANČUROVÁ, A. , LÁCHOVÁ, L., VÍTKOVÁ, J. *Zdravotnictví a daně*. 1. vyd. Praha: ASPI, a.s., 2005. 224 s. ISBN 80-7357-055-6.
- [16] VANČUROVÁ, A., KLAZAR, S. *Sociální a zdravotní pojištění – úvod do problematiky*. 1. vyd. Praha: ASPI, a.s., 2005. 96 s. ISBN 80-7357-102-1.
- [17] *Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR* [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.vzp.cz/>>.
- [18] *Výroční zpráva Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR 2003, 2004, 2005*. Vydává jednou ročně Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky.
- [19] ŽENÍŠKOVÁ, M., TRNKOVÁ, L., ŠMÍD, J. *Pojistné na sociální zabezpečení a zdravotní pojištění zaměstnanců a osob samostatně výdělečně činných podle právního stavu k 1. 1. 2005*. 10. vyd. Olomouc: ANAG, 2005. 152 s. ISBN 80-7263-274-4.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

aj.	a jiné
atc.	and so on
atd.	a tak dále
a.s.	akciová společnost
BOZP	bezpečnost a ochrana zdraví při práci
cca	cirka
č.	číslo
čl.	článek
ČR	Česká republika
d_x	diference
EHIC	Evropský průkaz zdravotního pojištění
EHP	Evropský hospodářský prostor
EHS	Evropský hospodářský systém
e.g.	for example
EKG	elektrokardiograf
EU	Evropská unie
GHIC	the General Health Insurance Company
Ing.	inženýr
i_x	index
IZIP	společnost nabízející zřízení elektronické Zdravotní knížky
mj.	mimo jiné
např.	například
n_i	absolutní četnost

OSVČ	osoba samostatně výdělečně činná
OBZP	osoba bez zdanitelných příjmů
PO	právnícká osoba
tj.	to je
s.	stránka
Sb.	Sbírka zákonů
s.r.o.	společnost s ručením omezeným
χ	interval
x'_i	střed intervalu
x_0	hodnota ukazatele v základní situaci
x_1	hodnota ukazatele v porovnávané situaci
ÚP	Územní pracoviště
vyd.	Vydání
VOŠ	Vyšší odborná škola
VZP	Všeobecná zdravotní pojišťovna
VZP ČR	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
ZP	zdravotní pojišťovna
WWW	world wide web
Σ	suma

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Pohled z Františkánské ulice	33
Obr. 2. Pohled z nádvoří	33
Obr. 3. Základní varianta	36
Obr. 4. Doplnující varianta	37
Obr. 5. Zkrácená varianta.....	37

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1. Pojištěnci v roce 2005 dle ZP	24
Graf 2. Pokles počtu pojištěnců VZP ČR dle jednotlivých let.....	26
Graf 3. Poměr pojištěnců zdravotních pojišťoven v okrese Uherské Hradiště v roce 2006.....	34
Graf 4. Počet oslovených při dotazníkovém šetření	43
Graf 5. Pohlaví respondentů	46
Graf 6. Věková struktura mužů.....	47
Graf 7. Věková struktura žen	48
Graf 8. Plátcí a poplatníci pojistného - zařazení mužů	50
Graf 9. Plátcí a poplatníci pojistného - zařazení žen	51
Graf 10. Počet klientů zdravotních pojišťoven	53
Graf 11. Využívání cestovního připojištění VZP ČR klienty	63
Graf 12. Znalost internetových stránek VZP ČR klienty	65
Graf 13. Nejčastější formy komunikace klientů s VZP ČR.....	67
Graf 14. Spokojenost klientů s jednáním ve zdravotní pojišťovně klienta.....	68

SEZNAM TABULEK

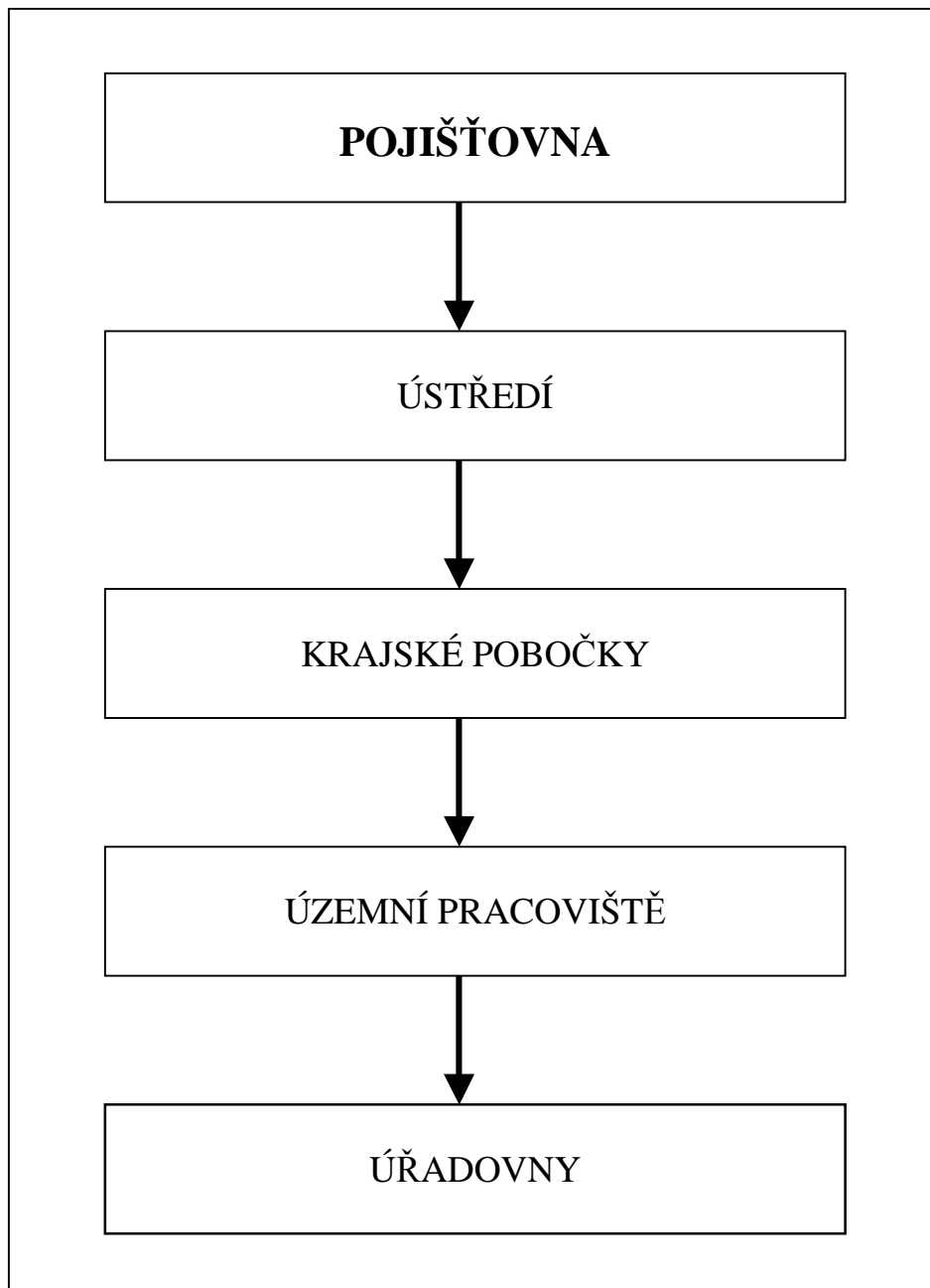
Tab. 1. Vývoj počtu pojištěnců v roce 2005 dle okresů.....	25
Tab. 2. Pohlaví respondentů	46
Tab. 3. Věková struktura mužů.....	47
Tab. 4. Věková struktura žen	47
Tab. 5. Průměrný věk mužů.....	48
Tab. 6. Průměrný věk žen	49
Tab. 7. Plátcí a poplatníci pojistného – zařazení mužů	50
Tab. 8. Plátcí a poplatníci pojistného – zařazení žen.....	51
Tab. 9. Nejvyšší dosažené vzdělání klienta	52
Tab. 10. Počet klientů zdravotních pojišťoven	52
Tab. 11. Počet klientů u nejvíce využívaných dalších ZP.....	53
Tab. 12. Podíl osob ve věku 19 – 49 let pojištěných u VZP ČR nebo jiné ZP	54
Tab. 13. Míra spokojenosti klientů s nadstandardními programy ZP.....	57
Tab. 14. Nezájem o preventivní programy ZP.....	59
Tab. 15. Využívání zdravotních programů VZP ČR pro děti a mládež pojištěnci VZP ČR.....	60
Tab. 16. Využívání zdravotních programů VZP ČR pro děti a mládež pojištěnci jiných ZP	61
Tab. 17. Využívání cestovního připojištění VZP ČR klienty	62
Tab. 18. Míra spokojenosti klientů s cestovním připojištěním VZP ČR.....	64
Tab. 19. Znalost internetových stránek VZP ČR klienty	65
Tab. 20. Nejčastější formy komunikace klientů s VZP ČR	66
Tab. 21. Spokojenost klientů s jednáním ve zdravotní pojišťovně klienta.....	68
Tab. 22. Spokojenost klientů s jednáním ve zdravotní pojišťovně klienta.....	69
Tab. 23. Cenový návrh příspěvků na očkování.....	77

SEZNAM PŘÍLOH

- P I Schéma organizační struktury VZP ČR.
- P II Schéma organizační struktury krajských poboček VZP ČR.
- P III Mapa Zlínského kraje.
- P IV Schéma organizační struktury Územního pracoviště Uherské Hradiště.
- P V Vzor letáků VZP ČR.
- P VI Vzor inzerátů VZP ČR.
- P VII Vzor vyplnění dotazníku. Volně vložený.
- P VIII Muži od 19 – 49 let pojištění u VZP ČR - bonusové programy.
- P IX Muži od 19 – 49 let pojištění u jiné ZP - bonusové programy.
- P X Ženy od 19 – 49 let pojištěné u VZP ČR - bonusové programy.
- P XI Ženy od 19 – 49 let pojištěné u jiné ZP - bonusové programy.
- P XII Muži od 19 – 49 let pojištění u VZP ČR - formy prevence zdraví.
- P XIII Muži od 19 – 49 let pojištění u jiné ZP - formy prevence zdraví.
- P XIV Ženy od 19 – 49 let pojištěné u VZP ČR - formy prevence zdraví.
- P XV Ženy od 19 – 49 let pojištěné u jiné ZP - formy prevence zdraví.
- P XVI Klientské propagační akce VZP ČR. 1 CD volně vložené.

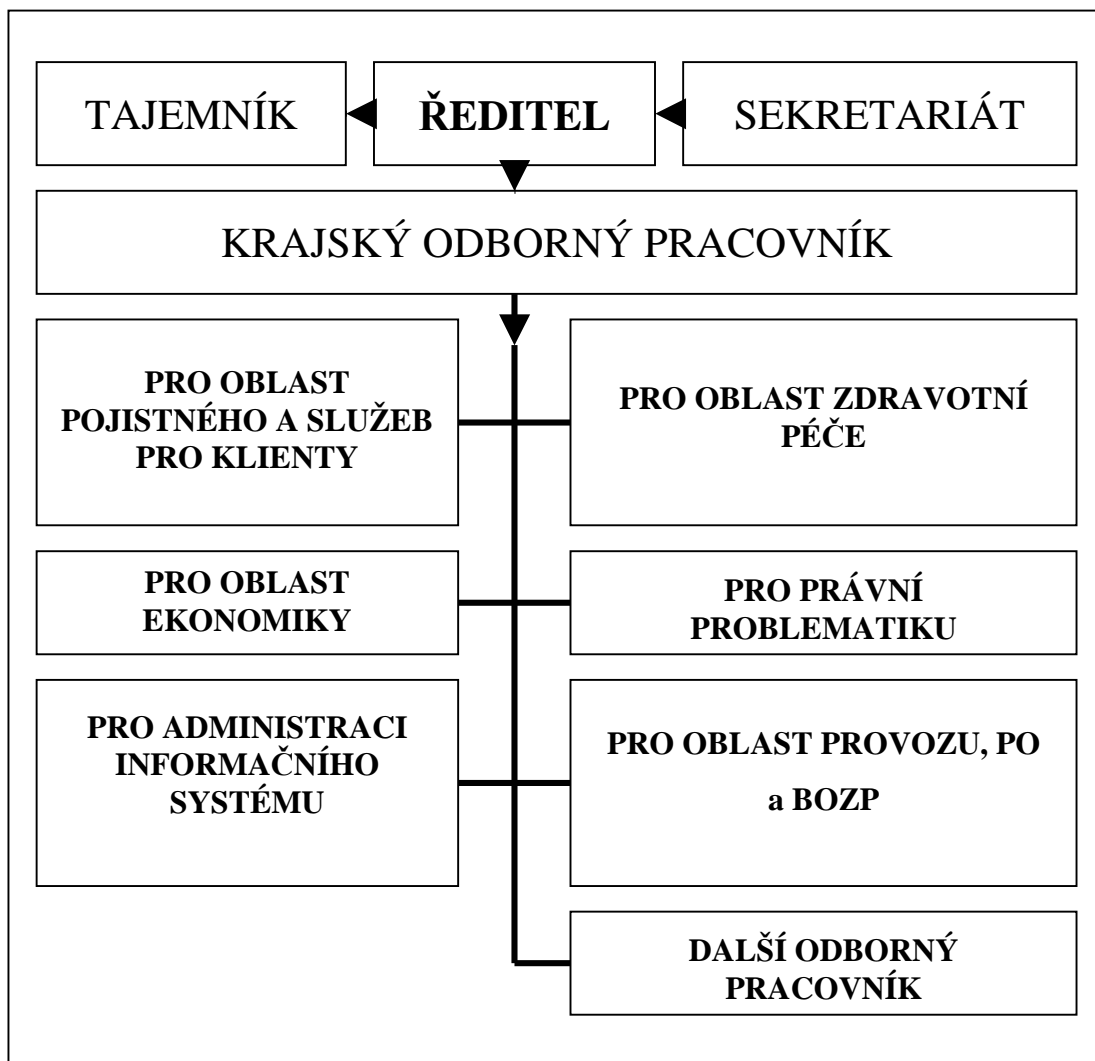
PŘÍLOHA P I: SCHÉMA ORGANIZAČNÍ STRUKTURY VZP ČR.

Zdroj: [18]



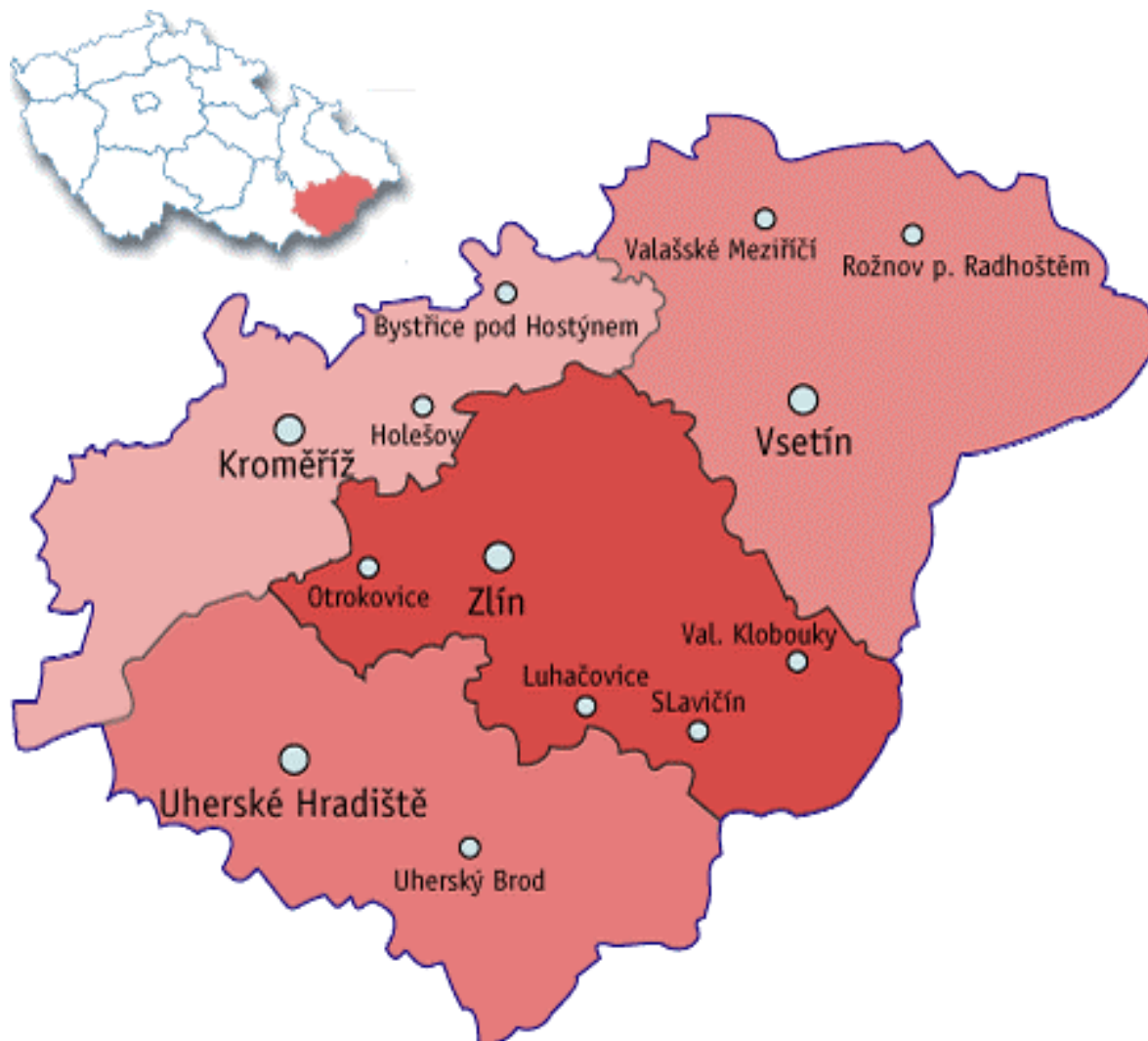
**PŘÍLOHA P II: SCHÉMA ORGANIZAČNÍ STRUKTURY
KRAJSKÝCH POBOČEK VZP ČR.**

Zdroj: [18]



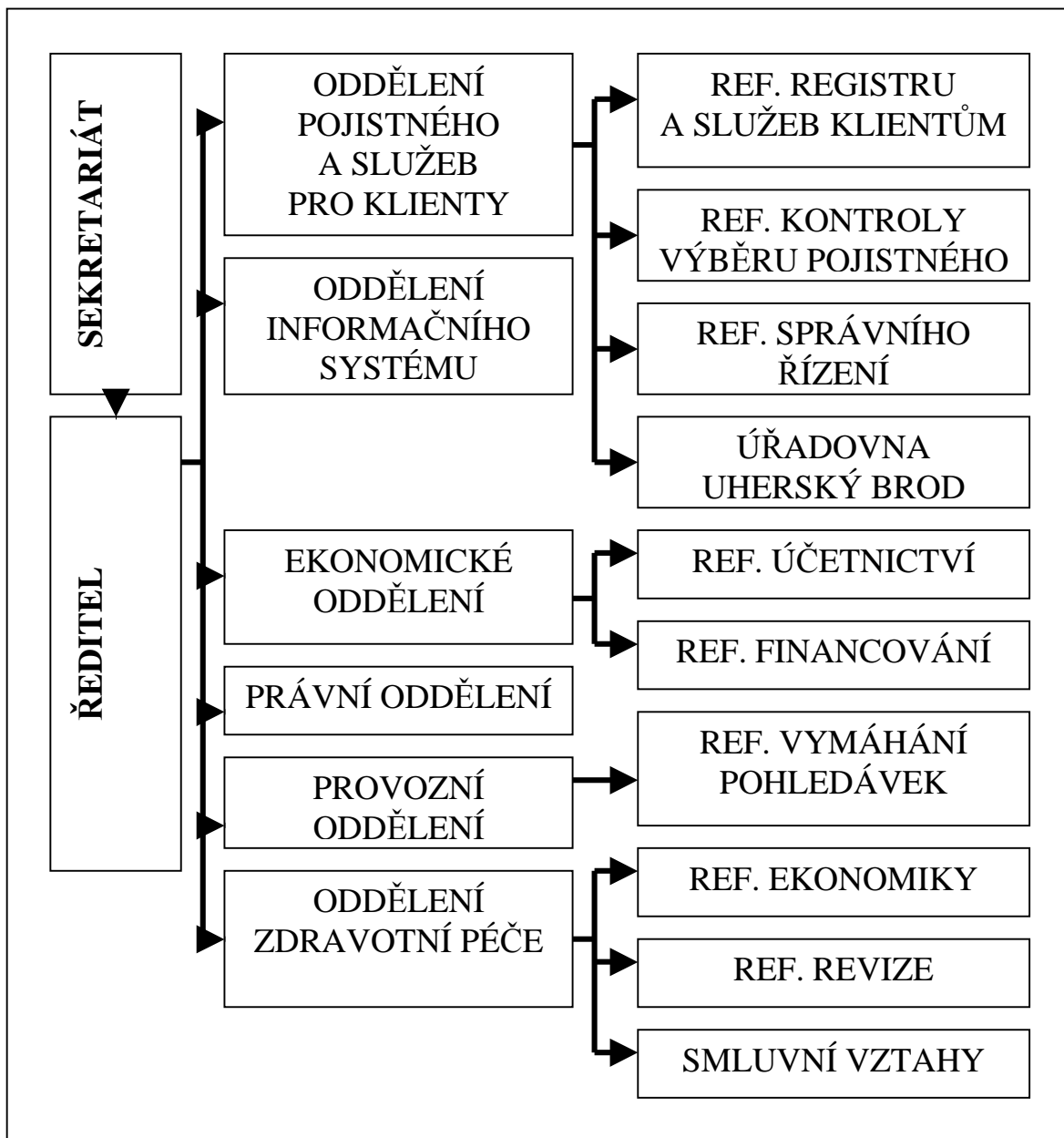
PŘÍLOHA P III: MAPA ZLÍNSKÉHO KRAJE.

Zdroj: VZP ČR



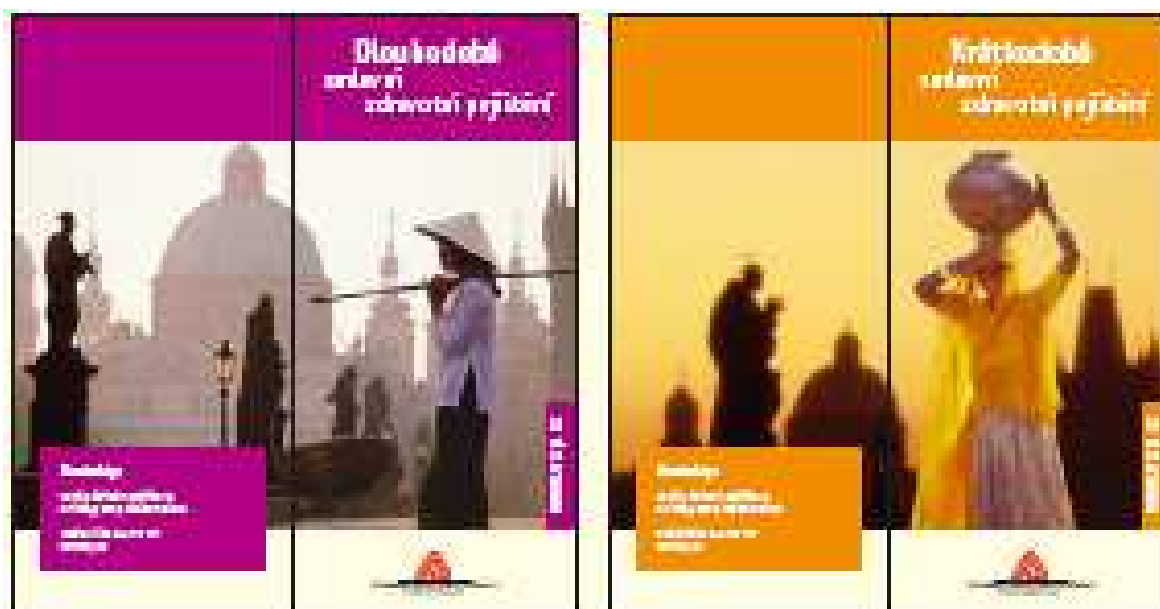
PŘÍLOHA P IV: SCHÉMA ORGANIZAČNÍ STRUKTURY ÚZEMNÍHO PRACOVIŠTĚ UHERSKÉ HRADIŠTĚ.

Zdroj: VZP ČR, Uherské Hradiště



PŘÍLOHA P V: VZOR INZERÁTŮ VZP ČR.

Zdroj: VZP ČR



PŘÍLOHA P VI: VZOR INZERÁTŮ VZP ČR.

Zdroj: VZP ČR



**Ať vystoupíte kdekoli,
vystupujte pojištěni.**

Cestovní zdravotní přípojištění

Více informací Vám poskytne pracovníci služeb VZP ČR na adrese

Ústředí pojišťovny Elanika | Družkova 2 | 671 01 Blansko
tel: 516 622 913 | fax: 516 617 646 | e-mail: informace@vzp.cz


VÝROBCE ZDRAVOTNÍ PŘIPOJIŠTĚNÍ
ČESKÉ REPUBLIKY

PŘÍLOHA P VII: VZOR VYPLNĚNÍ DOTAZNÍKU. VOLNĚ VLOŽENÝ.

Dobrý den,

jsem studentkou Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, obor Marketing. Tento dotazník využiji pro zpracování mé bakalářské práce na téma: *Průzkum spokojenosti klientů s VZP ČR ve Zlínském kraji*. Dotazník je anonymní, přesto Vás žádám o serióznost a maximální otevřenost odpovědi. Z nabízených variant odpovědi většinou stačí zakřížkovat Vámi vybranou alternativu. Výsledky a náměty budou sloužit pro VZP ČR jako podklad pro zlepšení úrovně služeb. Děkuji za spolupráci.

Chrastinová Alena

1) Pohlaví:

muž žena

2) Váš věk:

do 18 19 – 49 nad 50 let

3) Jste:

student zaměstnanec podnikající důchodce jiná kategorie

4) Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

ZŠ SOU SŠ VŠ

5) Jste pojištěncem:

VZP ČR jiné zdravotní pojišťovny ^{MV 211}.....(napište, prosím, jaké)

6) Které bonusové programy by Vás motivovaly k odchodu k jiné zdravotní pojišťovně:

antikoncepce očkování proti meningitidě očkování proti chřipce
 očkování proti žloutence typu A i B vitamínová prevence
 podpora mateřství potravinové doplňky cvičení pro těhotné
 permanentní vstupenky do bazénu plavání kojenců
 ozdravné pobyty pro seniory žádný

7) Která forma prevence zdraví je pro Vás zajímavá?

měření krevního tlaku a cukru v krvi měření hladiny cholesterolu
 členství v Klubu pevného zdraví a jeho výhody
 zdarma ediční řada odbor. publikací VZP ČR Dny zdraví s VZP ČR
 možnost léčení i ve Sloven.lázních zdravotní knížka na Internetu (IZIP)
 speciální program pro bezpříspěvkové dárce krve žádná

8) Využil jste některý zdravotní program VZP ČR, službu a výhodu pro děti a mládež?

- příspěvek na fixní ortodontický aparát ortopedická prevence
 příspěvek na léčebně ozdravný pobyt Mořský koník
 příspěvek na očkování vakcínou Prevenar (pneumokokové onemocnění)
 příspěvek na očkování proti klíšťové encefalitidě žádný

9) Využíváte cestovní přípojištění VZP ČR?

- rozhodně ano spíše ano spíše ne rozhodně ne nevím

10) Znáte internetové stránky VZP ČR?

- ano ne

11) Jakou formu komunikace s VZP ČR nejčastěji používáte?

- osobně telefon Internet žádnou

12) Jak jste spokojen s klientským jednáním ve vaší pobočce zdravotní pojišťovny?

- ano, velmi ano, trochu spíše ne vůbec ne

13) Pokud jste s něčím nespokojen, můžete to konkretizovat?

breší změna příjmu na anketu po

14) Máte-li nějaké náměty na zlepšení úrovně služeb zdravotní pojišťovny, prosím, napište je:

*modernější informování, větší výpis o úspěšnosti
přes e-mail, novinky např. e-mailem v průběhu
užítého ročníku*

Děkuji Vám za vyplnění a přeji Vám hezký den.

**PŘÍLOHA P VIII: MUŽI OD 19 – 49 LET POJIŠTĚNÍ U VZP ČR -
BONUSOVÉ PROGRAMY.**

Zdroj: vlastní

MUŽI POJIŠTĚNÍ U VZP ČR			
Bonusové programy	Pořadí dle výběru respondentů	Celkem osob	Celkem osob v %
antikoncepce	8	9	8,57
očkování proti meningitidě	4	22	28,57
očkování proti chřipce	3	33	31,42
očkování proti žloutence typu A i B	1	46	43,81
vitamínová prevence	2	42	40,00
podpora mateřství	6	12	11,43
potravinové doplňky	5	20	19,05
cvičení pro těhotné	10	4	3,81
permanentní vstupenky do bazénu	2	42	40,00
plavání kojenců	9	6	5,71
ozdravné pobyty pro seniory	7	10	9,52
žádný	9	6	5,71

**PŘÍLOHA P IX: MUŽI OD 19 – 49 LET POJIŠTĚNÍ U JINÉ ZP -
BONUSOVÉ PROGRAMY.**

Zdroj: vlastní

MUŽI POJIŠTĚNÍ U JINÉ ZP			
Bonusové programy	Pořadí dle výběru respondentů	Celkem osob	Celkem osob v %
antikoncepce	7	4	9,52
očkování proti meningitidě	3	16	38,10
očkování proti chřipce	4	13	30,95
očkování proti žloutence typu A i B	3	16	38,10
vitamínová prevence	2	18	42,86
podpora mateřství	6	5	11,90
potravinové doplňky	5	8	19,05
cvičení pro těhotné	8	2	4,76
permanentní vstupenky do bazénu	1	26	61,90
plavání kojenců	8	2	4,76
ozdravné pobyty pro seniory	5	8	19,05
žádný	8	2	4,76

**PŘÍLOHA P X: ŽENY OD 19 – 49 LET POJIŠTĚNÉ U VZP ČR -
BONUSOVÉ PROGRAMY.**

Zdroj: vlastní

ŽENY POJIŠTĚNÉ U VZP ČR			
Bonusové programy	Pořadí dle výběru respondentů	Počet osob	Počet osob v %
antikoncepce	1	89	52,35
očkování proti meningitidě	6	47	27,65
očkování proti chřipce	5	48	28,24
očkování proti žloutence typu A i B	2	68	40,00
vitamínová prevence	3	63	37,06
podpora mateřství	7	35	20,59
potravinové doplňky	8	23	13,53
cvičení pro těhotné	9	19	11,18
permanентní vstupenky do bazénu	4	53	31,18
plavání kojenců	9	19	11,18
ozdravné pobyty pro seniory	10	18	10,59
žádný	14	14	8,24

**PŘÍLOHA P XI: ŽENY OD 19 – 49 LET POJIŠTĚNÉ U JINÉ ZP -
BONUSOVÉ PROGRAMY.**

Zdroj: vlastní

ŽENY POJIŠTĚNÉ U JINÉ ZP			
Bonusové programy	Pořadí dle výběru respondentů	Počet osob	Počet osob v %
antikoncepce	1	43	51,19
očkování proti meningitidě	6	16	19,05
očkování proti chřipce	5	19	22,62
očkování proti žloutence typu A i B	2	33	39,29
vitamínová prevence	3	32	38,10
podpora mateřství	8	12	14,29
potravinové doplňky	7	14	16,67
cvičení pro těhotné	12	4	4,76
permanентní vstupenky do bazénu	4	25	29,76
plavání kojenců	10	9	10,71
ozdravné pobyty pro seniory	11	6	7,14
žádný	9	11	13,10

**PŘÍLOHA P XII: MUŽI OD 19 – 49 LET POJIŠTĚNÍ U VZP ČR -
FORMY PREVENCE ZDRAVÍ.**

Zdroj: vlastní

MUŽI POJIŠTĚNÍ U VZP ČR			
Forma prevence zdraví	Pořadí dle výběru dotazovaných	Počet osob	Počet osob v %
měření krevního tlaku a cukru v krvi	1	49	46,67
měření hladiny cholesterolu	2	38	36,19
členství v Klubu pevného zdraví a jeho výhody	6	8	7,62
zdarma ediční řada odborných publikací VZP ČR	8	4	3,81
Dny zdraví s VZP ČR	7	5	4,76
možnost léčení v lázních na Slovensku	3	27	25,71
zdravotní knížka na Internetu (IZIP)	5	19	18,10
speciální program pro bezpříspěvkové dárce krve	4	26	24,76
žádná	6	8	7,62

**PŘÍLOHA P XIII: MUŽI OD 19 – 49 LET POJIŠTĚNÍ U JINÉ ZP -
FORMY PREVENCE ZDRAVÍ.**

Zdroj: vlastní

MUŽI POJIŠTĚNÍ U JINÉ ZP			
Forma prevence zdraví	Pořadí dle výběru dotázaných	Počet osob	Počet osob v %
měření krevního tlaku a cukru v krvi	1	23	54,76
měření hladiny cholesterolu	2	19	45,24
členství v Klubu pevného zdraví a jeho výhody	6	4	9,52
zdarma ediční řada odborných publikací VZP ČR	7	2	4,76
Dny zdraví s VZP ČR	8	1	2,38
možnost léčení v lázních na Slovensku	3	17	40,48
zdravotní knížka na Internetu (IZIP)	5	8	19,05
speciální program pro bezpříspěvkové dárce krve	4	11	26,19
žádná	8	1	2,38

**PŘÍLOHA P XIV: ŽENY OD 19 – 49 LET POJIŠTĚNÉ U VZP ČR -
FORMY PREVENCE ZDRAVÍ.**

Zdroj: vlastní

ŽENY POJIŠTĚNÉ U VZP ČR			
Forma prevence zdraví	Pořadí dle výběru dotázaných	Celkem osob	Celkem osob v %
měření krevního tlaku a cukru v krvi	1	79	46,47
měření hladiny cholesterolu	2	73	42,94
členství v Klubu pevného zdraví a jeho výhody	6	17	10,00
zdarma ediční řada odborných publikací VZP ČR	7	14	8,24
Dny zdraví s VZP ČR	9	9	5,29
možnost léčení v lázních na Slovensku	3	50	29,41
zdravotní knížka na Internetu (IZIP)	4	34	20,00
speciální program pro bezpříspěvkové dárce krve	5	26	15,29
žádná	8	11	6,47

**PŘÍLOHA P XV: ŽENY OD 19 – 49 LET POJIŠTĚNÉ U JINÉ ZP -
FORMY PREVENCE ZDRAVÍ.**

Zdroj: vlastní

ŽENY POJIŠTĚNÉ U JINÉ ZP			
Forma prevence zdraví	Pořadí dle výběru dotázaných	Celkem osob	Celkem osob v %
měření krevního tlaku a cukru v krvi	1	31	36,90
měření hladiny cholesterolu	3	25	29,76
členství v Klubu pevného zdraví a jeho výhody	7	8	9,52
zdarma ediční řada odborných publikací VZP ČR	9	4	4,76
Dny zdraví s VZP ČR	8	5	5,95
možnost léčení v lázních na Slovensku	2	26	30,95
zdravotní knížka na Internetu (IZIP)	5	13	15,48
speciální program pro bezpříspěvkové dárce krve	4	14	16,67
žádná	6	11	13,10