ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA MINISTERSTVA VNITRA ČR 211

Zdraví jako vášeň

HISTORIE

Dnes největší zaměstnanecká zdravotní pojišťovna a druhá největší zdravotní pojišťovna v zemi – Zdravotní pojišťovna Ministerstva vnitra České republiky (ZP MV ČR), která je lidem známa pod číslem 211 – začala psát svou historii 26. října 1992 zápisem do obchodního rejstříku. Během následujících let došlo k rychlému nárůstu počtu poboček po celé republice a z původních 90 000 klientů se v roce 1995 k ZP MV ČR hlásilo již půl milionu pojištěnců. Důležitou roli v růstu pojišťovny sehrál rok 1997, kdy se ZP MV ČR sloučila se Železniční zdravotní pojišťovnou Grál. V roce 1998 vstoupila pod křídla ZP MV ČR také Regionální zaměstnanecká zdravotní pojišťovna REZAPO a počet klientů převýšil 700 000. ZP MV ČR v té době získala pozici druhé největší zdravotní pojišťovny ČR. V roce 2000 již měla ZP MV ČR uzavřeno více než 25 000 smluv se zdravotnickými zařízeními po celé republice. Další roky se nesly ve znamení intenzivního rozvoje klientských služeb. V roce 2003 vznikl partnerský program slev a výhod a i díky tomu mohla pojišťovna v následujícím roce oslavit svého miliontého klienta. V roce 2007 získala pojišťovna certifikát jakosti ISO 9001 a začala přispívat na očkování proti HPV, který může za vznik rakoviny děložního hrdla. V roce 2009 přišla pojišťovna s unikátním produktem, elektronickou Kartou života, která klientům usnadňuje péči o zdraví. Dalším milníkem se pro ZP MV ČR a její klienty stal rok 2010, kdy pojišťovna představila nový projekt aktivní podpory zdravého životního stylu a prevence onemocnění nazvaný Zdraví jako vášeň. Významnou etapou pro pojišťovnu byl rok 2014, kdy k ZP MV ČR přišlo historicky nejvíce nových klientů – 52 629. Celkový počet tak vzrostl na 1 237 422 klientů. V roce 2016 jako jediná zdravotní pojišťovna v zemi zřizuje ZP MV ČR pro své klienty i zaměstnance obhájce veřejných práv – ombudsmana. V současné době drží pojišťovna ZP MV ČR ochrannou ruku nad více než 1 300 000 klientů.

INOVACE

ZP MV ČR je známá jako lídr změn, jimiž se snaží vyjít vstříc především svým klientům. Výraznou inovací v rámci klientského servisu se před několika lety stala již zmíněná unikátní elektronická Karta života. Je to bezplatná elektronická služba, se kterou mají klienti ZP MV ČR i v chytrém mobilním telefonu (aplikace ZP211) potřebné informace o svém zdraví ihned k dispozici. Mohou sledovat přehled všech zdravotních výkonů, které na ně lékaři vykázali, a to včetně cen, obsahuje údaje o jejich zdravotním stavu a užívaných lécích. V mobilní aplikaci najdou mj. průkazku pojištěnce, přehledy plateb OSVČ, přehled nejbližších lékařů v okolí i s navigací, očkovací kalendář a řadu dalších zajímavostí. Mezi další zmíněné klientské benefity patří nová služba Lékař na telefonu – nonstop linka pro vaše zdraví. K dispozici je pouze pojištěncům ZP 211, a to 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Konzultace pojištěncům poskytují kvalifikovaní lékaři. Pro praktické lékaře pojišťovna pro změnu připravila speciální program, který vyhodnocuje bezpečnost užívání léků. Program upozorňuje na možné kontraindikace léků a aktualizuje se s každým předepisovaným lékem. Pro praktické lékaře je tak velkým přínosem.

ZP MV ČR dále nabízí širokou škálu bonusových příspěvků z fondu prevence. Jen v roce 2018 takto rozdělí mezi klienty 150 milionů korun. ZP MV ČR podporuje prevenci i v oblasti záchrany života. Je partnerem projektu „TY TO ZVLÁDNEŠ“, který vznikl ve spolupráci s Asociací Záchranný kruh. ZP MV ČR aktivně podporuje sport a pohyb. Je pravidelným partnerem takových sportovních událostí, jako je Stopa pro život a Kolo pro život, sama organizuje Zimní hry s 211 – víkendové sportovně-soutěžní odpoledne pro rodiny s dětmi.
Mezi další výhody pro klienty patří napojení ZP MV ČR na veřejné registry obyvatel. Klienti ZP MV ČR tak nemusí hlásit pojišťovně změnu adresy či jména. Toto si zjistí pojišťovna sama a sama také pošle pojištěnci novou průkazku s aktuálními údaji. Pokud se klientce ZP MV ČR narodí miminko, může ho k pojišťovně přihlásit z klidu svého domova přes internet. Nemusí tedy, tak jako u některých jiných pojišťoven, běžet s rodným listem miminka na pobočku. Díky stovkám obchodních partnerů ZP MV ČR čekají na klienty ZP 211 nejrůznější zajímavé výhody a slevy na služby, zboží či výrobky. Program slev a výhod má jak celostátní, tak regionální působnost.

HODNOTA ZNAČKY

Z hlediska hodnot lpí pojišťovna na důvěře, kterou jí její klienti, zaměstnanci a poskytovatelé zdravotních služeb projevují, a dělá maximum pro to, aby tomu tak bylo i nadále. ZP MV ČR je hrdá na své zaměstnance, podporuje jejich loajalitu ke značce a týmovou spolupráci. V kontaktu s poskytovateli zdravotních služeb vytváří ZP MV ČR korektní vztahy, založené na předvídatelnosti a transparentnosti. Také v komunikaci s pojištěnci ctí pojišťovna otevřenost, vstřícnost a jedná s respektem.
Vizí ZP MV ČR je být i do budoucna finančně stabilní, důvěryhodnou, atraktivní zdravotní pojišťovnou, orientovanou na podporu zdravého životního stylu.

KOMUNIKACE A ÚSPĚCHY

ZP MV ČR spolupracuje se širokou sítí 28 800 smluvních zdravotnických zařízení na území celé ČR a disponuje rozsáhlou sítí 90 poboček a teritoriálních pracovišť. Dotazy mohou klienti řešit návštěvou těchto míst, pomocí e-mailů na info@zpmvcr.cz, nebo mohou zavolat na infolinku 844 211 211. Vše podstatné se klienti či potenciální klienti ZP MV ČR dozvědí také prostřednictvím webové stránky www.zpmvcr.cz. Za svůj velký úspěch považuje pojišťovna důvěru, kterou jí projevuje více než 1,3 milionu klientů. Nicméně také z hlediska oficiálních ocenění má ZP MV ČR na co být pyšná. Například v roce 2015 byla v historicky první reprezentativní anketě mezi odborníky i pacienty vyhlášena nejlepší zdravotní pojišťovnou roku 2015. Předstihla tak všech šest zbývajících zdravotních pojišťoven působících v ČR. O rok později tento titul obhájila. V loňském roce se navíc pojišťovně podařilo získat prestižní mezinárodní ocenění Czech Superbrands a tento úspěch potvrdila i v roce 2018.

MUDr. DAVID KOSTKA, MBA
GENERÁLNÍ ŘEDITEL ZP MV ČR

„Získat titul Czech Superbrands pro nás byla loni čest. To, že jsme titul letos obhájili, je už závazek. Co říci? Snad především díky. Díky všem zaměstnancům ZP MV ČR za jejich úsilí, dobré nápady, které posouvají pojišťovnu vpřed, za trpělivou práci s klienty. A klientům díky, že jste s námi! I v letošním roce máme pro naše pojištěnce zajímavou nabídku. Z fondu prevence přispíváme především na pravidelné sportování klientů – od miminek po seniory. Stále přispíváme na řadu preventivních vyšetření, očkování a další. ‚Dvěstějedenáctka' svým heslem ‚Zdraví jako vášeň' prostě žije.“

ZAJÍMAVOSTI

- ZP MV ČR MÁ VÍCE NEŽ 1,3 MILIONU KLIENTŮ A DRŽÍ PEVNOU POZICI NEJVĚTŠÍ ZAMĚSTNANECKÉ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNY V ZEMI.
- ROČNÍ ROZPOČET ZP MV ČR PŘESAHUJE 33 MILIARD KČ.
- ZP MV ČR SPOLUPRACUJE SE ŠIROKOU SÍTÍ 28 800 SMLUVNÍCH ZDRAVOTNICKÝCH ZAŘÍZENÍ NA ÚZEMÍ CELÉ ČR.
- ZATÍMCO AŽ DO ROKU 2000 SE ROČNÍ NÁKLADY NA JEDNOHO POJIŠTĚNCE POHYBOVALY POD 10 TISÍCI KORUNAMI, V SOUČASNOSTI UŽ SE BLÍŽÍ 24 TISÍCŮM KORUN, KTERÉ POJIŠŤOVNA VYDÁ ROČNĚ V PŘEPOČTU NA JEDNOHO SVÉHO KLIENTA.
- OPERÁTORKY INFOLINKY 844 211 211 ROČNĚ PŘIJMOU NA 70 000 TELEFONICKÝCH HOVORŮ A VYŘÍDÍ JEŠTĚ VÍCE INFOMAILŮ – PŘES 83 000.