**Studie proveditelnosti projektu „Výstavba, implementace   
a technická podpora ICIS OZP“**

**Příloha P08**

**Procesní model – Podpora řízení**

Datum: 28. 11. 2013

Počet stran:

**Obsah**

[1 PR – podpora řízení 3](#_Toc374084852)

[1.1 TAR - Taktické řízení 4](#_Toc374084853)

[1.1.1 PR - Plánování a řízení bilance 4](#_Toc374084854)

[1.1.2 RV - Řízení vztahu s pojištěncem 6](#_Toc374084855)

[1.2 OPR - Operativní řízení 8](#_Toc374084856)

# PR – podpora řízení

Oblast řešení "podpora řízení" je rozdělena na operativní a taktickou úroveň. V rámci řízení ZP má ještě zásadnější význam tzv. strategická úroveň, ale vzhledem k tomu, že se v případě strategického řízení v tuto chvíli nepředpokládá žádná specifická softwarová podpora, není tato oblast procesně popisována.



Diagram 1 - Podpora řízení - rozklad oblastí řešení

## TAR - Taktické řízení

V rámci oblasti řešení taktického řízení jsou popsány dva klíčové procesy zdravotní pojišťovny, které vycházejí ze strategických cílů. Jedná se o proces Plánování a řízení bilance a o proces Řízení vztahu s pojištěncem.

Oba tyto "řídící" procesy mají za cíl především zajistit harmonizaci produkčních procesů ZP tak, aby byly v komplexu naplňovány strategické cíle ZP.



Diagram 2 - PR - Taktické řízení - rozklad oblastí řešení

### PR - Plánování a řízení bilance

**Cíl procesu:**

- udržení bilance zdravotní pojišťovny v požadovaných parametrech

**Vstupy procesu:**

- strategické cíle v oblasti ekonomické bilance ZP

**Výstupy procesu:**

- bilance zdravotní pojišťovny

**Popis procesu:**

Proces plánování a řízení bilance je jedním z klíčových procesů, na jehož úspěšném průběhu závisí existence ZP.

Jednotlivé aktivity a subprocesy tohoto procesu mají především plánovací a koordinační charakter a na datové i procesní úrovni souvisí s klíčovými aktivitami a rozhodovacími body jiných produkčních procesů (například procesu tvorby CU, procesu zpracování vyúčtování za období/vyrovnání/regulací, apod.). Struktura tohoto řídícího procesu kopíruje časovou linii, kterou ZP obecně replikuje s roční periodou.

Tato časová linie začíná sestavením odhadů výdajů na příští rok.

Následně se toto promítne zdravotně-pojistného plánu.

V duchu stanovených pravidel je pak třeba "udržet" tvorbu cenových ujednání.

Během roku je pak nutné provádět průběžné monitorování bilance a korigování predikcí budoucího vývoje. V případě zjištění odchylky je pak třeba vždy rozhodnout, zda se "pouze" příslušně upraví plán nebo je třeba provést nějaké zásadnější opatření směrem k ovlivnění reálného čerpání financí, apod.

Po skončení příslušného období je pak nutné příslušně řídit výdaje vyplývající ze závěrečných vyrovnání a regulací.

Proces se ve své proaktivní roli zaměřuje především na výdaje ZP a to z toho důvodu, že tuto část bilance může pojišťovna více ovlivnit, než je tomu u příjmu z přerozdělení, který závisí prakticky pouze na složení pojistného kmene a jeho výši lze daleko přesněji predikovat.

**Gestor procesu:**

Ing. Radovan Kouřil

**Stávající IT podpora:**

Bez podpory.

**Problémy:**

U veškerých modelací je třeba umět zpětně vysledovat, z kterých dat se vycházelo.



Diagram 3 - PR-TAR Plánování a řízení bilance - chod procesu

### RV - Řízení vztahu s pojištěncem

**Cíl procesu:**

- proaktivní a individuální přístup k pojištěncům, rozvoj kvalitního kmene pojištěnců

**Vstupy procesu:**

- strategické cíle v oblasti vztahu k pojištěncům

**Výstupy procesu:**

- pojistný kmen

**Popis procesů:**

Proces řízení vztahu s pojištěncem zastřešuje jednotlivé činnosti ve zdravotní pojišťovně ve vztahu k pojištěncům. Dílčí cíle procesu jsou odvozené od strategických cílů zdravotní pojišťovny a patří sem zejména:

- posilování dobrého jména (dobré pověsti) zdravotní pojišťovny u svých klientů

- individuální přístup k jednotlivým pojištěncům, ale zajišťovaný nástroji zaměřené na skupiny (důraz na dobré zařazení pojištěnce do skupin v klasifikačních systémech)

- aktivní ovlivňování chování pojištěnce směrem k jeho efektivnějšímu využívání produktů OZP

- omezení odlivu perspektivních klientů

- zaměření náboru na perspektivní klienty

Proces má svou "reaktivní" část (reakce na podněty od klientů), "proaktivní" část (zaměřenou na ovlivňování chování klientů formou nabídky specifických produktů, "stabilizační" část zaměřenou na zjišťování a zmírňování důvodů odchodů pojištěnců.

Návaznou součástí je pak proces náboru pojištěnců, který čerpá ze zkušeností s aktuálními pojištěnci.

Tento proces se zaměřuje především na stanovení, vykonávání a vyhodnocování strategie náboru nových klientů.

**Gestor:**

Ing. Aneta Wolfová

**Stávající IT podpora:**

Bez podpory.

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 4 - PR-TAR - Řízení vztahu s pojištěncem - chod procesu



Diagram 5 - PR-TAR - Nábor pojištěnců

## OPR - Operativní řízení

V rámci procesů operativního řízení zdravotní pojišťovny identifikujeme především dvě základní komponenty:

- podporu řízení toku práce (tzv. workflow)

- podporu kontrolních činností

Workflow je ale obecně součástí vlastních procesů popisovaných v jednotlivých oblastech řešení a není pro něj tudíž určen samostatný procesní diagram.

Kontrolní mechanismy jsou rovněž součástí samotných produkčních procesů.

Procesy týkající se práce interního auditora nevyžadují specifickou podporu v ICIS, ale v rámci jejich zpracování se využijí standardní výstupy (zejména výstupy dle §28, odst., (4), písm. a), b) a c) zákona č.320/2001 Sb.).