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

**Příloha P09A**

**Procesní model – Produktová část**

Datum: 28. 11. 2013

Počet stran:

**Obsah**

[1 PC - Produktová část 3](#_Toc374084973)

[1.1 SEP - Specifikace a evidence produktů 4](#_Toc374084974)

[1.2 PRP - Preventivní programy 6](#_Toc374084975)

[1.2.1 RNP - Řízení nároků pojištěnců 6](#_Toc374084976)

[1.2.2 LUN - Zpracování uplatněných nároků 11](#_Toc374084977)

[1.3 ASL - Asistenční služba 13](#_Toc374084978)

[1.3.1 RP - Registrace pojištěnce do AS 14](#_Toc374084979)

[1.3.2 RE - Řešení požadavků 17](#_Toc374084980)

[1.3.3 IP - Import vyřízených požadavků 19](#_Toc374084981)

[1.3.4 EP - Export pojištěnců 20](#_Toc374084982)

[1.4 RIV - Řízená péče a individuální pojistné vztahy 22](#_Toc374084983)

# PC - Produktová část

Produktová část agend zdravotní pojišťovny v sobě zahrnuje procesy týkající se tzv. agend produktů.

Agendy produktů zdravotní pojišťovny souvisí s definicí, nabízením, poskytováním a nabízením definovaných balíčků služeb "tzv. produktů". Pojem produkt je u zdravotní pojišťovny chápán nejen v klasickém smyslu nabídek preventivních programů, ale především v rozšířeném smyslu poskytování zdravotních služeb. Typy produktů a jejich identifikace se mohou v čase lišit podle aktuálních potřeb pojišťovny.

Chápání poskytovaní zdravotních služeb jako "produkt s kvalitativními a ekonomickými atributy" umožňuje zdravotní pojišťovně mimo jiné vyhodnocovat efektivitu poskytováních služeb a ovlivňovat její budoucí čerpání k dosažení co nejlepšího poměru cena/výkon.

Specifickými produkty jsou pak nadstavbové služby, které zdravotní pojišťovna poskytuje nad rámec základní činnosti, jako například Asistenční služba.

Veškeré nabízené produkty vycházejí ze strategických cílů ZP (například nákladová racionalizace, zvýšení akvizičního potenciálu plynoucího z konkurenční výhody, apod.).

Mezi produkty se pak řadí i nejrůznější individuální plány řízené a integrované péče, které mohou v budoucnu vyústit i ve specifické

pojistné plány, pokud to legislativa umožní.



Diagram 1 - PC - Produktová část - rozklad oblastí řešení

## SEP - Specifikace a evidence produktů

**Cíl procesu:**

- Administrovat produkty zdravotní pojišťovny

**Vstupy procesu:**

- Náměty na produkty

**Výstupy procesu:**

- Produkty zdravotní pojišťovny

**Popis procesu:**

Procesy specifikace a evidence produktů popisují životní cyklus produktů zdravotní pojišťovny od jejich návrhu, přes schválení, uvedení do života, vyhodnocování efektivity, modifikace až po stažení z nabídky.

Přestože jsou popsané procesy na první pohled poměrně jednoduché, je třeba mít na paměti, že praktická realizace jednotlivých kroků (aktivit) procesů může být velmi různá při různých typech produktů.

**Gestor procesu:**

Mgr. Mario Böhme

**Stávající IT podpora:**

S výjimkou evidence čerpání preventivních programů nebyla identifikována.

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 2 - PC - Životní cyklus produktu - chod procesu



Diagram 3 - PC - Zavedení/změna produktu - chod procesu

## PRP - Preventivní programy

Preventivní programy představují jeden z produktů (historicky nejklasičtější) zdravotní pojišťovny. Vzhledem k omezenému rozsahu finančních prostředků, které může zdravotní pojišťovna na preventivní programy vyčlenit, je třeba pečlivě plánovat a řídit přidělování financí na jednotlivé pojištěnce a rovněž kontrolovat jejich čerpání pojištěnci.

V návaznosti na výše uvedené se oblast řešení preventivních programů tedy člení na podoblast řízení nároků pojištěnců a podoblast zpracování (vyřizování) uplatněných nároků.



Diagram 4 - PC - Preventivní programy - rozklad oblastí řešení

### RNP - Řízení nároků pojištěnců

Oblast řešení řízení nároků pojištěnců je zaměřená na zjištění nároku pojištěnce na čerpání prostředků z fondu prevence zdravotní pojišťovny.

Z praktických důvodů jsou samostatně popsány procesy přidělování kreditů, převádění kreditů na jiného pojištěnce a proces administrace ozdravných pobytů.

Termín "kredit" se v tomto popisu vyskytuje jako zástupný název pro definici velikosti nároku. Záměrně není uvedeno, zda se jedná o veličinu vyjádřenou v korunách nebo v nějaké virtuální měně, jako jsou "body".



Diagram 5 - PC-PRP Řízení nároků pojištěnců - rozklad oblasti řešení

#### OZP - Ozdravné pobyty

**Cíl procesu:**

Organizace ozdravného pobytu.

**Vstupy procesu:**

Přihlášky k ozdravnému pobytu.

**Výstupy procesu:**

Smlouva s cestovní kanceláří, pokyny k ozdravnému pobytu, vyúčtování ozdravného pobytu, závěrečná zpráva a hodnocení rodičů i lékařů

**Popis procesu:**

Ozdravné pobyty jsou specifickým typem léčebné péče, která podléhá schválení revizním lékařem. Teoreticky má tato péče velkou podobnost například se schvalováním péče v ozdravovnách nebo lázních. Zásadní rozdíl je ale ve způsobu financování této péče a jejím technickým zajištěním, které je třeba pokrýt specifickým procesem.

Proces se skládá z části přípravy podmínek ozdravného pobytu, dále z části administrace jednotlivých přihlášek pojištěnců a následně z části finálního vyúčtování. Realizace sjednání podmínek ozdravného pobytu probíhá v praxi formou výběrového řízení na dodavatele těchto pobytů.

**Gestor procesu:**

Mgr. Mario Böhme

**Stávající IT podpora:**

Částečně v IZOP.

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 6 - PC-PRP-RNP - Ozdravné pobyty - chod procesu

#### PRK - Přidělování kreditů

**Cíl procesu:**

Přidělování kreditů.

**Vstupy procesu:**

Doklad prokazující nárok na přidělení kreditů, vykázaná péče. Algoritmy pro zařazení klienta do skupiny, která generuje nárok na přidělení kreditu.

**Výstupy procesu:**

Přidělení kreditů pojištěnci.

**Popis procesu:**

Přidělení kreditu (nároku) pojištěnci se může dít na základě splnění různých specifických podmínek v závislosti na konkrétním preventivním programu vyhlášeném zdravotní pojišťovnou. Příklady:

- celoplošné programy zaměřené na určitou věkovou skupinu a pohlaví (kredity závisí pouze na věku a pohlaví pojištěnce)

- bonusový systém závislý na aktivním přístupu pojištěnce ke svému zdraví (kredity se připisují na základě vykázaných preventivních prohlídek)

- speciální program pro dárce krve (kredity se připisují na základě potvrzení, že pojištěnec daroval krev)

- apod.

Čas připsání kreditu může být v různých případech různý a rovněž platnost tohoto kreditu (nároku) může být různě časově omezena.

**Gestor procesu:**

Mgr. Mario Böhme

**Stávající IT podpora:**

Částečně v IZOP, do budoucna v Bonusovém systému OZP.

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 7 - PC-PRP-RNP - Přidělování kreditů - chod procesu

#### PKP - Převod kreditů na jiného pojištěnce

**Cíl procesu:**

Převod kreditů na jiného pojištěnce.

**Vstupy procesu:**

Žádost o převod kreditů.

**Výstupy procesu:**

Převedení kreditu nebo zamítnutí.

**Popis procesu:**

Převádění nevyčerpané výše nároku (kreditu) mezi pojištěnci je cestou, jak mohou například členové rodiny koncentrovat potřebnou preventivní péči na potřebného člena.

Podmínky, za kterých zdravotní pojišťovna umožňuje nebo neumožňuje převádění kreditu, se mohou v čase měnit.

**Gestor procesu:**

Mgr. Mario Böhme

**Stávající IT podpora:**

Nebyla identifikována.

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 8 - PC-PRP-RNP - Převod kreditů na jiného pojištěnce - chod procesu

### LUN - Zpracování uplatněných nároků

**Cíl procesu:**

Zpracování (Vyřízení) uplatněných nároků

**Vstupy procesu:**

- doklad o čerpání péče

**Výstupy procesu:**

- proplacení dokladu nebo zamítnutí

**Popis procesu:**

Zpracování (vyřízení) uplatněného nároku pojištěnce v rámci preventivních programů představuje v drtivé většině případů schválení a vyřízení žádosti o refundaci finančních prostředků, které pojištěnec vynaložil na produkty a aktivity související s péčí o své zdraví.

ZP v této souvislosti zejména kontroluje, zda je požadavek pojištěnce v souladu s vyhlášenými pravidly daného preventivního programu a zda pojištěnec nepřekročil finanční limit specifikovaný v podmínkách programu.

**Gestor procesu:**

Mgr. Mario Böhme

**Stávající IT podpora:**

IZOP

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 9 - PC-PRP - Zpracování uplatněných nároků - chod procesu

## ASL - Asistenční služba

Asistenční služba představuje specifický produkt zdravotní pojišťovny, kterého mohou využít pojištěnci na základě vlastního rozhodnutí po registraci do této služby.

Asistenční služba poskytuje mj. telefonické konzultace a konzultace prostřednictvím elektronické komunikace k různým oblastem v souvislosti se zdravotní péčí a veřejným zdravotním pojištěním.

Vzhledem k tomu, že organizace Asistenční služby obsahuje koordinaci několika subjektů, z nichž část je externí, jsou v rámci této oblasti řešení popsány procesy specifické pro tuto problematiku.

Asistenční služba má v obecné rovině více úrovní s různými garancemi poskytovaných služeb (od základních "zdarma" až po placené verze této služby).

Aby mohly všechny zúčastněné složky fungovat, musí docházet k výměně potřebných informací mezi jednotlivými účastníky a zároveň musí být pečlivě vedena evidence veškeré komunikace s klienty.

V rámci Asistenční služby se účastní kromě kmenových pracovníků ZP také externí call-centrum, síť vybraných PZS a lékaři-specialisté poskytující konzultace k vybraným zdravotním problémům.



Diagram 10 - PC - Asistenční služba - rozklad oblastí řešení

### RP - Registrace pojištěnce do AS

Registrace pojištěnce do Asistenční služby probíhá ve dvou základních režimech:

- jednak v individuálním režimu na základě žádosti pojištěnce podané samostatně nebo jako součást přihlášky pojištěnce

- dále v hromadném režimu na základě rozhodnutí OZP o bezplatné aktivaci asistenční služby pro určitou skupinu klientů (například jako bonus při využívání elektronické komunikace apod.).

Tomu odpovídají příslušné procesy zmíněné v této oblasti řešení.



Diagram 11 - PC-ASL - Registrace pojištěnce do AS - rozklad oblastí řešení

#### IRP - Individuální registrace pojištěnce do AS

**Cíl procesu:**

Registrace pojištěnce do asistenční služby.

**Vstupy procesu:**

Žádost o registraci, platba v případě žádosti o placenou registraci.

**Výstupy procesu:**

Registrace pojištěnce pro asistenční službu.

**Popis procesu:**

Proces registrace pojištěnce do asistenční služby představuje zpracování standardní žádosti o zpřístupnění specifického produktu. Žádost o registraci lze podat také elektronickou cestou (webová aplikace v gesci OZP). Zesložiťujícím faktorem v rámci popisu procesu je pouze agenda spojená s inkasováním plateb za placené verze asistenční služby.

V rámci spolupráce s vybranými společnostmi (např. významní zaměstnavatelé) může být registrace do asistenční služby po dohodě zajišťována oprávněnými pracovníky zaměstnavatele v zastoupení pojištěnce.

**Gestor procesu:**

Mgr. Mario Böhme

**Stávající IT podpora:**

V IZOP a samostatné aplikaci v gesci OZP.

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 12 - PC-ASL-RP - Individuální registrace pojištěnce do AS

#### HRP - Hromadná registrace pojištěnců do AS

**Cíl procesu:**

Hromadná registrace skupiny pojištěnců do bezplatné verze asistenční služby.

**Vstupy procesu:**

Výběrová kritéria pro výběr pojištěnců pro zařazení do AS

**Výstupy procesu:**

Registrace pojištěnců pro asistenční službu.

**Popis procesu:**

Proces hromadné registrace pojištěnců do asistenční služby představuje akce, kdy se pojišťovna rozhodne zdarma aktivovat bezplatnou verzi asistenční služby určité skupině pojištěnců v závislosti na definovaných výběrových kritériích.

**Gestor procesu:**

Mgr. Mario Böhme

**Stávající IT podpora:**

Ruční skripty.

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 13 - PC-ASL-RP - Hromadná registrace pojištěnců do AS - chod procesu

### RE - Řešení požadavků

**Cíl procesu:**

Řešení požadavků klientů v rámci asistenční služby.

**Vstupy procesu:**

Žádost Call centra o vyřešení požadavku klienta v rámci asistenční služby nebo přímý vstup požadavku prostřednictvím e-mailu nebo elektronické komunikace ze systému Vitakarta nebo osobně přímo do OZP.

**Výstupy procesu:**

Vyřešení žádosti klienta, záznam v CRM.

**Popis procesu:**

Proces řešení požadavku Asistenční službou začíná buďto externím call-centrem, které je základním vstupním bodem pro sběr těchto požadavků nebo vstupuje přímo do OZP (emailem, přes Vitakartu nebo osobním kontaktem pojištěnce).

Obecné dotazy klientů zodpoví externí call-centrum samo na základě dohodnuté metodiky se ZP. Pokud je dotaz složitější nebo požadavek vyžaduje kontaktování PZS nebo jiný aktivní zásah ZP, pak je požadavek zpracováván příslušnými pracovníky ZP.

O vyřešení požadavku je veden záznam v CRM, klient je informován v souladu s podmínkami.

**Gestor procesu:**

Mgr. Mario Böhme

**Stávající IT podpora:**

CRM.

**Problémy:**

Dnes neexistuje kanál, jak externímu CallCentru sdělit zpětnou vazbu, jak byl problém vyřešen pracovníky OZP. Je třeba dohodnout s CallCentrem a adekvátně upravit proces a funkce IS.



Diagram 14 - PC-ASL - Řešení požadavků - chod procesu

### IP - Import vyřízených požadavků

**Cíl procesu:**

Import seznamu vyřízených požadavků z asistenční služby.

**Vstupy procesu:**

Seznam vyřízených požadavků z Call Centra.

**Výstupy procesu:**

Uložení seznamu v systému ICIS.

**Popis procesu:**

Požadavky na Asistenční službu, které vyřešilo externí call-centrum (včetně těch, k jejichž vyřízení nebyla potřebná součinnost ZP), se z evidenčních a fakturačních důvodů přenášejí v dohodnutém datovém rozhraní do ZP.

**Gestor procesu:**

Mgr. Mario Böhme

**Stávající IT podpora:**

CRM

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 15 - PC-ASL - Import vyřízených požadavků - chod procesu

### EP - Export pojištěnců

**Cíl procesu:**

Export seznamu uživatelů registrovaných pro asistenční službu do Call Centra.

**Vstupy procesu:**

Seznam uživatelů registrovaných pro asistenční službu.

**Výstupy procesu:**

Export seznamu do Call Centra.

**Popis procesu:**

Export seznamu klientů ZP, kteří mají aktivovanou Asistenční službu, je důležitý především proto, aby externí call-centrum bylo schopno rozeznat, kterým klientům má povinnost poskytnout jaké konzultace a další služby v jakém rozsahu v závislosti na smluvních podmínkách.

**Gestor procesu:**

Mgr. Mario Böhme

**Stávající IT podpora:**

IZOP

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 16 - PC-ASL - Export pojištěnců - chod procesu

## RIV - Řízená péče a individuální pojistné vztahy

**Cíl procesu:**

Minimalizace nákladů ZP při zachování kvality poskytované péče.

**Vstupy procesu:**

Vykázaná péče.

**Výstupy procesu:**

Dohoda se skupinou poskytovatelů, ekonomické motivační ukazatele, vyhodnocení řízené péče.

**Popis procesu:**

Projekty řízené péče, integrované péče a individuálních pojistných vztahů představují ve svých variantách snahu o efektivnější vynakládání prostředků z veřejného zdravotního pojištění při současném zvyšování kvality zdravotní péče. V obecné rovině jde o situace, kdy se určitá skupina pojištěnců a/nebo poskytovatelů "dohodne" s pojišťovnou na podmínkách, při jejichž dodržování mohou být jednotliví účastníci bonifikováni (nejčastěji formou podílu na uspořených finančních prostředcích, apod.).

Proces je rozdělen na fázi definice pravidel plánu, stanovení motivačních ukazatelů, průběžné vyhodnocování a administraci přihlašování a odhlašování klientů do plánu a výsledné vypořádání případných benefitů plánu.

**Gestor procesu:**

Mgr. Mario Böhme

**Stávající IT podpora:**

Nebyla identifikována.

**Problémy:**

Nebyly identifikovány.



Diagram 17 - PC - Řízená péče a individuální pojistné vztahy - chod procesu