

# Karta mého srdce - portál pojištěnců Zaměstnanecké pojišťovny Škoda

Ing. Zdeněk Vitásek, MBA  
ředitel odboru organizace a IS, ZPŠ

Ing. Vladimír Šolc, DMS  
STYRAX Consulting, a. s.



# Stručně o Zaměstnanecké pojišťovně Škoda

- V systému veřejného zdravotního pojištění od 1. 1. 1993
- Sídlo v Mladé Boleslavi
- Pobočky: Kvasiny, Rychnov nad Kněžnou, Vrchlabí, Nymburk
- Regionální působnost
- Těsná vazba na silného zaměstnavatele Škoda Auto, a. s.
- Konstruktivní a produktivní spolupráce s
  - regionálními poskytovateli zdravotní péče
    - praktičtí lékaři, specialisté, nemocnice
  - předními odbornými pracovišti ČR
    - Nemocnice Na Homolce, Farmaceutická fakulta UK, Farmakologický ústav, Infopharm, ...
- Nejmenší zdravotní pojišťovna s 137 tis. pojištěnci

# Osnova prezentace

- Cíle a charakteristika klientského portálu ZPŠ
- Specifikace dostupných funkcí
- Vize dalšího vývoje
- Popis technologické infrastruktury

# Charakteristika clientského portálu ZPŠ

- Prostředí dostupné v síti internetu
- Přístup prostřednictvím webových prohlížečů
- Důsledná customizace, veškerý obsah je orientován právě na přihlášeného pojištěnce
- Prezentace rozborů sestavených na základě dostupných informací
- Karta mého srdce jako komunikační kanál
- Karta mého srdce jako prostředí pro vlastní záznamy pojištěnce
- Maximální důraz kladen na bezpečnost
- Komunikace v jazyce pojištěnce
- Funkčnost představena a komunikována se zástupci lékařů

## Cíle clientského portálu ZPŠ

- Zpřístupnění informací pojištěnci v přehledné formě
- Nabídka interaktivní práce s daty
- Karta mého srdce jako průvodce
  - systémem v péči o své zdraví
  - systémem preventivní a dispenzární péče
  - nabídkou rozšířené zdravotní péče ZPŠ
  - při identifikaci možných rizik při farmakoterapii
- Konzultace zdravotních problémů
- Příležitost sdílet s pojištěncem jeho informace

## Přístup do Karty mého srdce

- Pouze zaregistrovaným klientům
- Registrace na klientských pracovištích ZPŠ
- Smlouva s uživateli
- Autentizace
  - prostřednictvím elektronického certifikátu
  - prostřednictvím přihlašovacího kódu získaného ve formě SMS zprávy na mobilní telefon
- Registrovaný uživatel může přistupovat do systému za rodinné příslušníky mladší 18 let

# Navigace klienta v prostředí Karty mého srdce (1)

- Vstupní obrazovka (dashboard) usnadňuje další orientaci klienta prostřednictvím 4 kvadrantů
- Události a upozornění
  - systém komentovaných odkazů, které generují jednotlivé subsystémy Karty mého srdce
  - barvou je vyznačena jejich významnost
- Registrující lékaři (praktický lékař, stomatolog, příp. gynekolog)
  - aktuální informace o ordinačních hodinách, telefonickém a emailovém spojení, včetně spojení v případě akutních obtíží
- Zdravotní programy
  - aktuální nabídka ZPŠ pro příslušného pojištěnce ve členění nabízených a již využitých zdravotních programů
- Oslovení aktuální marketingovou nabídkou

## Navigace klienta v prostředí Karty mého srdce (2)

- Řádkové popup menu zpřístupňuje funkcionality ve 4 logických oblastech
- Výpisy (5 nabídek)
  - prezentace původních informací rozdílného charakteru pro vlastní procházení pojištěncem
- Má péče a zdraví (5 nabídek)
  - prezentace informací, které byly odvozeny z primárních dat
- Záznamy (5 nabídek)
  - prostředí, ve kterém bude moci pojištěnec zadávat vlastní data související s jeho zdravotním stavem
- Komunikace (4 nabídky)



# Výpisy - Čerpaná zdravotní péče (1)

- Individuální účet pojištěnce
- Výběr na základě specifikace výběrových kritérií
  - časové období
  - typ péče
- Zvolené ukazatele výběru možno sledovat v okénku „Finanční rekapitulace specifikované péče“
- Hierarchické uspořádání informací
  - případ – návštěva u lékaře, lékárny, hospitalizace apod.
  - detail – položkově rozepsané zdravotní výkony, léky, ...
- Možnost využití třídících mechanismů pro zpřehlednění práce se seznamem případů

## Výpisy - Čerpaná zdravotní péče (2)

- Možnost využití prvků zpřehledňující prezentaci dat
  - sdružení laboratorních výkonů do jednoho paušálního výkonu za den
  - potlačení zobrazení specifických záznamů
- Tisk jak na úrovni případů, tak na úrovni detailů
- Možnost zpochybnění provedení výkonu na úrovni detailu a odeslání těchto informací do ZPŠ
  - diskrétně bez možnosti využití identity pojištěnce
  - s možností využít identity pojištěnce při komunikaci se ZZ
- Zdravotní výkony okomentovány srozumitelným popisem

## Výpisy - Zaplacené doplatky a poplatky

- Nástroj pro průběžné sledování úhrady započitatelných
  - doplatků za léky
  - poplatků za recept, návštěvu lékaře
- Sledování poplatků nezapočítávaných do limitu
  - poplatek za hospitalizaci, pohotovost
- Sledování refundací ZPŠ
- Nastavením výběrových kritérií se určí rozsah prezentovaných záznamů
- Finanční rekapitulace je jejich agregovaná charakteristika
- Přístup do archivu dokumentů pro získání čtvrtletních vyúčtování

# Výpisy - Platby zdravotního pojištění

- Agenda určená
  - osobám samostatně výdělečně činným
  - osobám bez zdanitelných příjmů
- Přehled záznamů ze zvoleného časového období s identifikací
  - předpisu či platby pojistného
  - odpisu pohledávky
  - další
- Kalkulace průběžného salda
- Agregovaná rekapitulace
- Možnost vyžádání potvrzení o bezdlužnosti

## Výpisy - Historie zdravotního pojištění

- Nástroj pro ověření plátců pojistného a jejich časové kontinuity
- Přehled záznamů následujících kategorií
  - pojistné hradí zaměstnavatel pojištěnce
  - pojištěnec v roli OSVČ, OBZP
  - plátcem pojistného stát
- V každé kategorii specifikován i nárok na úhradu zdravotní péče v České republice
- Výběr záznamů dle nastavení výběrových kritérií

# Výpisy - Evidence zapůjčených zdravotních pomůcek

- V případě potřeby ZP zapůjčí pojištěnci zdravotnický prostředek
  - vozík
  - lůžko
  - oxygenátor, apod.
- Prostředek zůstává v majetku ZPŠ
- Zápůjčka na základě smlouvy s pojištěncem
- Pojištěnec prostřednictvím Karty mého srdce může nahlížet do základních parametrů zápůjčky od ZPŠ
- Role pojištěnce
  - uživatel
  - ručitel

## Má péče a zdraví - Preventivní prohlídky

- Absolvování preventivních vyšetření sledováno ve 3 oblastech
  - praktický lékař
  - stomatolog
  - specialista (u žen i gynekolog)
- Dle oblastí specifikován nárok pojištěnce dle jeho pohlaví a věku
- S nárokem jsou komparovaná poslední vyšetření
- Vyhodnocení dává pojištěnci doporučení (instrukce) k dalšímu postupu
- Systém „hlídá“ i související vyšetření, které jsou podmínkou plnohodnotného preventivního vyšetření
- Možnost aktivovat upozornění zasílání SMS či emailu při vzniku nároku na preventivní vyšetření

# Má péče a zdraví - Vybraná chronická onemocnění

- Obdobný přístup jako u preventivních prohlídek – v tomto případě se jedná o dispenzární péči
- Případný nárok pojištěnce specifikován na základě rozboru farmakoterapie v oblastech
  - hypertenze
  - diabetes mellitus
  - dislipidemie
- S nárokem jsou komparovaná poslední vyšetření dle dostupných guidelines
- Vyhodnocení dává pojištěnci doporučení (instrukce) k dalšímu postupu
- Možnost aktivovat upozornění zasílání SMS či emailu při vzniku nároku na příslušné vyšetření



## Má péče a zdraví - Minimalizace doplatků na léky

- Nabídka ekonomicky výhodnější alternativy farmakoterapie
- Základní pravidlo win – win technika
  - pro pojištěnce z hlediska relativizovaných (vztaženo k velikosti balení) doplatků výhodnější alternativa nesmí přinést ztrátu ZPŠ
  - a naopak
- Doplatky pacienta vychází z průměrných doplatků v lékárnách
- Alternativní léky se vybírají dle stejné léčivé látky, cesty podání, formy a síly
- Návrhy na změnu mají doporučující charakter
- Léčba musí zohledňovat konkrétní zdravotní stav pacienta
- V parametrizování výběru možnost mimo obvyklé filtry specifikovat pouze naposledy vyzvednuté léky
- Finanční rekapitulace představuje případnou úsporu pojištěnce

## Má péče a zdraví - Lékové interakce

- Upozornění na riziko nežádoucích účinků interakcí
  - účinek jednoho léku se ruší lékem druhým
  - druhý lék násobí účinek prvního léku
  - druhý lék vyvolává opačný účinek prvního léku
- Analýza postavena na systému lékových dob - časových intervalů předpokládaného užívání léků
- Interakce vycházejí z definic agentury Infopharm, a. s.
- Prezentovány pouze závažné interakce (5, 6)
- Upozornění pojištěnce na další aspekty ovlivňující riziko interakce
- V parametrizování výběru možnost mimo obvyklé filtry specifikovat pouze naposledy vyzvednuté léky

## Má péče a zdraví - Lékové přesahy

- Technika lékových dob umožňuje identifikovat předepsání dalších léčiv ještě při dostatečných zásobách léků stejné léčivé látky
- Rizika pro pojištěnce
  - současné užívání léků různých názvů stejné účinné látky
  - vysoké dávkování jednoho léčiva – hrozí předávkování
  - užívání prošlých (exspirovaných) léků
  - jiná ...
- Podrobná specifikace historie užívání léčiv příslušné léčivé látky
- Kvantifikace lékového přesahu (doba mezi vyzvednutím léčiva a jeho užíváním)
- Výstupy nutno konzultovat s ošetřujícím lékařem

# Záznamy (1)

- Anamnéza
  - strukturovaný formulář užívaného rozsahu ve správě pojišťence
  - OA: Alergie, úrazy, užívané léky, hospitalizace, operace, onemocnění
  - rodinná, pracovní a sociální anamnéza
  
- Archiv vlastních zdravotních dokladů
  - možnost zakládat digitalizované kopie lékařských zpráv, laboratorních výsledků a propouštěcích zpráv
  - nástroje pro vyhledávání v archivu, kategorizace a správa dokumentů
  
- Mé hodnocení zdravotního stavu
  - poznámky obtíží, bolestí, nevolností a úrazů

## Záznamy (2)

- Záznamy tlaku, výšky, váhy, ...
  - zaznamenávání krevního tlaku, tepové frekvence, výšky a váhy
  - dopočítávání BMI
  - grafická interpretace hodnot zadávaných a dopočítávaných hodnot v různých měřítkách
  - správa hodnot
  
- Menstruační a ovulační kalendář
  - grafická interpretace obvyklého menstruačního kalendáře včetně záznamů měření bazální teploty

# Komunikace (1)

- Důležité informace o zdravotním stavu
  - informace určené pro použití v život zachraňujících situacích – Zdravotnická záchranná služba
  - podmnožina informací z anamnézy + další specifické
    - kontaktní osoba, krevní skupina, očkování proti tetanu
  - pro použití informací je třeba souhlasu pojištěnce
  
- Osobní údaje
  - možnost ověřit aktuálnost základních identifikačních údajů v IS ZPŠ včetně bankovního spojení
  - možnost změnit kontaktní údaje, emailu a číslo na mobilní telefon pro zasílání SMS informací

## Komunikace (2)

- Konzultace online
  - konzultace zdravotních problémů s příslušným specialistou
  - specifikace problému pojištěncem, zpravidla do 48 hodin obdrží odpověď
  - Karta mého srdce zastřešuje komunikaci i z bezpečnostních důvodů
  
- Komunikace se ZPŠ
  - využití Karty mého srdce jako zabezpečeného komunikačního nástroje
  - obousměrná komunikace mezi ZPŠ a pojištěncem
  - dostupná historie

## Vize dalšího vývoje

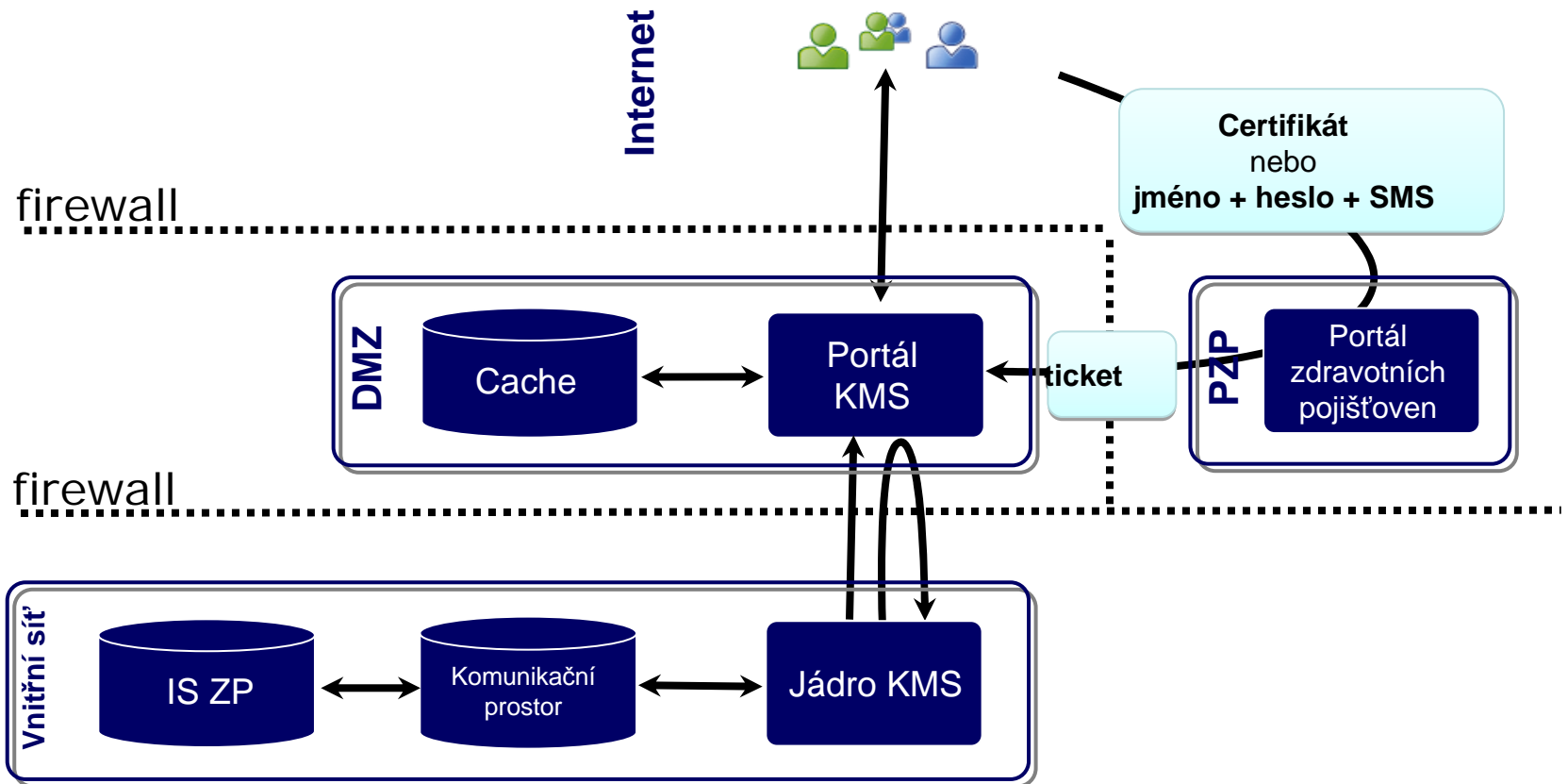
- Otevření B2B zabezpečených komunikačních kanálů
  - ZZS – komunikace emergentních informací
  - zpřístupnění informací ošetřujícím lékařům
    - individuální účet dle parametrického výběru
    - anamnéza, záznamy o měření krevního tlaku, pulsu
    - archiv zdravotních dokumentů
    - menstruační a ovulační kalendář (gynekolog)
- Přístup výhradně na základě přidělení přístupových práv klientem nebo na základě zákona
- Komunikace standardizovaným XML rozhraním



# Technologická infrastruktura

- Bezpečnost & dostupnost
- Rozsah funkcí & ergonomie

# Bezpečnost & dostupnost

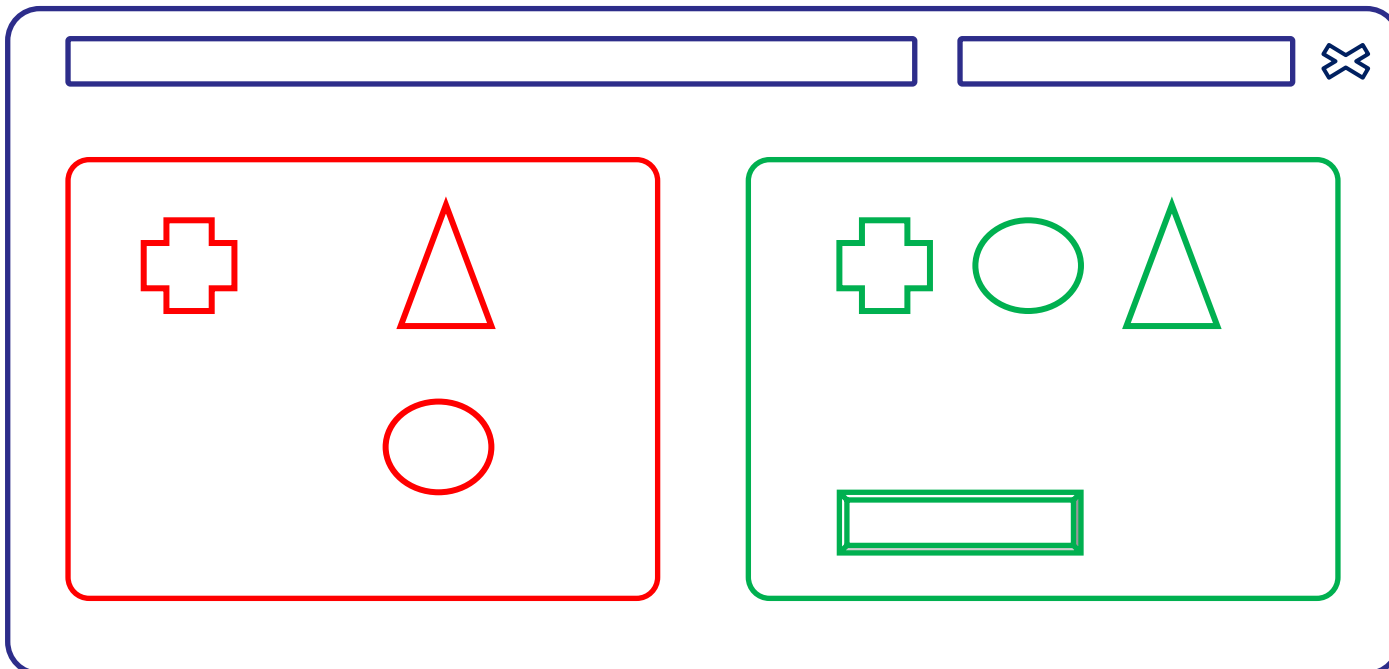


# Bezpečnost & dostupnost



# Rozsah funkcí & ergonomie

- Objektová architektura
- AJAX



- Karta mého srdce Zaměstnanecké pojišťovny Škoda je v současné době technologicky jedním z nejpokročilejších webových portálů pojištěnců mezi zdravotními pojišťovnami v ČR

Děkujeme za pozornost.

[zdenek.vitasek@zpskoda.cz](mailto:zdenek.vitasek@zpskoda.cz)

[vladimir.solc@styrax.cz](mailto:vladimir.solc@styrax.cz)