



Zdravotná poisťovňa

VÝROČNÁ SPRÁVA za rok 2023

Union zdravotná poisťovňa, a.s.
Karadžičova 10
814 53 Bratislava
Slovenská republika

telefón: 0850 003 333
e-mail: union@union.sk
web: www.union.sk

IČO: 36 284 831
IČ DPH: SK7120001361

Union zdravotná poisťovňa, a.s., bola založená 9. marca 2006.

Správa predstavenstva

Úvod

Union zdravotná poisťovňa, a.s., (ďalej len „Union ZP“) je právnická osoba zriadená zákonom na účely vykonávania verejného zdravotného poistenia s cieľom zabezpečiť všetky činnosti vymedzené právnou úpravou s dôrazom na zabezpečenie zdravotnej starostlivosti pre svojich poistencov za súčasného využitia poznatkov a skúseností zo zdravotného poistenia v rámci medzinárodnej poisťovacej skupiny Achmea B. V., ktorá je najväčšou holandskou poisťovacou skupinou s vyše 200-ročnou tradíciou, ako aj skúseností z individuálneho zdravotného poistenia Union poisťovne, a. s. Existencia Union ZP predstavuje prirodzené rozšírenie pôsobenia skupiny Achmea na Slovensku.

Vízia

Našou víziou je prispievať k zlepšovaniu sektoru slovenského zdravotného poistenia tým, že sme modernou a profesionálnou poisťovňou, ktorá stojí na strane svojich klientov prostredníctvom proaktívneho a nebyrokratického prístupu. Prinášame na slovenský trh nový spôsob riadenia zdravotnej starostlivosti založený na profesionálnej skúsenosti v oblasti zdravotného poistenia skupiny Achmea B. V., ktorá dosahuje vysokú úroveň služieb a zabezpečenie kvality zdravotnej starostlivosti poskytovanej svojim klientom. Vychádzať maximálne úsilie na vybudovanie lojality našich klientov poskytovaním rýchlych, efektívnych a spoľahlivých služieb, ktorými je Union ZP už dlho známa.

Poslanie

Naším poslaním je meniť životy k lepšiemu - vytvárať hodnotu pre klientov, akcionárov a zamestnancov a udržiavať s nimi ako aj s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti vyvážené, transparentné a etické vzťahy. Chceme byť charakterizovaní poskytovaním služieb na profesionálnej úrovni, proaktivitou a inováciou. Snažíme sa o to, aby Union ZP bola naďalej dôveryhodnou a transparentnou spoločnosťou, bez politických káuz, poisťovňou, s ktorou sa dobre spolupracuje, a aby sme našim klientom ponúkali jedinečný rozsah kvalitatívne a včas poskytovanej zdravotnej starostlivosti. Už dnes máme širokú ponuku benefitov a služieb a na jej vylepšení budeme pracovať aj v ďalšom roku.

Stratégia a kľúčové hodnoty

V súlade s vyššie uvedeným si Union zdravotná poisťovňa, a.s. stanovila rovnaké ciele ako v predchádzajúcom období, ku splneniu ktorých smerovala stratégia poisťovne.

1. Stať sa lídrom v podpore prevencie a zabezpečení kvalitnej zdravotnej starostlivosti.
2. Zamerať sa na prevádzkovú efektívnosť.
3. Využiť všetky nástroje na zlepšenie výberu poistného a efektívne kontrolovať náklady na zdravotnú starostlivosť.
4. Zabezpečiť pre svojich klientov v prípade potreby pomoc a kvalitnú zdravotnú starostlivosť.

Hodnoty sú pomenovaním toho, čo je pre nás v Union ZP dôležité, čo si ctíme a v čo veríme. Máme hodnoty, ktoré reprezentujú, čím sme a chceme byť. Sú jednoduché a jednoznačné a zároveň nadčasové. Sú prospešné pre spoločnosť, reprezentujú všeobecné dobro a sú spoločensky zodpovedné.

Dlhodobá stratégia zdravotnej poisťovne Union adresuje predovšetkým dostupnosť a udržateľnosť systému zdravotnej starostlivosti na Slovensku. Na tieto témy reflektujeme v našich projektoch s pomocou hľadáním lekára a tiež budovaním osvetových projektov, ktoré napomáhajú k preventívnemu prístupu k vlastnému zdraviu.

Činnosť poisťovne Union nemá negatívny vplyv na životné prostredie, spoločnosť stále zintenzívňuje svoj záujem o tému udržateľnosti a spoločenskej zodpovednosti. Snažíme sa kráčať podľa vzoru našej holandskej materskej spoločnosti Achmea B.V., ktorá formuje svoje podnikanie v súlade s Cieľmi udržateľného rozvoja OSN. Agenda udržateľného rozvoja sa v Achmea B.V. týka najmä zdravia a well-beingu, problematiky udržateľných miest a komunít a klimatických zmien. V súvislosti s tým sa formuje aj naša korporátna identita a rozhodnutie k inováciám, proaktívnemu prístupu a trvalým zmenám, ktoré prospejú našej spoločnosti i planéte.

Potreba podpory znevýhodňovaných skupín obyvateľstva nás motivuje k tomu, aby sme sa v Unione zapájali do viacerých zmysluplných projektov. Angažujeme sa v spolupráci s detským domovom Dúha, domovmi sociálnych služieb a zariadeniami pre seniorov (DSS a ZpS Stupava) a zapájame sa tiež do známych projektov (Koľko lásky sa zmestí do škatule od topánok, Stromček prianí, podpora útulkov pre zvieratká) či celospoločenských filantropických iniciatív ako Giving Tuesday.

V roku 2023 sme tiež spolupracovali s viacerými patientskými organizáciami a občianskými združeniami, čím sme priamo participovali na podpore ich aktivít a budovaní povedomia (spolupráca s OZ Chuť žiť na osвете o poruchách príjmu potravy, osvetový projekt k svetovému dňu autizmu s centrom Andreas, podpora n.o. Deťom s rakovinou pri príležitosti svetového dňa detskej rakoviny). V roku 2023 sa Union ZP iniciovala aj vo vzdelávaní a formovaní zdravotnej gramotnosti na stredných školách prostredníctvom edukatívneho projektu Zdravoveda.

Prehľad roku 2023

Rok 2023 sa niesol v znamení dobiehania zdravotnej starostlivosti po pandémie, nových legislatívnych zmien i personálnych výziev v zdravotníctve, ktoré spolu s infláciou a kontinuálne nestabilným financovaním zdravotníckeho sektora nevytvárali ideálne podmienky.

Union ZP ostáva stabilným zamestnávateľom. Priemerný počet zamestnancov v roku 2023 zabezpečujúcich chod poisťovne bol 335.

Union v roku 2023 aktívne pripravoval telemedicínsky projekt "Manažment pacienta s chronickým srdcovým zlyhávaním pomocou vzdialeného monitoringu vitálnych funkcií". Pre tento projekt sa v roku 2023 podarilo získať 6 dôležitých poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, ktorý budú monitoring realizovať. Tiež sa podarilo vytvoriť medicínsky protokol pre projekt a získať schválenie etickej komisie a pre tento zámer. Cieľom projektu je dokázať, že vzdialený telemonitoring bude mať pozitívny dopad na manažment pacienta a zníži počet re-hospitalizácií v nasledujúcich rokoch života po monitoringu.

Union ZP v priebehu roka 2023 nenadobudla vlastné akcie, dočasné listy a obchodné podiely, ani akcie, dočasné listy a obchodné podiely materskej účtovnej jednotky.

Union ZP nevyňaložila v roku 2023 žiadne náklady na činnosti v oblasti výskumu a vývoja.

Po skončení účtovného obdobia, za ktoré sa vyhotovuje výročná správa, nenastali žiadne významné udalosti osobitného významu, ktoré by vyžadovali úpravu výročnej správy.

Údaje v zmysle §11 ods. 3 písm. a) a c) zákona č. 581/2004 Z.z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou v znení neskorších predpisov sú uvedené v Poznámkach k účtovnej závierke, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou výročnej správy.

Predpokladaný budúci vývoj činnosti

Zdravotná poisťovňa Union dokázala zvýšiť počet svojich poistencov aj v roku 2023. Potvrdili to výsledky, oznámené Úradom pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, na základe ktorých Union zdravotná poisťovňa k 1.1.2023 zabezpečovala zdravotnú starostlivosť pre 665 136 poistencov.

Ambíciou Union zdravotnej poisťovne je aj naďalej rásť, samozrejme za sústavného vylepšovania služieb a benefitov pre poistencov a poistenky. Spoločnosť sa sústreďuje na priblíženie dôležitosti prevencie širokým spektrom kanálov. Union zdravotná poisťovňa sa stará aj o informovanosť poistencov, patrí k tomu aj dostupnosť informácií cez aplikáciu či webstránku a sociálne siete.

Aj v roku 2023 sa Union snažil o optimálne udržiavanie vzťahov s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a zabezpečenie efektívnej, kvalitnej a dostupnej liečby. Rovnaká pozornosť bola venovaná ďalším zainteresovaným stranám, ktoré majú vplyv na zdravotnú starostlivosť poistencov a poisteniek.

V roku 2023 spoločnosť pokračovala so súťažou Zdravá firma roka, aby sa prostredníctvom podnecovania a inšpirácie zamestnávateľov zvyšovala ich starostlivosť o svojich zamestnancov, najmä v oblasti preventívnych lekárskech prehliadok, správnej výživy, pohybových aktivít a zdravého pracovného prostredia. Firmy sa do súťaže môžu prihlásiť vyplnením dotazníka na webovej stránke www.zfr.sk a súťažiť v troch sekciách – výrobné firmy, nevýrobné firmy a malé firmy do 50 zamestnancov. Aktivity firiem hodnotila odborná komisia a v tejto aktivite bude pokračovať aj v roku 2024.

Návrh na rozdelenie hospodárskeho výsledku za rok 2023

Zisk za rok 2023 bude primárne použitý na doplnenie Zákonného rezervného fondu v zákonom stanovenej výške a zvyšná časť prevedená do Nerozdelených ziskov minulých období.

Registračné údaje spoločnosti

Union zdravotná poisťovňa, a. s.
Karadžičova 10, 814 53 Bratislava
Slovenská republika

telefón: 0850 003 333
e-mail: union@union.sk
web stránka: www.union.sk

Union zdravotná poisťovňa, a.s. je zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 3832/B, právna forma: akciová spoločnosť
IČO: 36 284 831
IČ DPH: SK 7120001361
DIČ: 2022152517

Základné imanie: 16 600 000,00 €
Podiel akcionára na základnom imaní:
Achmea B. V. – počet akcií 16 600 000, t. j. 100%-ný podiel na základnom imaní

Spoločnosť nemá žiadnu organizačnú zložku v zahraničí.

Orgány spoločnosti

Dozorná rada

Robert Otto	predseda
Ryan Florijn	člen
Peter Sloboda	člen

Výbor pre audit

Linda Marilyn Phillips	predseda
Anne-Su Ha Chung Lie Kon Phen Renout	člen
Ryan Florijn	člen

Predstavenstvo

Michal Špaňár	predseda
Jozef Koma	člen
Tomáš Kalivoda	člen
Murat Erzincanlı	člen



Skupina Achmea

Achmea B. V. je najväčšou poisťovňou v Holandsku, ktorá ponúka životné, neživotné a zdravotné poistenie a služby spojené s dôchodkovým sporením a zdravím a je vnímaná ako veľmi silná značka. U klientov sa spája s hodnotami ako „odborná“, „férová“, „transparentná“ a „spravodlivá“.

Achmea B.V. je medzinárodná poisťovacia skupina registrovaná v Holandsku, ktorej založenie a skúsenosti siahajú 200 rokov dozadu. Je jednou z najväčších poisťovní založených na princípe poisťnej vzájomnosti na svete a najväčšou takouto poisťovňou v Európe. Achmea má silné postavenie na domácom trhu v Holandsku, ako aj v Grécku, Turecku, Slovensku, Kanade a Austrálii. Sídlo spoločnosti Achmea je v holandskom meste Zeist.

Predstavenstvo Achmea B. V.

Bianca Elisabeth Maria Tetteroo – predseda a CEO

členovia

Michel Adrain Nicolas Lamie CFO

Robert Otto

Michiel Gerard Delfos

Lidwien Theadora van Schagen Suur

Daphne Caroline de Kluis

Sídlo: Achmea B.V., Handelsweg 2, 3707 NH Zeist, registrovaná v Chamber of Commerce (Obchodná komora), registračné číslo 33235189.

Korešpondenčná adresa: PO Box 866, 3700 AW Zeist, Holandsko

Právna forma: Spoločnosť s ručením obmedzením založená v súlade s holandskou legislatívou.

Organizačná štruktúra k 31.12.2023

Sekcia generálneho riaditeľa

Sekretariát predstavenstva
Riadenie ľudských zdrojov

Marketing
Klientske procesy
Riadenie procesných zmien

Sekcia ekonomiky a informatiky

Financie
Účtovníctvo a finančné operácie
Plánovanie a controlling
Vnútorné služby
Obstarávanie
Informatika
Riadenie projektov

Sekcia zdravotného poistenia

Nákup ústavnej a ošetrovateľskej starostlivosti
Nákup ambulantnej a lekárenskej starostlivosti

Revízne a zdravotné činnosti
Získavanie klientov
Služby klientom
Zákaznícke centrá
Zákaznícke centrum
Kontaktné miesta
Inovácie a digitálne služby pre klienta

Sekcia podpory klientov

Digitálny marketing
Riadenie vzťahov s afinitnými skupinami
Podpora afinitných skupín

Sekcia programov zdravia a analytiky

Programy zdravia

Právne a podporné činnosti

Právne
Špeciálne činnosti
Vnútorná kontrola a vnútorný audit
Riadenie rizík

Union zdravotná poisťovňa, a. s.

Správa o výsledkoch kontrolnej činnosti za rok 2023 a o prijatých opatreniach na nápravu zistených nedostatkov v činnosti zdravotnej poisťovne

1. Úvod

Union zdravotná poisťovňa, a. s. (ďalej len „zdravotná poisťovňa“ alebo „Union ZP“) predkladá Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou (ďalej len „úrad“) a vláde Slovenskej republiky túto Správu o výsledkoch kontrolnej činnosti za rok 2023 a o prijatých opatreniach na nápravu odstránených nedostatkov v činnosti zdravotnej poisťovne (ďalej len „správa o kontrolnej činnosti“) podľa § 15 ods. 3 písm. c) bod 2 zákona č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „zákon“). V súlade s § 3 ods. 6 písm. b) zákona správu o kontrolnej činnosti vypracoval organizačný útvar Vnútorá kontrola a vnútorný audit zdravotnej poisťovne.

2. Organizácia kontrolnej činnosti v zdravotnej poisťovni

Výkon vnútornej kontroly v zdravotnej poisťovni zabezpečuje organizačný útvar Vnútorá kontrola a vnútorný audit, ktorý pri výkone vnútornej kontroly a vnútorného auditu po organizačnej stránke spadá pod predstavenstvo a po funkčnej stránke pod dozornú radu. Postavenie organizačného útvaru Vnútorá kontrola a vnútorný audit, ako aj pravidlá výkonu kontrolnej činnosti (vnútorného auditu) upravujú Stanovy zdravotnej poisťovne, Štatút vnútorného auditu a ďalšie interné predpisy zdravotnej poisťovne.

Za výkon kontrolnej činnosti u poskytovateľov zdravotnej starostlivosti zodpovedá organizačný útvar Revízne a zdravotné činnosti. Za výkon kontrolnej činnosti u platiteľov poisťného zodpovedá organizačný útvar Služby klientom. Predmetné činnosti sú upravené príslušnými internými predpismi.

3. Vnútorá kontrola

Vymedzenie vnútornej kontrolnej činnosti obsahuje § 3 ods. 5 zákona. Podľa tohto ustanovenia sa kontrolná činnosť vzťahuje na dodržiavanie zákonov a iných všeobecne záväzných právnych predpisov, vnútorných aktov riadenia a na kontrolu činnosti zdravotnej poisťovne. Vnútorá kontrola a vnútorný audit sa riadil plánom kontrolnej činnosti Vnútornej kontroly a vnútorného auditu na rok 2023.

a) Kontrolné činnosti zdravotnej poisťovne

V roku 2023 organizačný útvar Vnútorá kontrola a vnútorný audit vykonal 6 kontrolných akcií (vnútorných auditov a kontrol). Pri výkone kontrolnej činnosti Vnútorá kontrola a vnútorný audit uplatňoval predovšetkým metódy vnútorného auditu. Kontrolná činnosť bola prioritne zameraná na nasledovné oblasti a procesy zdravotnej poisťovne:

- Spracovanie miezd,
- Riadenie výkonnosti,
- Riadenie pobočiek a kontaktných miest,
- Zásady ochrany osobných údajov,
- Ochrana pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a preverovanie zákazníka a tretej strany (AML/CDD),
- Riadenie rizík vo vzťahu k IFRS 9/17.

Z každej kontroly bol vypracovaný záznam a o výsledku kontroly, boli informované príslušné orgány zdravotnej poisťovne ako predstavenstvo a dozorná rada. Počas kontrol boli zistené menej závažné nedostatky pri dodržiavaní interných predpisov, resp. menej závažné nedostatky pri implementácii predpisov. Manažmentom navrhnuté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov, vrátane termínov a zodpovedných osôb boli posúdené vnútorným auditom ako primerané riziku a následne schválené predstavenstvom. V rámci stanovených lehôt boli príslušnými útvarmi prijaté opatrenia na odstránenie nedostatkov. V prípade potreby boli aktualizované interné predpisy zdravotnej poisťovne. Vnútorná kontrola a vnútorný audit priebežne sledoval plnenie uložených opatrení a pravidelne ich vyhodnocoval.

Okrem toho organizačný útvar Vnútorná kontrola a vnútorný audit pravidelne monitoroval vývoj hospodárenia spoločnosti, situáciu v oblasti sťažností, výsledky analýzy rizík a výskyt incidentov v oblasti informačnej bezpečnosti, ako aj fyzickej bezpečnosti.

Na základe vykonaných auditov a kontrol organizačný útvar Vnútorná kontrola a vnútorný audit konštatuje, že Union ZP má zavedené účinné kontrolné systémy a úroveň vnútornej kontroly spoločnosti je postačujúca.

b) Kontrola Výkazov pre preukazovanie platobnej schopnosti zdravotnej poisťovne

Organizačný útvar Vnútorná kontrola a vnútorný audit mesačne sledoval platobnú schopnosť zdravotnej poisťovne a vykonával kontrolu výkazov pre preukazovanie platobnej schopnosti, ku ktorým vyhotovoval Protokoly o správnosti údajov platobnej schopnosti. Počas celého sledovaného obdobia bola platobná schopnosť Union ZP zabezpečená.

4. Externá kontrolná činnosť

Podľa § 9 zákona má zdravotná poisťovňa oprávnenie vykonávať kontrolnú činnosť u poskytovateľov zdravotnej starostlivosti a u platiteľov poistného. Podklady za obe oblasti predložili príslušné odborné organizačné útvary uvedené v časti 2.

a) Kontrolná činnosť zdravotnej poisťovne u poskytovateľov zdravotnej starostlivosti

Kontrolná činnosť zdravotnej poisťovne bola vykonávaná zamestnancami poverenými výkonom kontroly za účelom kontrolovania poskytovania zdravotnej starostlivosti poistencom so zameraním na účelnosť, efektívnosť a hospodárnosť vynakladania prostriedkov verejného zdravotného poistenia, rozsah a kvalitu poskytovania zdravotnej starostlivosti.

Pri výkone kontrolnej činnosti sa poverené osoby riadili všeobecne záväznými právnymi predpismi, internými predpismi zdravotnej poisťovne a zmluvami o poskytovaní zdravotnej starostlivosti uzatvorenými medzi zdravotnou poisťovňou a poskytovateľmi.

- | | |
|---|-----------------------|
| ➤ preplatky na poistnom vo výške | 19 127 569 EUR |
| ➤ priamy finančný efekt z externých kontrol | 16 160 058 EUR |

V prípade, ak platiteľ poistného na základe vystaveného protokolu z kontroly alebo na základe zistených skutočností z internej kontroly neuhradil dlžné poistné, zdravotná poisťovňa si toto uplatnila vrátane úroku z omeškania prostredníctvom výkazu nedoplatkov. V roku 2023 bolo zdravotnou poisťovňou vystavených **81640** výkazov nedoplatkov. Celková hodnota uplatnených pohľadávok v roku 2023 predstavovala sumu **29 859 753 EUR**.

V Bratislave 5. marca 2024



Ing. Iveta Antal
riadiťka Vnútornej kontroly a vnútorného auditu
Union zdravotná poisťovňa, a. s.

Táto správa bola prerokovaná predstavenstvom zdravotnej poisťovne dňa 5. marca 2024 bez pripomienok.