



VÝROČNÁ SPRÁVA za rok 2021

Union zdravotná poisťovňa, a. s.
Karadžičova 10
813 60 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 zabezpečovať 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, 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

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. Prinášať na slovenský trh nový spôsob riadenia zdravotnej starostlivosti založený na profesionálnej skúsenosti v oblasti zdravotného poistenia skupiny Achmea, ktorá dosahuje vysokú úroveň služieb a zabezpečenie kvality zdravotnej starostlivosti poskytovanej svojim klientom. Vyvíjať maximálne úsilie na vybudovanie lojality našich klientov poskytovaním rýchlych, efektívnych a spoľahlivých služieb, ktorými je Union ZP už dlho známa.

Poslanie

Naším poslaním je vytvárať hodnotu pre klientov, akcionárov a zamestnancov a udržiavať s nimi ako aj s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti vyvážené, transparentné a etické vzťahy. Chceme zlepšovať ich životy lepším a to 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 kvalitne a včas poskytovanej zdravotnej starostlivosti a benefitov – už dnes máme najlepšiu ponuku benefitov a služieb na Slovensku a neustále pracujeme na jej vylepšení. Aj v ďalšom roku plánujeme priniesť našim klientom výhody, ktoré inde nedostanú a servis, na ktorý budeme vďaka jeho komplexnosti a jednoduchosti hrdí.

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.

Správanie každého zamestnanca a manažéra Union ZP je v súlade s nasledovnými kľúčovými hodnotami:

Sloboda:

Sloboda je základná podmienka, ceníme si nezávislosť, neobmedzujeme iných. Budte slobodní. Slobodne si vyberte. Myslíme a konáme slobodne. Sloboda ide ruka v ruku so zodpovednosťou.

Čestnosť:

Sme čestní, spravodliví a dodržiavame sľuby. Konáme v súlade s našim svedomím a dobrými mravmi. Akceptujeme a rešpektujeme sa navzájom. Predchádzame korupcii a klientelizmu.

Vášeň:

Robíme veci naplno a s vášňou. Baví nás pracovať v poisťovníctve. Každý deň niekomu urobíme radosť. Rozmýšľame nad vecami, ktoré robíme. Oslavujeme spoločné úspechy.

Pomoc:

Pomáhame vám a pomáhame si navzájom. Vieme, že pomoc a spolupráca nám všetkým prináša lepší a šťastnejší život. Sme na jednej lodi a ťaháme za jeden povraz. Počúvame sa navzájom a zaujímame sa o seba. Snažíme sa predchádzať zložitým situáciám.

Smelosť:

Sme smelí a máme radi zmeny, ktoré nás posúvajú vpred. Máme odvahu prinášať a realizovať zmeny k lepšiemu. Tešíme sa z inovácií a nápadov, radi sa učíme nové veci a zlepšujeme sa. Predvídame nové trendy. Vytvárame nový a smelý Union. Nebojíme sa chýb, sú zdrojom poznania. Šijeme riešenia na mieru.

Prehľad roku 2021

Rok 2021 sa niesol v znamení nenaplnených očakávaní a vplyvu pandémie. Keď sa totiž končil rok 2020 predpokladali sme, že ten nasledujúci, už bude aspoň o niečo jednoduchší. Že nám pomôže očkovanie a epidémia pomaly odíde do zabudnutia. Že už Covid nebude zabíjať ľudské životy, ani ekonomiku krajiny. Keď svet dostal k dispozícii vakcínu proti Covidu, ešte na jar sme museli dokonca vyberať poistencov, ktorí ju dostanú prednostne pre svoju diagnózu. Na tejto aktivite sme spolupracovali so samosprávnymi krajinami, aby sme celý proces očkovania národa uľahčili a urýchlili. Na jeseň sa situácia a verejná mienka zmenili natoľko, že sme už ľudí naopak začínali presviedčať a prosiť, aby o vakcinácii vôbec pouvažovali.

Nakoľko pandémia nestratila na sile, naďalej výrazne ovplyvňovala prácu nemocníc a lekárov. Napriek tomu, že nemocnice znížili počet výkonov elektívnej starostlivosti, zafixovali sme ich príjmy na dohodnutej zmluvnej úrovni (v Union ZP formou globálneho

rozpočtu) v prospech prípravy a zabezpečenia starostlivosti o tzv. COVIDových pacientov.

Aby však naši poistenci netrpeli zhoršujúcim sa zdravotným stavom pre odloženú zdravotnú starostlivosť, keďže nemocnice sa sústredili prioritne na liečbu hospitalizovaných covidových pacientov, podporili sme pracoviská jednotkovej chirurgie. Vďaka tomu sa zrealizovalo množstvo zákrokov, na ktoré tak poistenci nemuseli čakať.

V prípade ambulantných foriem zdravotnej starostlivosti v roku 2021 došlo k nárastu nákladov. Aj u ambulantných poskytovateľov zdravotnej starostlivosti v záujme zachovania kontinuity zmluvného vzťahu boli navyšované úhrady za zdravotnú starostlivosť vo viacerých oblastiach, resp. navyšované paušálne úhrady za záchrannú zdravotnú službu a ambulantné pohotovosti regulované zo strany MZ SR. Negatívny vplyv na hospodárenie zdravotnej poisťovne tak mali neustále narastajúce náklady na záchrannú zdravotnú službu, dopravu, ADOS, SVLZ, všeobecných lekárov, špecializovanú ambulantnú zdravotnú starostlivosť a zubných lekárov, či už z titulu úpravy finančných podmienok ako aj z titulu nárastu spotreby „neCOVIDovej“ ako aj COVIDom „indukovanej“ zdravotnej starostlivosti. Naďalej sme významne podporovali telemedicínu, ktorá v Union ZP zaznamenala 258% nárast - kým v roku 2020 vyplatil Union za výkony telemedicíny 279 917 eur, v roku 2021 to už bolo 1 003 872 eur. Využívať ju mohli všeobecní lekári, pediatri, gynekológovia a psychiatri. Sme presvedčení o tom, že telemedicina podržala zdravotníctvo v časoch, kedy boli osobné kontakty z dôvodu šírenia choroby nežiadúce a zabezpečila našim poistencom potrebnú zdravotnú starostlivosť. Navyše sme viacerým špecializáciám začali uhrádzať aj rizikové príplatky za vyšetrenia, ktoré poskytovali, z čoho v konečnom dôsledku mali prospech naši poistenci, ktorí tak mohli byť ošetrení.

Problémom roku 2021 bola opäť absencia stabilného financovania sektoru. Rozpočet nezohľadnil vplyv pandémie a nepočítal napríklad s covidovými hospitalizáciami, s masívnym testovaním, ani s očkovaním. O to prekvapivejšie bolo preto rozhodnutie ministra financií, keď v závere roka nečakane „zmrazil“ viac ako 230 miliónov eur pre zdravotníctvo. Dodatočne bolo 90 miliónov uvoľnených, avšak táto suma potreby poddimenzovaného rezortu zdravotníctva nepokryla. Aj v tomto roku teda musíme konštatovať, že štátny rozpočet pre zdravotníctvo, ktorého báza vychádza zo skutočnosti minulého roka (s ignorovaním dodatočne vrátenej sumy) vážne ohrozuje zdravotnú starostlivosť o pacientov.

Napriek tomu, že osobné kontakty boli obmedzené a množstvo ľudí riešilo skôr existenčné problémy ako zmenu zdravotnej poisťovne, Union ZP dosiahla v tohtoročnej kampani priaznivý výsledok, pretože sme zaznamenali najmenej odchádzajúcich poistencov za posledné roky. Je teda jednoznačné, že existujúcich poistencov sme utvrdili v tom, že si pre seba vybrali tú najlepšiu zdravotnú poisťovňu. Zároveň sa nám vďaka celoročnej poctivej práci podarilo osloviť vyše 46-tisíc nových klientov, čím sme skončili v plusových číslach a zvýšili si podiel na trhu.

Priemerný počet zamestnancov v roku 2021 zabezpečujúcich chod poisťovne bol 308.

Union zdravotná poisťovňa vykázala v roku 2021 hospodársky zisk v sume 3 534 115 eur. Tento zisk bude prevedený do nerozdelených ziskov minulých období.

Union ZP nevynakladala žiadne prostriedky na výskum a vývoj a v priebehu roka 2021 nenadobudla vlastné akcie, dočasné listy a obchodné podiely, ani akcie, dočasné listy a obchodné podiely materskej účtovnej jednotky.

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

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 spravy.

Ambície a ciele

Sme mimoriadne potešení, že klienti, ako aj odborná verejnosť v prieskumoch potvrdili, že Union ZP dosiahla kvalitnú úroveň klientskych služieb a klientskych výhod. V roku 2021 sme sa totiž podľa nezávislého prieskumu spoločnosti KPMG, stali opäť poisťovňou s najpozitívnejšou zákazníckou skúsenosťou. Potvrdili sme tak pozíciu lídra z minulého roka a plánujeme naďalej pokračovať v zlepšovaní našich služieb a procesov, aby nás naša konkurencia nepredbehla.

Union ZP bude túto skutočnosť využívať pre postupný rast svojho klientskeho portfólia a zároveň na vývoj nových ešte lepších riešení. Kľúčovým prvkom bude riadenie vzťahov s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti s dôrazom na zabezpečenie efektívnej a vysoko kvalitnej liečby našich klientov za predpokladu, že do týchto vzťahov nebudú negatívnym spôsobom vstupovať tretie strany.

Skutočnosť, že spoločnosť Achmea má na Slovensku dve dcérske spoločnosti (Union zdravotnú poisťovňu, a. s. a Union, poisťovňu, a. s.) ponúka unikátnu príležitosť na intenzívnu spoluprácu v zlepšovaní služieb klientom, klientskych výhod, v nábore klientov a efektívnosti nákladov. Klienti aj v roku 2021 mohli využiť túto jedinečnú výhodu na trhu zdravotného poistenia na Slovensku.

Očakávame, že finančné výsledky roku 2022 budú opäť vo významnej miere závislé od politickej vôle, nakoľko vyhliadky na stabilné financovanie sektora nie sú pozitívne. Navyše rapidne stúpa inflácia, energetické náklady a mzdové požiadavky, čo predpokladá ďalší náročný rok pre slovenské zdravotníctvo.

Spoločenská zodpovednosť firiem (Corporate Social Responsibility)

Union zdravotná poisťovňa, a. s., ako člen skupiny Achmea zastáva filozofiu pozitívnej interakcie so spoločenským prostredím a jej obchodná politika podporuje túto interakciu cez účasť a sponzorstvo rôznych špecifických projektov a organizácií.

V rámci našej iniciatívy Za zdravšie Slovensko, ktorú sme spustili v roku 2010, robíme preventívne kroky vo vzťahu k občanom, aby poznali spôsob správnej výživy, zvyšovali svoju pohybovú aktivitu a podrobili sa preventívnym lekárskeym prehliadkam, ktoré môžu odhaliť nesprávne alebo nedostatočné návyky v životospráve vedúce

k srdcovocievnym ochoreniam, rakovine, chronickým ochoreniam pľúc, alebo metabolickým ochoreniam tvoriacim najvyššie percento úmrtnosti občanov.

V rámci tejto iniciatívy sme v roku 2021 zorganizovali **už dvanásť ročník súťaže Zdravá firma roka**, aby sme prostredníctvom podnecovania a inšpirácie zamestnávateľov zvyšovali ich starostlivosť o svojich zamestnancov, najmä v oblasti preventívnych lekárskeho 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.

Finančne sme podporili viaceré neziskové a mimovládne organizácie, ako napríklad INEKO, Transparency International, Alianciu Fair Play, Nadáciu Agel, OZ Amazonky, OZ Detská chirurgia Slniečko na ceste, OZ Europacolón, OZ Slovenský pacient, či Tanečný klub Danube.

Činnosť Union zdravotnej poisťovne, a. s., nemá negatívny vplyv na životné prostredie.

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, Okresného súdu Bratislava I, 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

Orgány spoločnosti

Dozorná rada

Robert Otto	predseda
Karen Willemsen	člen
Martin Vochyan	člen

Výbor pre audit

Linda Marilyn Phillips	predseda
Karen Willemsen	člen
Ryan Florijn	člen

Predstavenstvo

Michal Špaňár	predseda
Elena Májeková	člen
Jozef Koma	člen
Tomáš Kalivoda	člen
Marinus Johannes Scholten	člen



Skupina Achmea

Achmea 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 poistnej 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

Hendrik Timmer

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, 3707 AW Zeist, Holandsko

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

Organizačná štruktúra k 31.12.2021

Sekcia generálneho riaditeľa

Sekretariát predstavenstva
Úsek riadenia ľudských zdrojov
Personálne a mzdové oddelenie
Úsek marketingu
Odbor business intelligence
Oddelenie marketingovej komunikácie
Úsek klientskych procesov
Odbor riadenia procesných zmien

Sekcia ekonomiky a vnútorných služieb

Úsek financií
Odbor účtovníctva a finančných operácií
Oddelenie účtovníctva
Oddelenie finančných operácií
Odbor plánovania a controllingu
Odbor vnútorných služieb
Odbor obstarávania
Úsek informatiky
Odbor prevádzky informačných technológií
Odbor služieb koncových užívateľom
Odbor infraštruktúry
Odbor rozvoja informačných technológií
Odbor informačného systému zdravotného poistenia
Odbor informačného systému online predaja a služieb
Odbor podnikových informačných systémov a automatizácie procesov
Odbor pre riadenie IT rizík a bezpečnosti
Odbor riadenia projektov

Sekcia zdravotného poistenia

Odbor nákupu ústavnej a ošetrovateľskej starostlivosti
Odbor nákupu ambulantnej a lekárenskej starostlivosti
Oddelenie správy zmlúv s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti
Úsek revízných a zdravotných činností
Odbor metodiky a schvaľovacích činností
Odbor interných revízných činností
Odbor externých revízných činností
Oddelenie zúčtovania zdravotnej starostlivosti
Oddelenie podporných a zdravotných činností
Úsek získavania klientov
Úsek služieb klientom
Oddelenie správy registrov
Odbor výberu poistného
Oddelenie kontroly platiteľov

Úsek zákaznických centier
Odbor zákaznického centra
Oddelenie kontaktných miest

Sekcia podpory klientov

Úsek digitálneho marketingu
Odbor riadenia vzťahov s afinitnými skupinami
Odbor podpory afinitných skupín
Oddelenie podpory afinitných skupín

Sekcia programov zdravia a analytiky

Odbor programov zdravia

Úsek právny a compliance

Právny odbor
Oddelenie špeciálnych činností

Odbor vnútornej kontroly a vnútorného auditu

Odbor riadenia rizík

Union zdravotná poisťovňa, a. s.

Správa o výsledkoch kontrolnej činnosti za rok 2021 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 2021 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 odbor vnútornej kontroly a vnútorného auditu zdravotnej poisťovne.

2. Organizácia kontrolnej činnosti v zdravotnej poisťovni

Výkon vnútornej kontroly v zdravotnej poisťovni zabezpečuje odbor vnútornej kontroly a vnútorného auditu, ktorý pri výkone vnútornej kontroly a vnútorného auditu po organizačnej stránke spadá pod predsedu predstavenstva a po funkčnej stránke pod dozornú radu. Postavenie odboru vnútornej kontroly a vnútorného auditu, ako aj pravidlá výkonu kontrolnej činnosti (vnútorného auditu) upravuje Štatút vnútorného auditu a ďalšie interné predpisy zdravotnej poisťovne.

Za výkon kontrolnej činnosti u poskytovateľov zdravotnej starostlivosti zodpovedá úsek revízií a zdravotných činností. Za výkon kontrolnej činnosti u platiteľov poistného zodpovedá úsek služieb klientom. Predmetné činnosti sú upravené príslušnými internými predpismi.

3. Vnútna 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. Odbor vnútornej kontroly a vnútorného auditu sa riadil plánom kontrolnej činnosti odboru vnútornej kontroly a vnútorného auditu na rok 2021.

a) Kontrolné činnosti zdravotnej poisťovne

V roku 2021 odbor vnútornej kontroly a vnútorného auditu vykonal 7 kontrolných akcií (vnútorných auditov a kontrol). Pri výkone kontrolnej činnosti odbor vnútornej kontroly a vnútorného auditu uplatňoval predovšetkým metódy vnútorného auditu. Kontrolná činnosť bola prioritne zameraná na kľúčové oblasti a procesy zdravotnej poisťovne ako napr.:

- Posúdenie zrelosti 2. línie obrany - manažment súladu (Compliance management),

- Manažment hodnotenia výkonu a odmeňovania (PPE),
- Spracovanie miezd,
- Systematická analýza rizík integrity (SIRA),
- Preverovanie zákazníka a tretej strany (AML/CDD),
- Plán kontinuity podnikania a plán obnovy (BCM & DRP),
- Efektivita systému riadenia (Governance).

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. Odbor vnútornej kontroly a vnútorného auditu priebežne sledoval plnenie uložených opatrení a pravidelne ich vyhodnocoval.

V roku 2021 odbor vnútornej kontroly a vnútorného auditu prešetroval skutkový stav a správu o udalosti HIC_1Q2021_4 týkajúcej sa odhalenej chyby v dátach ročnej dávky 910 zasielanej Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou (ďalej len „ÚDZS“), ktorá slúži ako podklad pre ročné zúčtovanie poisťného a prerozdelenie poisťného. Výsledkom šetrenia bolo zistenie zdrojovej príčiny chyby, na odstránenie ktorej boli prijaté potrebné kroky.

Okrem toho odbor vnútornej kontroly a vnútorného auditu 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 odbor vnútornej kontroly a vnútorného auditu 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

Odbor vnútornej kontroly a vnútorného auditu mesačne sledoval platobnú schopnosť zdravotnej poisťovne a vykonával kontrolu výkazov pre preukazovanie platobnej schopnosti, ku ktorým vyhotovoval Protokol 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 poisťného. Podklady za obe oblasti predložili príslušné odborné 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.

Poskytovanie zdravotnej starostlivosti bolo zdravotnou poisťovňou kontrolované:

- nepriamou kontrolou prostredníctvom informačného systému; za rok 2021 boli kontrolované údaje vykázané zdravotnej starostlivosti v zúčtovacích dávkach PZS za príslušné zúčtovacie obdobie. Po automatickom odfiltrovaní nesprávnych a nekorektných údajov v informačnom systéme boli ostatné položky zúčtovacej dávky podrobené internej revíznej kontrole. Celkový počet PZS vykázaných a následne skontrolovaných výkonov (riadkov): **35 621 726** v celkovej sume **449 689 880 EUR**. Výsledkom tejto kontroly bolo zistenie neoprávnene účtovaných výkonov za zdravotnú starostlivosť od poskytovateľov zdravotnej starostlivosti v celkovej sume **49 547 103 EUR**.
- priamou kontrolou – u poskytovateľa zdravotnej starostlivosti na mieste poskytovania zdravotnej starostlivosti. V roku 2021 bolo vykonaných celkom **257** kontrol u PZS, pričom suma dodatočne neuznaných výkonov predstavuje **835 289 EUR**. Najčastejšie zistenia sa týkali predovšetkým neopodstatneného a nesprávneho vykazovania poskytovania zdravotnej starostlivosti vo vzťahu k dohodnutým zmluvným podmienkam.

b) Kontrolná činnosť vykonávaná u fyzických a právnických osôb, ktoré sú platiteľmi poistného na verejné zdravotné poistenie

Zdravotná poisťovňa vykonávala v roku 2021 kontrolnú činnosť u platiteľov poistného zameranú na zisťovanie správnej výšky vymeriavacieho základu, vykázaného poistného, na správne odvádzanie preddavkov na poistné, na zisťovanie správneho výpočtu ročného zúčtovania poistného a dodržiavania lehoty splatnosti preddavkov na poistné.

U platiteľov poistného, ktorí sú zamestnávateľia boli všetky kontroly vykonané z dokladov, ktoré platitelia poistného (zamestnávateľia) doručili na požiadanie do zdravotnej poisťovne alebo kontrola bola vykonaná priamo u platiteľa poistného. Kontroly u platiteľov poistného (zamestnávateľov) v prípade zistenia nedostatkov boli ukončené vystavením protokolu alebo záznamu o kontrole .

U platiteľov poistného (SZČO, samoplatiteľ) boli vykonané interné kontroly z dokladov, ktoré má zdravotná poisťovňa k dispozícii. V prípade zistenia nedostatku (neodvedenie preddavkov na poistné včas alebo vôbec, neplnenie si oznamovacích povinností a pod.) bol platiteľovi vyzvaný na odstránenie týchto nedostatkov; pri neodvedení preddavkov na poistné si zdravotná poisťovňa tieto uplatnila priamo výkazom nedoplatkov.

Zdravotná poisťovňa v roku 2021 vykonala u platiteľov poistného celkom **66 094** kontrol:

- interná kontrola **64 543** kontrol

- externá kontrola **1 551** kontrol

Realizovanými kontrolami v roku 2021 boli vyčíslené:

- | | |
|---|-----------------------|
| ➤ nedoplatky na poistnom vo výške | 27 022,189 EUR |
| ➤ z toho úrok z omeškania vo výške | 168 577 EUR |
| ➤ preplatky na poistnom vo výške | 1 305 034 EUR |
| ➤ priamy finančný efekt z externých kontrol | 10 105 559 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 2021 bolo zdravotnou poisťovňou vystavených **56 849** výkazov nedoplatkov. Celková hodnota uplatnených pohľadávok v roku 2021 predstavovala sumu **18 545 230 EUR**.

V Bratislave 15. marca 2022



Ing. Iveta Antal
riaditeľka odboru vnútornej kontroly a vnútorného auditu
Union zdravotná poisťovňa, a. s.

Táto správa bola prerokovaná predstavenstvom zdravotnej poisťovne dňa 15. marca 2022 bez pripomienok.