TISKOVÁ ZPRÁVA

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

DETAILNÍ VÝSLEDKY CELOSTÁTNÍHO HODNOTÍCÍHO PROJEKTU

HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s.
www.hc-institute.org

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

OBSAH

ZKRÁCENÁ TISKOVÁ ZPRÁVA 3

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026 Z POHLEDU POJIŠTĚNCŮ 5

Pořadí zdravotních pojišťoven za oblast: Pojištěnci 5

Detailní hodnocení zdravotních pojišťoven z pohledu pojištěnců 5

Detailní hodnocení zdravotních pojišťoven z pohledu klienta 6

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026 Z POHLEDU ŘEDITELŮ NEMOCNIC 7

Pořadí zdravotních pojišťoven za oblast: Ředitelé nemocnic 7

Postřehy z měření 7

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026 Z POHLEDU PREVENTIVNÍCH PROGRAMŮ 8

Pořadí zdravotních pojišťoven za oblast: Preventivní programy 8

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026 Z POHLEDU FINANČNÍHO ZDRAVÍ 8

Pořadí zdravotních pojišťoven za oblast: Finanční zdraví 10

Náklady na preventivní péči v roce 2025 10

Pořadí zdravotních pojišťoven dle výdajů na preventivní péči 11

NEJLEPŠÍ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026 ABSOLUTNÍ VÍTĚZ 11

Absolutní pořadí zdravotních pojišťoven 12

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026 Z POHLEDU ONLINE KOMUNIKACE 12

Pořadí zdravotních pojišťoven za oblast: Online komunikace 13

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026 Z POHLEDU KYBERNETICKÉ BEZPEČNOSTI 14

Pořadí zdravotních pojišťoven za oblast: Kybernetická bezpečnost 15

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026 Z POHLEDU MOBILNÍCH APLIKACÍ 15

Pořadí zdravotních pojišťoven za oblast: Mobilní aplikace 16

DĚKUJEME PARTNERŮM CELOSTÁTNÍHO PROJEKTU ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026 17

DĚKUJEME NAŠIM PARTNERŮM V ROCE 2026 18

PROFIL ORGANIZACE HEALTHCARE INSTITUTE O.P.S. 19

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

ZKRÁCENÁ TISKOVÁ ZPRÁVA

HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s. si Vám dovoluje představit **výsledky celostátního projektu „Zdravotní pojišťovna roku 2026“**, který probíhal v průběhu celého roku 2026 a zaměřil se na hodnocení sedmi zdravotních pojišťoven.

Hlavním cílem projektu je na základě objektivního hodnocení přispívat k rozvoji a zkvalitňování služeb zdravotních pojišťoven, přinášet ucelený pohled na oblast veřejného zdravotního pojištění a zároveň usnadnit veřejnosti orientaci v nabídce jejich produktů a služeb.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU je unikátní projekt, který nabízí komplexní hodnocení zdravotních pojišťoven v následujících oblastech:

1. **POJIŠTĚNCI – váha 40 %**
2. **ŘEDITELÉ – váha 10 %**
3. **PREVENTIVNÍ PROGRAMY – váha 25 %**
4. **FINANČNÍ ZDRAVÍ – váha 25 %**
5. **ONLINE KOMUNIKACE**
6. **KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST**
7. **MOBILNÍ APLIKACE**

Data získaná v rámci celostátního průzkumu zároveň poskytují managementu jednotlivých zdravotních pojišťoven cennou zpětnou vazbu, podněty pro další rozvoj a zkvalitňování služeb poskytovaných jejich pojištěncům.

OBLAST: POJIŠTĚNCI

1. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
2. místo: RBP, zdravotní pojišťovna
3. místo: Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

OBLAST: ŘEDITELÉ NEMOCNIC

1. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
2. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
3. místo: Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky

OBLAST: PREVENTIVNÍ PROGRAMY

1. místo: RBP, zdravotní pojišťovna
2. místo: Česká průmyslová zdravotní pojišťovna
3. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

OBLAST: FINANČNÍ ZDRAVÍ

1. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
2. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
3. místo: Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

ABSOLUTNÍ VÍTĚZ PROJEKTU ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026 (4 OBLASTI ZÁROVEŇ)

1. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

2. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
3. místo: RBP, zdravotní pojišťovna



DOPLŇKOVÉ ŽEBŘÍČKY:

OBLAST: ONLINE KOMUNIKACE

1. místo: RBP, zdravotní pojišťovna
2. místo: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky
3. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda

OBLAST: KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

1. místo: Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky
2. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
3. místo: RBP, zdravotní pojišťovna

OBLAST: MOBILNÍ APLIKACE

1. místo: Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví
2. místo: Česká průmyslová zdravotní pojišťovna
3. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda

Pokračování projektu „**Zdravotní pojišťovna roku 2027**“ bude probíhat **v průběhu celého roku 2027.**

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

DETAILNÍ ZPRÁVA Z CELOSTÁTNÍHO HODNOTÍCÍHO PROJEKTU ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026 Z POHLEDU POJIŠTĚNCŮ

(váha 40 % v absolutním žebříčku)

Cílem této etapy bylo získat ucelený pohled na kvalitu a úroveň služeb zdravotních pojišťoven z perspektivy jejich pojištěnců. Proškolení tazatelé nezávisle hodnotili úroveň poskytovaných služeb při **osobních návštěvách poboček** a současně prověřovali kvalitu komunikace prostřednictvím **informačních linek / call center** a **e-mailové komunikace**. Celkem navštívili **82 pracovišť ve všech 14 krajích České republiky**. Součástí hodnocení byla rovněž rozsáhlá **průzkumná sonda mezi** téměř 30,5 tisíci **hospitalizovanými pacienty**, bezmála 40,5 tisíci **ambulantními pacienty** a přibližně 7 tisíci **zaměstnanci nemocnic**.

POŘADÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN ZA OBLAST: POJIŠTĚNCI

Pořadí	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA
1. místo	**Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**
2. místo	RBP, zdravotní pojišťovna
3. místo	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

DETAILNÍ HODNOCENÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN Z POHLEDU POJIŠTĚNCŮ:

Důležitou součástí hodnocení je zkušenost samotných pojištěnců. Průzkum sleduje jejich spokojenost se službami zdravotních pojišťoven a přináší pohled na jejich kvalitu. Otázky jsou součástí rozsáhlého šetření mezi pacienty a zaměstnanci nemocnic v rámci projektu „**Nejlepší nemocnice roku 2026**“.

Otázky zahrnuté do hodnocení v rámci průzkumu:

- Jak hodnotíte komunikaci s Vaší zdravotní pojišťovnou (e-mail, telefon, osobní kontakt)?
- Jak hodnotíte nabídku preventivních programů Vaší zdravotní pojišťovny?
- Jak hodnotíte mobilní aplikaci své zdravotní pojišťovny, pokud ji máte na svém telefonu?
- Zvažujete změnit svou zdravotní pojišťovnu?

V rámci dotazníkového šetření mezi pacienty a zaměstnanci nemocnic se nejlépe umístila:
RBP, zdravotní pojišťovna

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

DETAILNÍ HODNOCENÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN Z POHLEDU KLIENTA:

Elektronická komunikace se zdravotními pojišťovnami – průzkum se v této oblasti zaměřil na kvalitu odpovědí zdravotních pojišťoven na e-mailové dotazy klientů. Posuzována byla zejména srozumitelnost a obsah odpovědí, rychlost reakce i celková úroveň komunikace. V roce 2026 bylo zdravotním pojišťovnám zasláno celkem **70 e-mailů**.

V rámci hodnocení e-mailové komunikace s klienty se nejlépe umístila:
Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky

Telefonická komunikace se zdravotními pojišťovnami – tato část průzkumu se zaměřila na úroveň komunikace zdravotních pojišťoven při řešení předem připravených dotazů klientů. Hodnotila se zejména schopnost pracovníků porozumět potřebám klienta, nabídnout jasné a srozumitelné řešení, celková úroveň komunikace a dostupnost kontaktních linek v průběhu dne. V roce 2026 bylo uskutečněno celkem **35 telefonních hovorů** se zdravotními pojišťovnami.

V rámci hodnocení telefonické komunikace s klienty se nejlépe umístila:
Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

Osobní návštěva zdravotních pojišťoven – průzkum se v této oblasti zaměřil na kvalitu služeb poskytovaných přímo na pobočkách zdravotních pojišťoven. Proškolení tazatelé vystupovali v roli klientů a podle předem stanovených kritérií posuzovali celkovou připravenost pracoviště, prostředí pobočky, přístup pracovníků k řešení požadavků klienta i jejich profesionalitu a vstřícnost. V roce 2026 bylo navštíveno celkem **82 pracovišť** zdravotních pojišťoven **ve všech 14 krajích** České republiky.

V rámci hodnocení jednotlivých poboček zdravotních pojišťoven se nejlépe umístila:
Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

V ROCE 2026 BYLO NAVŠTÍVENO CELKEM 82 POBOČEK V TĚCHTO MĚSTECH:



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026 Z POHLEDU ŘEDITELŮ NEMOCNIC

(váha 10 % v absolutním žebříčku)

Hodnocení zdravotních pojišťoven z pohledu ředitelů nemocnic se zaměřilo zejména na kvalitu vzájemné spolupráce, profesionalitu a partnerský přístup. Do průzkumu bylo prostřednictvím strukturovaného dotazníku osloveno 148 nemocnic s akutními lůžky napříč celou Českou republikou. Pojišťovny byly posuzovány ve 12 klíčových oblastech, například z hlediska otevřenosti komunikace, rychlosti reakce, dodržování postupů či zohledňování kvality poskytované péče v úhradách.

POŘADÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN ZA OBLAST: ŘEDITELÉ NEMOCNIC

Pořadí	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA
1. místo	**Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**
2. místo	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
3. místo	Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky

POSTŘEHY Z MĚŘENÍ:

Nejlépe hodnocené otázky poukazují především na spolehlivost a dobrou úroveň služeb zdravotních pojišťoven. Ředitelé nemocnic nejlépe hodnotili dodržování postupů v souladu s úhradovou vyhláškou, uživatelskou přívětivost portálů zdravotních pojišťoven a úroveň elektronické komunikace.

Nejhůře hodnocené otázky poukazují na příležitosti ke zlepšení zejména v zohledňování kvality poskytované péče v úhradách, ve vstřícnosti a ochotě zdravotních pojišťoven při zavádění nových výkonů a přístrojů přínosných pro pacienty i v zohledňování kvality poskytované péče při uzavírání smluv se zdravotnickými zařízeními.





ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026 Z POHLEDU PREVENTIVNÍCH PROGRAMŮ

(váha 25 % v absolutním žebříčku)

Novinkou letošního ročníku je hodnocení nabídky preventivních programů z pohledu samotných pojištěnců. Hodnocení vychází z dotazníkového šetření realizovaného v rámci celostátního průzkumu „**Nejlepší nemocnice roku 2026**“, do kterého se zapojili ambulantní a hospitalizovaní pacienti i zaměstnanci nemocnic. Výsledky tak přinášejí autentický pohled pojištěnců a odrážejí jejich vlastní zkušenosti s nabídkou jednotlivých pojišťoven.

Respondenti odpovídali na otázku:
„Jak hodnotíte nabídku preventivních programů Vaší zdravotní pojišťovny?“

POŘADÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN ZA OBLAST: PREVENTIVNÍ PROGRAMY

Pořadí	PREVENTIVNÍ PROGRAMY
1. místo	**RBP, zdravotní pojišťovna**
2. místo	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna
3. místo	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

Výsledky ukázaly, že hodnocení nabídky preventivních programů bylo u některých zdravotních pojišťoven mimořádně vyrovnané. O konečném pořadí tak místy rozhodovaly rozdíly v průměrných známkách v řádu pouhých tisícin.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026 Z POHLEDU FINANČNÍHO ZDRAVÍ

(váha 25 % v absolutním žebříčku)

V roce 2026 proběhl již **10. ročník hodnocení finančního zdraví zdravotních pojišťoven**, které **realizovala** organizace **HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s.** ve spolupráci s **CLA Czech Republic**.

Desátý ročník projektu potvrzuje dlouhodobou kontinuitu hodnocení finanční kondice zdravotních pojišťoven, které vychází z metodiky poprvé použité v roce 2017 pro výsledky za rok 2016. Pravidelné hodnocení nabízí nejen aktuální pohled na finanční stabilitu jednotlivých zdravotních pojišťoven, ale umožňuje také sledovat jejich vývoj v čase a přispívá k širšímu pohledu na dlouhodobou udržitelnost financování českého zdravotnictví.

Podkladem pro hodnocení byly veřejně dostupné údaje, zejména data obsažená ve výročních zprávách zdravotních pojišťoven z předchozích let.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

Pro hodnocení finančního zdraví zdravotních pojišťoven byly stanoveny jednotné poměrové ukazatele v následujících oblastech:

UKAZATELE FINANČNÍHO ZDRAVÍ	VÁHA V RÁMCI FINANČNÍHO HODNOCENÍ
Celková zadluženost	60 %
Doba obratu závazků ve dnech	
Finanční zásoba ke krytí zdravotní péče ve dnech	
Zůstatek základního fondu na jednoho pojištěnce	
UKAZATELE KVALITY ŘÍZENÍ AKTIV	**VÁHA V RÁMCI FINANČNÍHO HODNOCENÍ**
% pohledávek po splatnosti	20 %
Doba obratu pohledávek ze všeobecného zdravotního pojištění (ve dnech)	
Odepsanost dlouhodobého majetku	
UKAZATELE EFEKTIVITY HOSPODAŘENÍ	**VÁHA V RÁMCI FINANČNÍHO HODNOCENÍ**
Provozní náklady na jednoho pojištěnce	20 %
Provozní náklady na objem výdajů na zdravotní péči	

S ohledem na význam finanční stability zdravotních pojišťoven byla od roku 2022 upravena struktura vah jednotlivých oblastí hodnocení. Váha ukazatele Finanční zdraví byla zvýšena ze 40 % na 60 %, zatímco váha Efektivity hospodaření byla snížena ze 40 % na 20 %.

Provozní náklady jsou nově posuzovány podle skutečného čerpání provozního fondu, nikoli podle výše přídělu do tohoto fondu. Tato změna umožňuje lépe zohlednit skutečnou úroveň provozních výdajů jednotlivých zdravotních pojišťoven.

Hodnocení za rok 2025 přináší změnu v metodice výpočtu efektivity hospodaření, jejímž cílem je přesněji zachytit skutečné provozní náklady zdravotních pojišťoven. Ty jsou nově měřeny skutečným čerpáním provozního fondu (počáteční stav fondu + příděl – konečný stav podle rozvahy), nikoli pouze výší přídělu do provozního fondu. Výši přídělu si totiž pojišťovny v rámci zákonného limitu určují samy a mezi jednotlivými roky se může výrazně měnit. Hodnocení založené pouze na výši přídělu by proto nevystihovalo skutečnou nákladovost provozu jednotlivých pojišťoven. Body za efektivitu hospodaření za rok 2024 jsou pro zachování návaznosti uvedeny podle původní metodiky.

Po této úpravě se bodové hodnocení efektivity hospodaření u všech pojišťoven pohybuje v rozmezí 15 až 20 bodů. Rozdíly v jejich celkovém pořadí tak vycházejí především z výsledků v oblasti finančního zdraví a kvality řízení aktiv.

V oblasti finančního zdraví přinesl rok 2025 meziroční zhoršení u všech hodnocených zdravotních pojišťoven. Systém veřejného zdravotního pojištění hospodařil se schodkem 4,6 mld. Kč oproti 7,5 mld. Kč v roce 2024, zároveň však pokračoval pokles finančních rezerv pojišťoven. Průměrná finanční zásoba na účtech základních fondů se snížila z 11,1 na 8,0 dne výdajů, přičemž u Vojenské zdravotní pojišťovny České republiky klesla prakticky na nulu a dosáhla pouze 0,1 dne.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

Nepříznivý vývoj je patrný také u ukazatelů zadluženosti. Průměrná celková zadluženost vzrostla z 0,78 na 0,92 a záporný vlastní kapitál vykazují již tři zdravotní pojišťovny. Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky navíc ke konci roku 2025 evidovala závazky vůči poskytovatelům zdravotních služeb po lhůtě splatnosti ve výši 1,2 mld. Kč.

Pokud bude růst nákladů na zdravotní služby i nadále převyšovat tempo růstu příjmů, lze očekávat další tlak na finanční rezervy a pokračující růst zadluženosti zdravotních pojišťoven. Tento vývoj by v delším časovém horizontu mohl negativně ovlivnit finanční stabilitu celého systému veřejného zdravotního pojištění.

Zdroj: *CLA Czech Republic*

POŘADÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN ZA OBLAST: FINANČNÍ ZDRAVÍ

Pořadí	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA
1. místo	**Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**
2. místo	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
3. místo	Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

Zdroje: Na základě dat Ministerstva financí České republiky zpracovalo CLA Czech Republic.

NÁKLADY NA PREVENTIVNÍ PÉČI V ROCE 2025

Preventivní péče představuje samostatné hodnoticí kritérium, které není součástí celkového hodnocení finančního zdraví zdravotních pojišťoven. Sleduje jejich příspěvek k podpoře prevence zdraví pojištěnců, která může dlouhodobě přispívat ke snižování budoucích nákladů zdravotních pojišťoven i celého systému zdravotní péče. Pro vzájemné srovnání byly použity skutečné výdaje na preventivní péči na jednoho pojištěnce za rok 2025, zahrnující náklady na zdravotní programy a ozdravné pobyty.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

POŘADÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN DLE VÝDAJŮ NA PREVENTIVNÍ PÉČI

Pořadí	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA	VÝDAJE V Kč NA POJIŠTĚNCE (2025)
1. místo	**Zaměstnanecká pojišťovna Škoda**	**441**
2. místo	Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví	353
3. místo	RBP, zdravotní pojišťovna	342

Zdroje: Na základě dat Ministerstva financí České republiky zpracovalo CLA Czech Republic.

NEJLEPŠÍ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026 ABSOLUTNÍ VÍTĚZ

Do celkového hodnocení byly zařazeny ty zdravotní pojišťovny, u nichž byla k dispozici relevantní data pro všechny čtyři hodnocené oblasti.

1. místo

VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ČESKÉ REPUBLIKY



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

ABSOLUTNÍ POŘADÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN

Pořadí	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA	ZNÁMKA 2026
1. místo	**Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**	**2,39**
2. místo	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda	2,72
3. místo	RBP, zdravotní pojišťovna	2,73

Absolutním vítězem celostátního projektu se stává zdravotní pojišťovna, která dosáhne nejlepšího souhrnného výsledku ve čtyřech klíčových oblastech hodnocení: z pohledu **pojištěnců (váha 40 %), ředitelů nemocnic (10 %), preventivních programů (25 %) a finančního zdraví (25 %).**

Výsledky celostátního průzkumu zároveň poskytují managementu zdravotních pojišťoven cennou zpětnou vazbu a podklady pro další rozvoj a zkvalitňování služeb pro jejich pojištěnce. HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s. nabízí jednotlivým pojišťovnám možnost získat podrobnější analýzy dat z celostátního průzkumu.

Upozornění: V rámci veřejné prezentace jsou zveřejněny vždy tři nejlépe hodnocené zdravotní pojišťovny v jednotlivých kategoriích. Smyslem projektu je především pozitivně ocenit nejlepší výsledky a upozornit na oblasti, ve kterých zdravotní pojišťovny poskytují svým klientům vysokou úroveň služeb.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026 Z POHLEDU ONLINE KOMUNIKACE

Digitální prezentaci zdravotních pojišťoven posuzovali **experti AMI Digital společně s odborníky HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s.** Hodnocení zahrnovalo nejen kvalitu a přehlednost obsahu webových stránek, ale také jejich uživatelský komfort, bezpečnost, přístupnost pro osoby se zdravotním znevýhodněním, rychlost načítání a optimalizaci pro mobilní zařízení. Pozornost byla věnována také tomu, jak zdravotní pojišťovny komunikují a prezentují se na sociálních sítích.

Výsledek byl sestaven na základě váženého průměru hodnocení jednotlivých hodnotitelů. Hodnocení HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s. bylo zohledněno z 50 % a hodnocení AMI Digital také z 50 %.

„Všechny vítěze letos spojuje především to, že důsledně vycházejí z potřeb svých uživatelů. Moderní a čisté vizuální zpracování u nich jde ruku v ruce s promyšlenou strukturou a intuitivním používáním. Díky těmto funkcím se návštěvníci rychle dostanou k informacím, které skutečně hledají. Vítěze odlišilo i kvalitní responzivní zpracování, které umožňuje snadné používání na počítači i v mobilu. Letošní vítězové zároveň chápou web a sociální sítě jako propojený celek a díky tomu zůstávají se svými uživateli v kontaktu i mimo samotné webové stránky,“ **říká Vladan Crha, Managing Director** agentury **AMI Digital**, která se i letos podílela na hodnocení.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

„Online komunikace nemocnic a zdravotních pojišťoven prošla v posledních letech významným vývojem. Společně s AMI Communications a AMI Digital tuto oblast hodnotíme již devátým rokem a osobně mě těší, že můžeme dlouhodobě sledovat, jak se kvalita digitálního prostředí postupně posouvá. Pro pacienty a pojištěnce představuje web jeden z hlavních zdrojů informací a jeho přehlednost, aktuálnost, funkčnost a dostupnost proto získávají stále větší význam. Mám radost, že stále více zdravotnických institucí a pojišťoven tuto potřebu vnímá a své online prostředí průběžně rozvíjí tak, aby lidem usnadnilo cestu k důležitým informacím. Vnímám to jako velmi pozitivní posun, který přispívá ke kvalitnější, srozumitelnější a efektivnější online komunikaci s pacienty a pojištěnci,“ říká ***zakladatel HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s. Daniel Vavřina****.*

POŘADÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN ZA OBLAST: ONLINE KOMUNIKACE

Pořadí	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA
1. místo	**RBP, zdravotní pojišťovna**
2. místo	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky
3. místo	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda



V hodnocení online komunikace **zdravotních pojišťoven** letos zvítězila **RBP, zdravotní pojišťovna**. Webové stránky vynikají čistým vizuálním zpracováním, přehlednou strukturou a intuitivní navigací. Kvalitní responzivní zpracování zajišťuje pohodlné používání napříč různými typy zařízení. Silnou stránkou je rovněž aktuální a přehledně uspořádaný obsah, který návštěvníkům usnadňuje přístup ke klíčovým informacím. Pozitivní dojem z online komunikace dotváří také aktivní prezentace na sociálních sítích a její propojení s webovými stránkami. Druhé místo v hodnocení patřilo

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

Zdravotní pojišťovně ministerstva vnitra České republiky, na třetí pozici se umístila Zaměstnanecká pojišťovna Škoda.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026 Z POHLEDU KYBERNETICKÉ BEZPEČNOSTI

HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s. letos již popáté hodnotil úroveň kybernetické bezpečnosti zdravotních pojišťoven, nově ve spolupráci se společností **XEVOS Solutions s.r.o.** Hodnocení se zaměřilo na zabezpečení veřejně dostupných digitálních služeb a probíhalo s využitím technologického řešení **XEVOS SecureScore**, které kombinuje automatizované bezpečnostní kontroly, veřejně dostupné informační zdroje a technologie umělé inteligence. Výsledkem je komplexní pohled na úroveň zabezpečení jednotlivých zdravotních pojišťoven a případná rizika spojená s jejich působením v digitálním prostředí.

Technologické řešení **XEVOS SecureScore** také díky umělé inteligenci pomáhá zejména při **vyhledávání a vyhodnocování bezpečnostních signálů, propojování souvisejících informací a identifikaci vzájemných vazeb**. Přispívá také k omezení falešně pozitivních nálezů a **efektivnějšímu vyhodnocování jednotlivých kroků testování**.

Hodnocení se zaměřuje na **osm oblastí digitální bezpečnosti**. Patří mezi ně zabezpečení webových aplikací, šifrování komunikace, ochrana veřejně dostupných síťových služeb, bezpečnost domén a DNS, e-mailová bezpečnost, informace o používaném softwaru, reputace služeb a veřejně doložené bezpečnostní incidenty.

Každá organizace získává **skóre na stupnici od 0 do 100 bodů**, stanovené podle jednotné metodiky. Důležitým principem hodnocení je jeho **neinvazivní charakter**. Analýza nevyžaduje přístup k interním informačním systémům, přihlašovací údaje ani provádění pokusů o průnik.

Výsledné skóre vyjadřuje úroveň zabezpečení vycházející z doložených vnějších bezpečnostních signálů. Nejedná se však o komplexní bezpečnostní audit ani o potvrzení, že je daná organizace zcela bezpečná či naopak kompromitovaná. Výsledky poskytují užitečný přehled o potenciálních slabých místech a oblastech, na které se mohou organizace zaměřit při dalším posilování své kybernetické bezpečnosti.

*„Kybernetická bezpečnost už dávno není pouze záležitostí IT oddělení. Je to otázka odpovědného řízení celé nemocnice a v konečném důsledku také bezpečnosti pacientů. Pokud nemocnici přestanou fungovat důležité informační systémy, může to zásadně ovlivnit poskytování zdravotní péče. Naším cílem je ukázat zdravotnickým organizacím, jak jejich zabezpečení vypadá z pohledu internetu a kde existuje prostor pro jeho zlepšení,“ uvádí **Adam Koudela, Founder & CEO ze společnosti XEVOS Solutions s.r.o.***

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

POŘADÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN ZA OBLAST: KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

Pořadí	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA
1. místo	**Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky**
2. místo	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
3. místo	RBP, zdravotní pojišťovna



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026 Z POHLEDU MOBILNÍCH APLIKACÍ

V roce 2026 se uskutečnil již třetí ročník hodnocení mobilních aplikací zdravotních pojišťoven, který realizovala organizace **HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s**. ve spolupráci se společností **STYRAX, a.s.**

Novou součástí letošního hodnocení je také komunikace s pojištěnci prostřednictvím mobilních aplikací zdravotních pojišťoven a dostupnost aktuálních informací. Pozornost jsme zaměřili zejména na dvě oblasti: AI asistenty a sekce Aktuality a novinky. Cílem bylo posoudit, nakolik aplikace fungují nejen jako nástroj pro vyřizování běžných požadavků, ale také jako aktuální a přehledný informační kanál. Hodnocena byla především dostupnost a srozumitelnost novinek a důležitých sdělení, stejně jako možnosti moderní komunikace prostřednictvím AI asistenta, který může uživatelům usnadnit orientaci a přístup k potřebným informacím.

Mobilní aplikace představuje pro pojištěnce důležitý nástroj, který jim umožňuje mít záležitosti spojené se zdravotním pojištěním přehledně a snadno dostupné na jednom místě. Prostřednictvím aplikace mohou kontrolovat vykázanou zdravotní péči, spravovat své údaje, sledovat platby pojistného, podávat přehledy OSVČ nebo žádat o příspěvky z preventivních programů. Kvalitní aplikace tak snižuje administrativní zátěž, usnadňuje orientaci ve službách a vytváří prostor pro rychlejší a pohodlnější komunikaci mezi pojištěncem a zdravotní pojišťovnou.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

Proč hodnotíme mobilní aplikace zdravotních pojišťoven? S rozvojem digitálních služeb roste význam nejen samotné nabídky funkcí mobilních aplikací, ale také jejich kvality, přehlednosti a jednoduchosti používání. Hodnocení proto sleduje, jak dobře aplikace odpovídají potřebám pojištěnců, jak snadno se v nich orientují a jaké možnosti jim nabízejí při správě pojištění, získávání informací a komunikaci s pojišťovnou. HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s. ve spolupráci se společností STYRAX, a.s. hodnotí, jak zdravotní pojišťovny využívají mobilní aplikace k rozvoji digitálních služeb, které pojištěncům usnadňují komunikaci, administrativní správu a orientaci v nabídce služeb, poskytují rychlý přístup k aktuálním informacím a přispívají k jednoduššímu a komfortnějšímu řešení záležitostí spojených se zdravotním pojištěním.

Výsledné hodnocení mobilních aplikací propojuje expertní posouzení s pohledem samotných pojištěnců a zohledňuje tak jejich funkčnost, technickou kvalitu i reálnou uživatelskou zkušenost. Expertní hodnocení uživatelské přívětivosti tvoří 40 % výsledné známky a vychází z důkladného prověření a porovnání nabízených funkcí. Technické zpracování aplikací jednotlivých zdravotních pojišťoven v České republice představuje dalších 20 %. Významnou součástí výsledků je také přímá zkušenost pojištěnců s aplikacemi, která tvoří 40 %. Ta byla zjišťována prostřednictvím dotazníkového šetření v rámci celostátního průzkumu Zdravotní pojišťovna roku 2026, realizovaného organizací HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s., do kterého se zapojilo téměř 78 tisíc respondentů.

POŘADÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN ZA OBLAST: MOBILNÍ APLIKACE

Pořadí	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA
1. místo	**Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví**
2. místo	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna
3. místo	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví potvrzuje svou silnou pozici v oblasti digitálních služeb s novou nativní verzí aplikace **VITAKARTA**, která přináší výrazný posun zejména v technologickém zpracování, rychlosti a celkové uživatelské zkušenosti. Po loňské změně vizuální podoby aplikace se letošní novinky soustředily především na modernizaci jejího technologického řešení a rozšíření funkcí. Pozitivně lze hodnotit přehledné a uživatelsky přívětivé prostředí, širokou nabídku služeb i vysokou úroveň zabezpečení. Nově aplikaci doplňuje AI asistent, který rozšiřuje možnosti komunikace, usnadňuje přístup k informacím a atraktivně zpracovaná sekce Aktuality a novinky ve formátu „stories“. Do aplikace se zároveň vrátila demoverze, která umožňuje seznámit se s jejím prostředím a funkcemi ještě před samotným používáním. VITAKARTA tak spojuje širokou škálu digitálních služeb s moderním technologickým řešením a přináší pojištěncům rychlejší, přehlednější a komfortnější přístup ke službám zdravotní pojišťovny.

„Zatímco v minulém hodnocení jsme konstatovali, že bohužel příliš změn neproběhlo, za podzim roku 2025 a první polovinu roku 2026 bylo vydáno hned několik nových major verzí mobilních aplikací zdravotních pojišťoven. Velmi nás těší, že zdravotní pojišťovny investují do svých aplikací a přicházejí s novinkami pro své klienty, “ uvedl ***Daniel Wolf, spolupracovník společnosti STYRAX, a.s.***

DĚKUJEME PARTNERŮM CELOSTÁTNÍHO PROJEKTU ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

mediální partneři: MEDIAPHARMA, MOJEOBRAZOVKA.CZ

realizační partner: process point

partner kategorie „hodnocení mobilních aplikací“: STYRAX

organizátor: HCI HEALTHCARE INSTITUTE

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

DĚKUJEME NAŠIM PARTNERŮM V ROCE 2026



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2026

PROFIL ORGANIZACE HEALTHCARE INSTITUTE O.P.S.

Jsme organizace, která pomáhá postupně zvyšovat bezpečnost a kvalitu českého zdravotnictví prostřednictvím zacílených projektů.

EFEKTIVNÍ NEMOCNICE

Diskusní platforma pro představitele nemocnic, zdravotních pojišťoven, ministerstev, ambulantních lékařů a pacientů, která je zaměřená na **zvyšování bezpečnosti, produktivity, kvality a výkonnosti** nemocnic.

NEJLEPŠÍ NEMOCNICE ROKU

Komplexní hodnotící projekt zaměřený na **finanční zdraví**, **bezpečnost** a **spokojenost pacientů** a **zaměstnanců** českých nemocnic.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU

Komplexní hodnotící projekt zaměřený na **zlepšování kvality služeb zdravotních pojišťoven** směrem k poskytovatelům zdravotní péče a k pojištěncům.

BAROMETR MEZI MEDIKY

Mezinárodní průzkum mezi **studenty lékařských fakult**, který má za cíl sledovat změny nálad budoucích lékařů ve vztahu k tuzemskému zdravotnictví.

BAROMETR MEZI SESTRAMI

Mezinárodní průzkum mezi **studenty vzdělávajícími se ve zdravotnických oborech**, který má za cíl sledovat změny nálad budoucích sester ve vztahu k tuzemskému zdravotnictví.

BAROMETR ZDRAVOTNICTVÍ

Mezinárodní průzkum mezi **řediteli nemocnic**, který má za cíl hodnotit stávající situaci v tuzemském zdravotnictví.

BAROMETR MEZI PACIENTSKÝMI ORGANIZACEMI

Celostátní průzkum, který má za cíl sledovat úroveň poskytované zdravotní péče ve vztahu k **pacientům se specifickými potřebami** a pomáhá rozšiřovat povědomí o možnostech pacientských organizací.

BAROMETR MEZI ZAMĚSTNAVATELI

Celostátní průzkum, který se zaměřuje na **zdraví zaměstnanců a vztahy zaměstnavatelů** se zdravotními pojišťovnami.