DÔVERA

LETO
10
ČASOPIS ZDRAVOTNEJ POISŤOVNE DÔVERA
WWW.DOVERA.SK

ZDRAVOTNÉ NÁSTRAHY
LETNÝCH DOVOLENIEK

NAJLEPŠIE KÚPELE PODĽA PACIENTOV

PRIESKUM SPOKOJNOSTI URČIL NAJOBĽÚBENEJŠIE KÚPELE



LETO S NOVÝMI VÝHODAMI

Vedeli ste, že...

... DÔVERA uhradila vlani 9 miliónov eur za preventívne prehliadky a 5 miliónov eur za kúpeľnú starostlivosť pre svojich poistencov?

... za lieky, zdravotnícke pomôcky a dietetické potraviny sme vynaložili vlani 153,6 milióna eur, pričom na jedného poistenca to bolo až 180 eur? Zároveň sme nakúpili pre našich poistencov lieky za 6,9 milióna eur, čím sme ušetrili a mohli investovať do zdravotnej starostlivosti dodatočných 725-tisíc eur.

... sme v marci a apríli otvorili naše nové krajské pobočky v Trenčíne a Trnave?

... v dňoch 30. 4. – 2. 5. 2010 sa v bratislavskej Inchebe konal už 3. ročník medzinárodného veľtrhu EXPO Matka a dieťa? Ide o jedinečné podujatie na Slovensku, na ktorom sa zúčastnili desiatky vystavovateľov so zameraním na starostlivosť o deti a rodinu. Na podujatí nechýbala ani DÔVERA. Záujemcom sme poskytli informácie o našich produktoch a službách. Zo strany návštevníkov bol veľký záujem aj o informácie o programe VÝHODY OD DÔVERY, prostredníctvom ktorého poskytujeme našim poistencom rôzne zľavy a benefity.

OBSAH

3 Na úvod
4 Ďalšie nové VÝHODY
7 Partneri programu Výhody od Dôvery
8 Milión zaplatených prevencií
9 Liečba v zahraničí
10 Deň s ... koordinátorkou podateľne
12 Peniaze na zdravotnú starostlivosť aj v kríze
13 Hodnotenie, kontroly a zmluvy
16 Najlepšie kúpele podľa pacientov
19 Predstavujeme najúspešnejšie kúpele
20 Poradňa pre mamičky
21 Náš novodobý spoločník. Alergia
22 Ovocie a zelenina vo výžive
25 Krížovka
26 Dovolenka bez nepríjemností
27 Nezabudli ste si pribaliť európsky preukaz?
28 Vaše otázky, naše odpovede
29 Prečo platiť. A neriskovať
30 Ročné zúčtovanie. Čo ďalej?

ČASOPIS ZDRAVOTNEJ POISŤOVNE DÔVERA, ROČNÍK 2010, ČÍSLO 3, Vydáva: DÔVERA zdravotná poisťovňa, a. s., **Adresa:** DÔVERA zdravotná poisťovňa, a. s., Einsteinova 25, Digital Park II, 851 01 Bratislava, **Šéfredaktorka:** Zuzana Horníková, **Redakčná rada:** Radoslava Miklášová, Róbert Mazánik, Lenka Bartová, Denisa Ondrovičová, **Fotografie:** archív, MANUEL BOSON, **Registračné číslo:** MK SR 3434/2005, nepredajné.

DÔVERA+ ZDRAVOTNÁ POISŤOVŇA



MILÍ ČITATELIA,

leto je čas, keď si treba oddýchnuť, nabrať nové sily, nový optimizmus. Keď sme v zdravotnej poisťovni DÔVERA rozmýšľali, ako prispieť k Vašej letnej pohode, našli sme viacero riešení. Dúfame, že sme vybrali dobre.

Zamerali sme sa na ponuku výhod a nadštandardných zliav, ktoré všetkým našim poistencom zabezpečujú obchodní partneri DÔVERY. Poznáte ich pod názvom VÝHODY OD DÔVERY. Odporúčam Vám článok, v ktorom sa dozviete, aké novinky pribudli. Keďže ich je naozaj dosť, rozhodli sme sa aktualizovať katalóg výhod a vyrobiť jeho druhé vydanie s kompletnou aktuálnou ponukou. Či ste aktívni či rekreační športovci, mladá rodina s bábätkom alebo veľká viacgeneračná rodina, verím, že si v ponuke nájdete, čo potrebujete a čo Vám pomôže udržať sa v dobrom zdraví a kondícii. Katalógy sú k dispozícii v každej našej pobočke.

Nezabudli sme ani na zdravotnú starostlivosť a našich zmluvných lekárov a zdravotnícke zariadenia. Aby sa o Vás starali naozaj tí najlepší lekári, nemocnice a ostatní poskytovatelia zdravotnej starostlivosti, neustále rozvíjame ich hodnotenie. Výsledky zverejňujeme a informujeme aj Vás, našich poistencov. Zároveň nám slúžia ako podklad k zmluvám s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti. V tomto čísle časopisu sa dozviete, ako dopadlo premiérové hodnotenie laboratórií, aj to, ako skončili v prieskume spokojnosti pacientov slovenské kúpele.

Sme radi, ak si Vy aj Vaši blízki užijete leto v zdraví. Ak náhodou predsa len budete zdravotnú starostlivosť potrebovať, spoľahnite sa, urobíme všetko pre to, aby sa o Vás postarali tí najlepší lekári.

Prajem Vám príjemné oddychové leto.

Ing. Albert Šmajda
riaditeľ úseku predaja zdravotného poistenia
zdravotnej poisťovne DÔVERA



ĎALŠIE **NOVÉ VÝHODY**

V minulom roku sme našim poistencom sprístupnili program VÝHODY OD DÔVERY. Starostlivosť o zdravie a zdravý životný štýl sú vďaka nemu výhodnejšie a lacnejšie, najmä pre celé rodiny poistené v DÔVERE. Program sme v tomto roku doplnili o nové, atraktívne ponuky. Všetko podstatné je v aktuálnom druhom vydaní katalógu VÝHODY OD DÔVERY, nájdete ho v ktorejkoľvek pobočke.

Keďže po spojení zdravotných poisťovní DÔVERA a APOLLO sme sa na prelome rokov 2009 a 2010 rozrástli o takmer 500-tisíc klientov, predpokladáme, že záujem o výhody výrazne stúpne. Pri spájaní sme sľúbili, že výhod bude viac a budú rozmanitejšie. Tak sa aj deje. Našu ponuku sme rozšírili o ďalších zmluvných partnerov, a to nielen z oblasti zdravia a športu.



Všetky informácie o zmluvných partneroch, ich ponuke, ako aj o spôsobe čerpania výhod nájdete na samostatnej webovej stránke **vyhody.dovera.sk**.
Neváhajte a zaregistrujte sa ešte dnes!

Výhody pre vaše zdravie

Pri zakúpení celoročnej zdravotnej starostlivosti v moderných poliklinikách **ProCare** môžete získať benefity až do výšky 206 €.
Ak uvažujete nad ozdravným pobytom v kúpeľoch, využite zľavy až do výšky 20% na procedúry či samotný pobyt podľa typu kúpeľného zariadenia. Na portáli **www.vitaplus.sk** môžete nakupovať vitamínové doplnky so zľavou až 25% a v lekárňach **Dr. Max** získate špeciálnu vernostnú kartu na nákup voľnopredajného sortimentu lacnejšieho o 12%.
V sieti predajní **Očná optika, a. s.**, po celom Slovensku môžete nakupovať okuliare a optické pomôcky oveľa výhodnejšie, pričom zľavy sa môžu vyšplhať až do výšky 25%. V klinikách **Falck SK** vám dokážu pri problémoch s chrbtom, kĺbmi či svalmi pomôcť rehabilitáciou a odborným poradenstvom. Podľa typu registrácie v programe VÝHODY môžete absolvovať vstupné vyšetrenie zdarma a zároveň využiť 10% zľavu na masáže.

Výhody pre šport a relax

Zľava na bicykle od spoločnosti **DEMA** je tento rok vyššia, a to až 20%. Okrem toho vám k bicyklu pribalia zadarmo volejbalovú loptu. Outdoorové oblečenie, batohy či spacáky **Trek Sport** môžete nakupovať so zľavou 30%. Ak sa chystáte na dovolenku k moru, využite ponuku spoločnosti **Hydrotour** a získajte zľavu 20% na pobyt alebo zájazd z katalógu Leto 2010. Pri zakúpení last minute pobytu získate dovolenkovné vo výške 50 €, ktoré si môžete uplatniť pri kúpe ďalšej dovolenky. V prípade, že radi oddychujete na Slovensku, máme pre vás skvelú ponuku – stačí si vybrať ubytovacie zariadenie na portáli **www.ubytujsa.sk** a môžete využiť zľavu 10 – 15%. Široké spektrum pobytových balíčkov či wellness pobytov si môžete objednať na portáli **www.travelty.sk**, kde sú zľavy pre poistencov DÔVERY až do výšky 50%. Relaxovať sa dá aj pri peknej knižke či dobrej hudbe. Knižné tituly z **vydavateľstva Príroda** sú lacnejšie o 30%, nákupy na **www.gorila.sk** umožnia ušetriť pri nákupe filmov, kníh či hudby 8 €.
Masážne pomôcky, prírodná kozmetika či feng shuei doplnky pre harmonizáciu vášho domova nakúpite na portáli **www.relaxujdoma.sk** so zľavami až do 24%.

Finančné výhody a výhodné poistenie

Ak patríte medzi tých, čo často nakupujú v lekárňach, s našou **ZDRAVOU KARTOU** môžete získať z každého nákupu späť 5 až 10%. Stačí, ak ňou budete platiť, a na konci mesiaca →

Ako čerpať VÝHODY

Opakovanie je matka múdrosti. Preto aj v tomto čísle prinášame prehľadný manuál, ako sa zaregistrovať do programu VÝHODY a ako ich čerpať.

Na čerpanie výhod stačia štyri jednoduché kroky:

1. na webovej stránke vyhody.dovera.sk si vyberte spôsob registrácie,
2. zaregistrujte sa ako JEDNOTLIVEC,
3. ak je u nás poistená celá vaša rodina, pokračujte v registrácii do Klubu RODINA,
4. čerpajte výhody a nakupujte so zľavou.

Ak nemáte možnosť navštíviť našu internetovú stránku, s registráciou vám radi pomôžeme v ktorejkoľvek pobočke alebo na bezplatnej Zákazníckej linke 0800 150 150.

Načo je potrebná registrácia?

Všetky výhody z ponuky môžete čerpať po krátkej registrácii v programe VÝHODY OD DÔVERY. Registrácia je potrebná preto, aby si naši zmluvní partneri pri vašom nákupe alebo uplatnení výhody dokázali overiť, či ste skutočne poistencom DÔVERY a na akú výšku zľavy máte nárok. Zľavy sú totiž rozdielne pre poistenca registrovaného ako JEDNOTLIVEC a poistenca registrovaného v Klube RODINA. V Klube RODINA sú zľavy väčšinou dvojnásobné.

Začnite s registráciou ako JEDNOTLIVEC

Stačí, ak sa na stránke vyhody.dovera.sk zaregistrujete a vyplníte niekoľko identifikačných údajov. Potrebujete iba váš preukaz poistenca, kde je uvedené identifikačné číslo poistenca, tzv. IČP.

Kto sa môže registrovať do Klubu RODINA?

Do Klubu RODINA sa môžete zaregistrovať až po registrácii ako JEDNOTLIVEC. A to vtedy, ak ste v DÔVERE poistení aj so svojou najbližšou rodinou. Minimálne to musia byť traja členovia rodiny (váš manžel, resp. manželka a jedno dieťa sú poistencami DÔVERY alebo vaše dieťa a druhý rodič vášho dieťaťa sú poistencami DÔVERY alebo obaja vaši rodičia, ak sú poistencami DÔVERY).
Stačí pritom, že sa členovia vašej rodiny poistia v DÔVERE v priebehu tohto roka. Do mesiaca od podania prihlášky na verejné zdravotné poistenie príde poistencovi akceptačný list, v ktorom je uvedené jeho identifikačné číslo poistenca (IČP). Toto IČP následne využijete pri registrácii do Klubu RODINA. Výhody môže čerpať len tá osoba, ktorá vykonala registráciu.

Čerpajte výhody a nakupujte so zľavou

Po jednoduchej a rýchlej registrácii môžete ihneď začať výhodnejšie nakupovať u našich zmluvných partnerov. Ponuka výhod je naozaj rozmanitá, veríme, že každý si nájde výhody, ktoré využije počas celého roka pre svoje zdravie a pohodu.

DÔVERA
ZDRAVOTNÁ POISŤOVŇA

vám budú peniaze pripísané späť na kartu. Pri nákupe na splátky prostredníctvom spoločnosti **Quatro** môžete ušetriť až 33 €. Taktiež ponúkame výhodné nakupovanie z katalógov **Triangel**, kde vám z ceny zakúpeného výrobku odrátajú 10 alebo až 30 € podľa typu registrácie v programe VÝHODY.

V prípade záujmu o finančné produkty využite špeciálny bonusový úrok na termínovaných vkladoch **Privatbanky** alebo požiadajte o zvýhodnenú ponuku bezúčelovej Flexipôžičky vo **VÚB banke**. Radi a často cestujete do zahraničia? Môžete využiť celoročné cestovné a úrazové poistenie FIT bez hraníc so zľavou 15 % v **Generali Slovensko**.

✚ Výhody pre celú rodinu

Pre tých, čo čakajú prírastok do rodiny, máme širokú ponuku našich partnerov **HANA, Best for baby a SEWEX**. Dojčenský sortiment so zľavou až 50 % môžete nakupovať na **www.hanashop.sk** alebo osobne v predajni v Nitre. Výrobky značiek Pure a Chicco dostanete lacnejšie o 20 %, a to priamo v predajniach **Best for baby** alebo na **www.best4baby.sk**. Na vaše bábätko bude dávať pozor monitor dychu dieťaťa, na ktorý si môžete uplatniť zľavu až 33 % v spoločnosti **SEWEX**. Nielen oblečenie pre celú vašu rodinku môžete nakupovať so zľavou až 20 % z ktoréhokoľvek katalógu **neckermann.sk**.

Na výber sú aj kvalitné elektrospotrebiče do domácnosti od **FAST Plus**, zľavy sú rôzne a ich výška dosahuje až 50 %. Rôzne kuchynské potreby a doplnky nakúpite so zľavou do 30 % u partnera **Potten & Pannen**.

NAJDOSTUPNEJŠÍ NADŠTANDARD NA SLOVENSKU

OBJEDNAJTE SA 0850 888 999 www.procare.sk

- LEKÁRSKE VYŠETRENIA BEZ ČAKANIA
  Zvolíte si termín vyšetrenia, telefonicky sa objednáte a lekár Vás bude očakávať v dohodnutom termíne.
- ŠIROKÝ ROZSAH LEKÁRSKYCH ODBORNOSTÍ
  Počas celého roka sa o Vaše zdravie budú starať všeobecní lekári a špecialisti z ďalších lekárskych odborov.
- ELEKTRONICKÁ ZDRAVOTNÁ KARTA
  Zaručí informovanosť o Vašom zdravotnom stave, účinnú diagnostiku a poskytnutie kvalifikovanej liečby bez toho, aby ste na odborné vyšetrenie museli nosiť zdravotnú dokumentáciu.
- MODERNÉ TECHNICKÉ VYBAVENIE
  Najnovšia zdravotnícka technika, široká škála diagnostických a liečebných výkonov.
- ZDRAVOTNÉ VÝKONY INDIKOVANÉ LEKÁROM NEPLATÍTE
  Sú uhrádzané z prostriedkov verejného zdravotného poistenia (Vašej zdravotnej poisťovne).
- PROFESIONÁLNY PRÍSTUP A STAROSTLIVOSŤ
  Lekár Vám venuje dostatok času, objasní Vám Váš zdravotný stav a poradí aj v oblasti prevencie zdravia.

ProCare Pro Sanus, Prievozská 6, Bratislava - Apollo BC
ProCare Pro Sanus, Daxnerovo námestie 3, Bratislava
ProCare Košice, ul. Jána Pavla II č. 5, Košice - sídlisko KVP
ProCare Bratislava, Betliarska 3776/17, Bratislava - sídlisko Petržalka
ProCare Pro Sanus, Námestie sv. Františka 14, Bratislava - Karlova Ves

ProCare moderná poliklinika

PARTNERI PROGRAMU VÝHODY OD DÔVERY

Partner	Ponuka	Jednotlivec	Rodina
PROCARE	sieť poliklinik s nadštandardnou zdravotnou starostlivosťou na Slovensku	pri zakúpení programu celoročnej zdravotnej starostlivosti **benefity v hodnote 63 €**	pri zakúpení dvoch programov celoročnej zdravotnej starostlivosti **benefity v hodnote 206 €**
KÚPELE	pobyty v najznámejších slovenských kúpeľoch	**ZĽAVA 5 % - 20 %**	
VITAPLUS.SK	internetový obchod s vitamínmi a výživovými doplnkami	**ZĽAVA 15 %**	**ZĽAVA 25 %**
DR.MAX	68 lekární s bohatým sortimentom a štedrým vernostným programom	**ZĽAVA 12 % na voľnopredajný sortiment**	
SEWEX	predaj monitora na kontrolu dychu dojčiat Babysense II	**ZĽAVA 33 %**	
ZDRAVÁ KARTA	medzinárodná platobná karta, s ktorou ušetríte pri platbe vo všetkých lekárňach	**ZĽAVA 5 % alebo 10 %**	
OČNÁ OPTIKA	okuliare a optické pomôcky	**ZĽAVA 15 % - 20 %**	**ZĽAVA 15 % - 25 %**
RELAXUJDOMA.SK	internetový obchod so sortimentom na spríjemnenie života	**ZĽAVA 8 % - 12 %**	**ZĽAVA 16 % - 24 %**
FALCK HEALTHCARE CLINIC	klinika zameraná na medicínsku rehabilitáciu a poradenstvo	**ZĽAVA 10 % na všetky druhy masáží**	**ZĽAVA 10 % na všetky druhy masáží + vstupné vyšetrenie ZDARMA**
HYDROTOUR	výhody pri nákupe pobytov a poznávacích zájazdov	**ZĽAVA 15 % z katalógovej ceny**	**ZĽAVA 20 % z katalógovej ceny + Last Minute dovolenkové**
TRAVELTY.SK UBYTUJSA.SK	ubytovanie v SR na UbytujSa.sk pobytové balíčky na Travelty.sk	**ZĽAVA až do 50 % na Travelty.sk ZĽAVA 10 % - 15 % na UbytujSa.sk**	
HANA	distribúcia dojčenského tovaru, pleťovej, telovej a vlasovej kozmetiky	**ZĽAVA 10 % - 15 %**	**ZĽAVA 30 % - 50 %**
BEST FOR BABY	výrobky značiek Pure a Chicco pre deti, matky a celé rodiny	**ZĽAVA 10 %**	**ZĽAVA 20 %**
DEMA BICYCLES	predaj bicyklov a cyklistického materiálu	**ZĽAVA 10 % + pri nákupe bicykla volejbalová lopta zadarmo**	**ZĽAVA 20 % + pri nákupe bicykla volejbalová lopta zadarmo**
TREK SPORT	atraktívne zľavy na batohy, spacie vaky, odevy a iné turistické doplnky	**ZĽAVA 15 %**	**ZĽAVA 30 %**
NECKERMANN.SK	zásielkový obchod s oblečením, tovarom na voľný čas a potrebami do domácnosti	**ZĽAVA 10 %**	**ZĽAVA 20 %**
FAST PLUS	značková spotrebná elektronika a domáce spotrebiče	**ZĽAVA 10 % - 20 %**	**ZĽAVA 20 % - 50 %**
POTTEN & PANNEN	kuchynské potreby a doplnky do domácnosti	**ZĽAVA 10 % - 15 %**	**ZĽAVA 20 % - 30 %**
PRÍRODA	knihy pre vzdelávanie i relax, vedu i fantáziu, deti i dospelých	**ZĽAVA 20 %**	**ZĽAVA 30 %**
GORILA.SK	najväčšia internetová predajňa kníh, filmov a hudby na Slovensku	**ZĽAVA 3,33 €**	**ZĽAVA 8 €**
TRIANGEL	výrobky z katalógov Triangel a Nábytok a bývanie na splátky	**ZĽAVA 10 €**	**ZĽAVA 30 €**
QUATRO	nákupy vo viac ako 8 000 rôznych predajniach na splátky	**ZĽAVA 17 €**	**ZĽAVA 33 €**
VÚB BANKA	zvýhodnená ponuka bezúčelovej Flexipôžičky	**ZĽAVA 100 % z poplatku**	**ZĽAVA 100 % z poplatku + ZĽAVA -1 % z úroku**
PRIVATBANKA	špeciálny bonusový úrok na termínovaných vkladoch	**+ 0,1 % p.a. k štandardnej úrokovej sadzbe na termínovanom vklade**	**+ 0,2 % p.a. k štandardnej úrokovej sadzbe na termínovanom vklade**
GENERALI SLOVENSKO	FIT bez hraníc - výhodné celoročné cestovné a úrazové on-line poistenie	**ZĽAVA 15 %**	

MILIÓN ZAPLATENÝCH PREVENCIÍ

Absolvovaná preventívna prehliadka zachraňuje životy. Jednoduché vyšetrenie totiž dokáže odhaliť výskyt ochorenia v raných štádiách, keď je šanca na prežitie aj vyliečenie podstatne vyššia. Zdravotná poisťovňa DÔVERA vlani zaplatila svojim poistencom takmer jeden milión preventívnych prehliadok. Okrem základnej prevencie prináša aj nadštandard a zvýhodnené preventívne balíčky pre celú rodinu.

Ako často môže poistenec preventívnu prehliadku využiť, určuje zákon. Preventívne prehliadky sú plne hradené zdravotnou poisťovňou, nestoja vás teda nič. Napriek tomu je ich využívanie stále nedostatočné.

Už dlhodobo najvyužívanejšie sú preventívne prehliadky u detí, kde návštevnosť v minulom roku presiahla 90 %. Takéto čísla však už zďaleka nedosahujú dospelí. Prevencia u všeobecného lekára je využívaná len na tretinu, ku gynekológovi išla vlani iba polovica poisteniek DÔVERY a k urológovi nechodí ani jeden muž z desiatich.

Zdravotná poisťovňa DÔVERA je pripravená uhradiť prevenciu podľa zákona všetkým poistencom, ktorú ju absolvujú. Za preventívne prehliadky absolvované minulý rok zaplatila takmer 9 mil. eur.

DÔVERA dlhodobo podporuje prevenciu aj nad rámec zákona.

PREVENCIA PROTI RAKOVINE



Rakovina má na svedomí množstvo životov. Nemusí byť strašiak. Riešením je pravidelná prevencia. Prečo, vysvetľuje MUDr. Vladimíra Kmečová, manažérka odboru zdravotnej politiky zdravotnej poisťovne DÔVERA.

Pani doktorka, je prevencia v boji s rakovinou naozaj účinná?
Je, pretože dokáže odhaliť výskyt rakoviny v raných štádiách, keď je šanca na prežitie aj vyliečenie podstatne vyššia. Gynekológ robí vyšetrenia na rakovinu prsníka či krčka maternice, urológ na rakovinu prostaty. Všeobecný lekár spraví komplexné testy, z odberu krvi vie zistiť, či sa v tele nerozvíja rakovina krvi, testuje aj výskyt rakoviny hrubého čreva.

Treba si za tieto vyšetrenia platiť?
Nie, zdravotná poisťovňa DÔVERA tieto prehliadky hradí v plnom rozsahu, pre poistencov sú zdarma.

Ako DÔVERA motivuje poistencov, aby sa o seba starali?
Nielenže im plne preplácame základnú prevenciu, ale sprístupňujeme im aj nadštandard. Aby nezabudli na pravidelnú prehliadku u svojho lekára, môžu využiť službu SMS preventívna pripomienka. Prostredníctvom SMS správy im oznámime blížiaci sa termín preventívneho vyšetrenia u všeobecného lekára alebo gynekológa. Ako jediná poisťovňa zabezpečujeme zrýchlený prístup k mamografickému vyšetreniu už do desiatich dní. Takto sme zachránili už desiatky žien. Naši poistenci majú navyše výhodnejší prístup do siete súkromných poliklinik ProCare. Poskytujeme tiež rôzne balíky preventívnych očkovaní, rôzne zľavy a výhody.

DÔVERA
ZDRAVOTNÁ POISŤOVŇA

LIEČBA V ZAHRANIČÍ

Vstup do Európskej únie priniesol možnosti liečby aj za hranicami Slovenska. S častejším cestovaním zároveň stúpa počet prípadov, keď potrebujeme akútne ošetrenie. Od 1. mája nastali v pravidlách čerpania zdravotnej starostlivosti v zahraničí zmeny, ktoré robia liečbu za hranicami dostupnejšou.

Mimo Európskej únie
Ak cestujete do štátov, ktoré nie sú členmi EÚ, a akútne sa vám zhorší zdravotný stav, máte nárok na poskytnutie a preplatenie neodkladnej zdravotnej starostlivosti. Zdravotná poisťovňa vám ju po návrate domov preplatí, no najviac do výšky, akú by dosiahla úhrada za túto starostlivosť na Slovensku.

Nezabudnite, že zákon neumožňuje zdravotnej poisťovni preplatiť plánovanú liečbu v iných ako členských štátoch EÚ (patrí sem aj Nórsko, Švajčiarsko, Lichtenštajnsko a Island), či už ambulantnú alebo ústavnú.

EÚ, Nórsko, Lichtenštajnsko, Švajčiarsko, Island
V týchto štátoch máte nárok na poskytnutie potrebnej zdravotnej starostlivosti a je jedno, či ide o vyšetrenie u lekára alebo v nemocnici. Nepotrebujete predchádzajúci súhlas zdravotnej poisťovne, mali by ste však vyhľadať lekára a nemocnicu, ktorí sú zapojení do verejného systému. Teda nie súkromníkov. Dôležité tiež je, aby ste sa preukázali európskym preukazom zdravotného poistenia.

V prípade plánovanej zdravotnej starostlivosti je potrebné rozlišovať ústavnú a ambulantnú zdravotnú starostlivosť:

Ústavná zdravotná starostlivosť
V prípade plánovanej ústavnej zdravotnej starostlivosti musíte požiadať o súhlas svoju zdravotnú poisťovňu vopred. Súhlas je možné udeliť vtedy, ak je táto zdravotná starostlivosť uhrádzaná z verejného zdravotného poistenia aj na Slovensku. Súčasne musia byť splnené aj tieto podmienky:

- ochorenie nie je možné liečiť na Slovensku v primeranej lehote pri zohľadnení súčasného zdravotného stavu poistenca a možného vývoja jeho ochorenia,
- požadovaná liečba sa na Slovensku nevykonáva,
- boli vyčerpané všetky možnosti liečby na Slovensku a od liečby v inom členskom štáte EÚ sa očakáva podstatné zlepšenie zdravotného stavu poistenca alebo zabránenie zhoršenia jeho zdravotného stavu alebo
- poistenec zdravotnej poisťovne s bydliskom v inom členskom štáte EÚ chce pokračovať v liečbe, ktorá sa začala v Slovenskej republike, v mieste svojho bydliska.

Uvedené informácie sa môžu zmeniť alebo doplniť na základe vyhlášky ministerstva zdravotníctva, ktorá k termínu uzávierky časopisu nevyšla. **Všetky podrobné informácie k zahraničnej liečbe nájdete na našej webovej stránke www.dovera.sk.**

Ambulantná zdravotná starostlivosť
V prípade ambulantnej zdravotnej starostlivosti, za ktorou cielene vycestujete do uvedených štátov v rámci EÚ, nemusíte požiadať o súhlas zdravotnú poisťovňu. V takomto prípade však máte právo na preplatenie nákladov na vyšetrenie len do výšky úhrady tohto vyšetrenia na Slovensku. V prípade, ak požiadate zdravotnú poisťovňu vopred o súhlas s liečbou, nemusíte vyšetrenie hradiť v hotovosti, s výnimkou spoluúčasti, ak ju platia aj domáci poistenci.

DEŇ S... koordinátorkou pošty

V zdravotnej poisťovni DÔVERA zamestnávame desiatky ľudí, ktorí sa každý deň starajú o to, aby poistenci dostali potrebnú zdravotnú starostlivosť a servis. Sú medzi nimi lekári, inžinieri, právnici, informatici a mnohí ďalší. Poodhalíme vám každodenný život zdravotnej poisťovne a jej zamestnancov. V tomto čísle sa pozrieme bližšie na to, čo všetko má na starosti koordinátorka podateľne ***Klaudia Hupková***.

Čo všetko robí koordinátor pošty a podateľne v zdravotnej poisťovni?
Zabezpečujem plynulý chod podateľne, spracovanie doručenej pošty a jej odovzdanie kompetentným zamestnancom na vybavenie. Súčasne sledujem, či doručenú poštu spracúvame v lehotách, riešim i prípadné reklamácie pri nedoručení zásielok. Na starosti mám zároveň metodické usmerňovanie kolegov aj ich motiváciu.

Na prvý pohľad nie je spracúvanie pošty až také ťažké. Stačí otvoriť obálku a došlý dokument posunúť kolegovi. Je to naozaj tak?
Nie úplne. Pracovníci podateľne musia ovládať, ktoré zásielky sa neotvárajú, ktoré sa otvárajú a spracúvajú prednostne, pretože to vyplýva z ich dôležitosti a významu. Musia ovládať presné postupy pri odosielaní zásielok obyčajných, doporučených či úradných.

Koľko pošty príde do zdravotnej poisťovne za mesiac?
Došlé zásielky počítame v desaťtisícoch. Sú od lekárov a zdravotníckych zariadení, platiteľov, poistencov aj dodávateľov.

DÔVERA má pobočky po celom Slovensku, ale poštu sústreďuje v Nitre. Prečo?



V roku 2008 vzniklo centrálne spracovateľské centrum v Nitre, ktoré sústreďuje registre platiteľov, poistencov i poskytovateľov zdravotnej starostlivosti. Z tohto dôvodu všetka korešpondencia smeruje práve do Nitry. Je to rýchlejšie a vhodnejšie aj z pohľadu rýchlosti spracovania pošty. Nič sa na tom nezmenilo ani po spojení zdravotných poisťovní DÔVERA a APOLLO.

Má poistenec, platiteľ či lekár posielať naozaj všetku poštu do centra v Nitre?
Poistenci zasielajú kompletne všetku korešpondenciu do Nitry. Či už ide trebárs o nahlásenie zmeny platiteľa, žiadosti o vydanie preukazu poistenca a európsky preukaz zdravotného poistenia, formuláre týkajúce sa Európskej únie alebo žiadosť o výpis z účtu poistenca. Aj pre platiteľov je kľúčová adresa tá nitrianska. Posielajú sem mesačné výkazy, hromadné oznámenia, ročné zúčtovania, žiadosti o vydanie potvrdenia o stave pohľadávok a záväzkov, registračné listy a akékoľvek žiadosti, prípadne oznámenia. U poskytovateľov zdravotnej starostlivosti je to rôzne. Väčšina korešpondencie sa spracováva v Nitre. A to hlavne zmluvná agenda a mesačné zúčtovanie zdravotných výkonov. Výnimku tvoria žiadosti o kúpele, návrhy na ústavnú liečbu alebo žiadosti o výnimky, ktoré treba poslať do Bratislavy na generálne riaditeľstvo. Takisto aj sťažnosti, podnety či žiadosti o prijatie do pracovného pomeru.

Ak niekto pošle omylom zásielku namiesto do Nitry do pobočky alebo na generálne riaditeľstvo, má mať obavy?
Nie, takúto poštovú zásielku presmerujeme a doručíme do Nitry. No ak chcú zasielajúci zabezpečiť čo najrýchlejšie doručenie a vybavenie nejakej žiadosti či písomnosti, odporúčame im dodržiavať vyššie uvedené pravidlá. Práve správnym smerovaním korešpondencie naši klienti prispejú k plynulej a bezproblémovej komunikácii, v prípade lekárov aj k bezproblémovému spracovaniu faktúr a zabezpečeniu ich včasných úhrad.

Ak nechce poistenec zasielať dokument poštou a má pobočku po ceste, môže ho odovzdať osobne?
Áno. A ak poistenec napríklad potrebuje zmeniť osobné údaje v našom systéme a prinesie doklady priamo do pobočky, klientsky pracovník zmenu v systéme zaznačí (napr. zmena trvalého bydliska, zmena priezviska, evidencia na úrade práce a podobne) a spracovaný doklad doručí za poistenca do Nitry.

Ubúda za ostatné roky papierov a papierových dokumentov? Pociťujete stúpajúcu obľúbenosť elektronickej komunikácie?
Korešpondencie a papierov je stále neúrekom. Sú dni, keď máme pocit, že ich je viac a viac. ☺ Platitelia, ktorí zasielajú dávky elektronicky, ich väčšinou zasielajú aj v papierovej forme, takže napriek elektronickej komunikácii sa nedá povedať, že by papierov ubúdalo.

V čom sú výhody elektronickej komunikácie oproti bežnej poštovej korešpondencii?
Výhod je viac. Úspora času aj peňazí, ktoré zasielajúci vynaloží na poštovú korešpondenciu, sú v dnešnej dobe neprehliadnuteľné. Som presvedčená, že tak ako sme si zvykli na elektronickú komunikáciu so svojou bankou, postupne sa naučíme komunikovať elektronicky aj so svojou zdravotnou poisťovňou.

Ako správne zasielať korešpondenciu do zdravotnej poisťovne DÔVERA

➔ Pre všetkých našich poistencov a platiteľov je najlepšie a najrýchlejšie zasielať korešpondenciu priamo na adresu Cintorínska 5, 949 01 Nitra. Vyhnú sa tak zbytočnému presmerovaniu, ktoré len zdrží doručenie zásielky v priemere o 3 až 4 dni.
➔ Je vhodné využiť doporučený spôsob poštovej služby. Klient dostane doklad o podaní zásielky, podateľňa má doklad o jeho doručení a v prípade reklamácie je možné zásielku spätne dohľadať.
➔ Zdravotná poisťovňa nezodpovedá za nedoručenie obyčajných zásielok a ich prípadnú stratu.
➔ Aj z tohto dôvodu je hlavne pre platiteľov a lekárov výhodné využívať bezplatnú službu Elektronická pobočka, vďaka ktorej môžu veľa dokladov do zdravotnej poisťovne zaslať elektronicky.

PENIAZE NA ZDRAVOTNÚ STAROSTLIVOSŤ AJ V KRÍZE

Ako nájsť peniaze na zdravotnú starostlivosť v čase krízy? Zdravotná poisťovňa DÔVERA má odpoveď. Transparentné a objektívne hodnotenie lekárov a zdravotníckych zariadení a tlak na ceny. Vďaka tomu dokáže pacientom za tie isté peniaze zabezpečiť viac zdravotnej starostlivosti aj jej väčšiu dostupnosť.

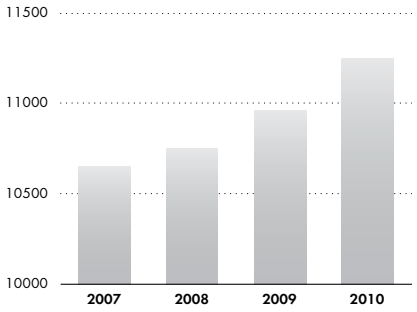


Čoraz viac

Čísla dokazujú, že poistenci DÔVERY majú každoročne k dispozícii čoraz viac zmluvných poskytovateľov zdravotnej starostlivosti. Nič sa na tom nemení ani v čase krízy. Potvrdzuje sa zároveň, že spojenie DÔVERY a APOLLA prinieslo poistencom väčší výber lekárov.

Najviac zmluvných poskytovateľov je spomedzi ambulantných lekárov – či už všeobecných alebo špecialistov. Významnú skupinu tvoria aj lôžkové zdravotnícke zariadenia ako nemocnice, ústavy, liečebne. Zdravotná poisťovňa má zároveň zmluvy so všetkými verejnými lekárňami na Slovensku, takisto s rýchlymi lekárskymi a zdravotníckymi službami a ďalšími.

Počet zmluvných poskytovateľov DÔVERY



Ambulancie

Zmluvy s poskytovateľmi sa bežne uzatvárajú v dvoch termínoch. S ambulantnými lekármi hlavne k 1. aprílu, s nemocnicami k 1. júlu. DÔVERA spolupracuje po 1. apríli so všetkými ambulantnými lekármi, s ktorými mala zmluvy aj predtým. Výnimkou sú jednotlivci, s ktorými ukončila spoluprácu na základe nedostatočných výsledkov v hodnotení, z dôvodu pochybení zistených pri kontrolách alebo pre zlé skúsenosti s týmito lekármi či zariadeniami.

CT, rezonancie a dialýzy

K prvému aprílovému dňu sme uzatvárali nové zmluvy s prevádzkovateľmi magnetických rezonancií, CT prístrojov a dialýz. Cieľom bolo upraviť zmluvné podmienky, nie znížiť počet zazmluvnených zariadení. Prišlo najmä k odstráneniu neopodstatnených cenových rozdielov, ktoré vznikli v dôsledku odlišných nákupných a cenových politík APOLLA a DÔVERY pred ich spojením. Takýto prístup môže pacientom priniesť za tie isté peniaze väčšiu dostupnosť zdravotnej starostlivosti a napríklad aj nižšiu čakaciu dobu na vyšetrenie.

Laboratóriá

DÔVERA prvýkrát hodnotila laboratóriá. Výberu parametrov predchádzala odborná diskusia aj konzultácie s odborníkmi. Hodnotenie prebehlo podľa zamerania a špecializácie laboratórií. Na základe jeho výsledkov prišlo k úprave zmlúv. S laboratóriami, ktoré majú dostatočnú kvalitu, efektivitu aj spektrum vyšetrení, pokračujeme v spolupráci. No sú aj laboratóriá s nedostatočnými výsledkami. S nimi sme spoluprácu k 1. aprílu ukončili. Pacienti však nemajú dôvod na obavy, pretože máme pre nich k dispozícii kvalitnejšie laboratóriá s dostatočnou kapacitou, ktoré budú diagnostikovať odobraté vzorky a výsledky poskytovať ošetrujúcim lekárom.

Hodnotenie, kontroly a zmluvy

DÔVERA hodnotí lekárov a zdravotnícke zariadenia už päť rokov, výnimkou nie je ani rok 2010. Rešpektujeme pri tom pohľad pacienta aj ďalšie odborné kritériá. Podľa výsledkov uzatvárame s poskytovateľmi zmluvy, dohadujeme ceny a motivačne ich odmeňujeme. Okrem výsledkov hodnotenia sú dôležitým podkladom pri zazmluvňovaní a rokovaní o cenách aj výsledky revíznych kontrol. V rámci nich sa zdravotná poisťovňa sústredí na porušovanie legislatívy a neopodstatnene či chybne vykázanú zdravotnú starostlivosť. Medzi zistenia revíznych lekárov poisťovne patria napríklad vyšetrenia, ktoré lekári pacientom neurobili. Alebo vyšetrenia, ktoré s pacientovou diagnózou a zdravotným stavom nesúvisia. Takisto zbytočne opakované vyšetrenia, ktoré zaťažujú pacienta a nemajú reálny efekt (napr. opakovaný odber krvi v rozpätí niekoľko dní u rôznych lekárov). Zoznam zdravotnej starostlivosti, ktorú si na poistenca vykázal lekár, si môže skontrolovať každý klient zdravotnej poisťovne DÔVERA vďaka bezplatnej službe Elektronická pobočka na stránke www.dovera.sk.

Laboratóriá s najlepšími výsledkami

Klinická biochémia → Alpha medical, BIORTG Kežmarok, Analyticko-diagnostické laboratórium, LABMED, MEDY

Patológia → CYTOPATHOS, BB BIOCYT diagnostické centrum, Alpha medical, CytoLab, HIS – DG

Hematológia → LABMED, Alpha medical, Synlab.SK, Medirex, BIORTG Kežmarok

Mikrobiológia → Alpha medical, HPL, AnalytX, Klinická biochémia, HPL LABMEDTO

Imunológia → Analyticko-diagnostické laboratórium, Synlab.SK, Medirex, LABMED, Laboratória Piešťany, Genetika, SEMBID, Gendiagnostica Bratislava, Gendiagnostica

EFEKTIVITA JE PRE PACIENTOV

Efektivity v zdravotníctve sa pacienti báť nemusia, skôr naopak. Prináša nižšie čakacie doby a garantované kvalitné a rýchle ošetrenie. Viac sa o tejto téme rozprávame s hlavným predstaviteľom nezávislej Rady pre hodnotenie, zároveň prednostom II. Kliniky pediatrickej anestézie a intenzívnej medicíny v Detskej fakultnej nemocnici s poliklinikou v Banskej Bystrici ***MUDr. Ladislavom Lahom, CSc.***

Keď sa povie efektivita, laikom napadne šetrenie. Je to tak?
Nie. Efektivita je rozumné míňanie. Je to vysoká kvalita za rozumnú cenu. V zdravotníctve to znamená vyriešenie problému pacienta za čo najkratší čas, bez zbytočnej bolesti a stresu, v čo najvyššej kvalite a s čo najnižšími nákladmi. I keď posledná podmienka zdanlivo nemusí konkrétneho pacienta zaujímať, je potrebné si uvedomiť, že balík peňazí je pre všetkých spoločný. To znamená, že ak lekár volí nákladnejší postup liečby s rovnakým výsledkom namiesto lacnejšieho postupu, je neefektívny. Žiaľ, slovenské zdravotníctvo ako celok je veľmi neefektívne. Inak povedané, produkuje nízku kvalitu za vysokú cenu. Argumenty, že je nekvalitné, lebo sa doňho investuje málo financií, nevystihuje skutočnosť.

Majú sa pacienti a lekári efektivity báť?
Pacienti sa nemajú efektivity báť, naopak, majú sa z nej podľa mňa tešiť. Znamená totiž pre nich kratšie čakacie doby a garantované kvalitné a rýchle ošetrenie. Báť sa jej majú skôr lekári, ktorí sú súčasťou lobistických a záujmových skupín, napríklad farmaceutických firiem a iných.

Ako súvisia kvalita a efektivita zdravotnej starostlivosti? Dopĺňajú sa alebo idú proti sebe?
Panuje všeobecné presvedčenie, že zvyšovanie kvality v zdravotníctve znamená zároveň aj geometrické zvyšovanie ceny. Často tomu tak je. No ceny medicínskych vstupov nekomunikuje lekár (v tomto bode je v podstate esencia efektivity či neefektivity). Je to nielen slovenský, ale v podstate celosvetový problém. Zdravotníctvo riadia obchodníci s liekmi a materiálom a od nich nemôžeme očakávať záujem na znižovaní cien vstupov. Práve naopak.

Aký je rozdiel medzi efektívnym a neefektívnym lekárom? A ako tento rozdiel pociťuje pacient?
Neefektívny lekár predpisuje zbytočné lieky, používa zbytočné, i keď medicínsky obhájiteľné postupy. Môže za to dostávať provízie od výrobcu. Klasický príklad je predpísať či nepredpísať antibiotiká pri liečbe vírusového ochorenia. Problémom je, že v tomto prípade je efektívny lekár pacientom často vnímaný negatívne.

A čo neefektivita v nemocnici?
Zoberme si zbytočné hospitalizácie. V Európe sa 40 až 50% operatívy robí v režime dennej chirurgie, v USA až 80%. Na Slovensku sotva 4%. Pobyt v nemocnici je pritom oveľa drahší a pre pacienta nebezpečnejší pre možné infekčné komplikácie. Rovnako je neefektívne zbytočné predlžovanie hospitalizácie. Pacient by mal byť v nemocnici najkratší potrebný čas. Efektivitu s kvalitou určuje aj počet výkonov (operácií, anestézií, ukončených hospitalizácií), ktoré pracovisko za časové obdobie zvládne. Čím menej výkonov na lekára, tým horšia efektivita. Zároveň možno očakávať, že na takomto pracovisku začnú klesať parametre kvality. Na druhej strane, ak je výkonov na lekára príliš veľa, hrozí nekvalitná, uponáhľaná práca a komplikácie zo zanedbania. Tieto a veľa iných parametrov sú v rozumne spravovaných krajinách pod drobnohľadom ministerstva a sú podkladom pre strategické rozhodnutia. Napríklad v Anglicku v súčasnosti zatvárajú tri z dvanástich detských kardiocentier pre neefektivitu a zlé parametre kvality.

Ako sa efektivita meria?
Každý nový postup by mal byť porovnávaný s postupom starým a vyhodnotená takzvaná cost–benefit analýza. Teda čo nové postup priniesol a koľko to stálo. Toto v slovenských podmienkach neexistuje. Prakticky vždy sa preberajú argumentácie výrobcu a tie sa považujú za určujúce. Alebo sa urobí štúdia, ktorú financuje výrobca. Nezávislé štúdie sú výnimočné. Je to však celosvetový problém, hoci na Slovensku mimoriadne vypuklý.

Prečo sa o efektivite hovorí čoraz viac? Prečo je to také módne slovo?
Myslím si, že je stále viac rozhľadených ľudí, ktorí cítia, že slovenské zdravotníctvo má šancu byť kvalitným a netreba na to zásadne viac peňazí. Ale moje druhé, pesimistickejšie ja mi hovorí, že je to módny prvok a každý si pod tým predstavuje niečo celkom iného. Efektivita je dosť sprofanované slovo.



Je kríza dôvodom, prečo treba na efektivitu tlačiť ešte viac?
Myslím si, že určite je.

Riadili ste nemocnicu, ste lekár. Ako ste vnímali slovo efektivita v týchto dvoch pozíciách?
Ako riaditeľ som kládol dôraz na lacný nákup, kvalitu som nechával na primárov oddelení a prednostov kliník. Ako prednosta kliniky kladiem dôraz na kvalitu v čase, cena liekov a zdravotného materiálu ma v podstate nezaujíma. Ani ju často nepoznám a nechcem poznať, je to vec riaditeľa. V obidvoch polohách si dávam veľký pozor, aby som bol nezávislý.

Platí podľa vás v zdravotníctve, že ak je niečo lacnejšie (napríklad liek) alebo je niečoho menej (vyšetrení, liekov, hospitalizačných dní), je to pre pacienta nevýhodnejšie? To je totiž dosť častý spôsob uvažovania pacientov.
Neplatí. Mám ale pocit, dokonca viac ako pocit, že lacnejšie a kvalitné riešenia sú diskriminované, a to neoprávnene. Je ich pritom veľa. Tento rok chceme zorganizovať nultý ročník Konferencie o lacných riešeniach v medicíne detského veku.

NAJLEPŠIE KÚPELE PODĽA PACIENTOV ZABODOVALI TÍ ISTÍ



Pacienti obľubujú stále tie isté kúpeľné zariadenia, ich preferencie sa nemenia. Vyplýva to z prieskumu spokojnosti, ktorý medzi svojimi poistencami zrealizovala súkromná zdravotná poisťovňa DÔVERA. Preto neprekvapí, že zoznam štyroch najlepších kúpeľov za rok 2009 podľa pacientov obsahuje tie isté mená ako za rok 2008. Najspokojnejších klientov majú Kúpele Brusno, nasledujú Kúpele Dudince a Prírodné jódové kúpele Číž.



Martin Kultan zo zdravotnej poisťovne DÔVERA (vľavo) odovzdáva ocenenie pre víťazné kúpele Štefanovi Hrčkovi, predsedovi predstavenstva Kúpele Brusno, a. s.

„Názor pacientov na kúpeľnú starostlivosť patrí medzi kľúčové parametre, ktoré vypovedajú o úrovni kúpeľov. Zaujíma nás, aké majú naši poistenci skúsenosti a tieto skúsenosti predkladáme aj verejnosti vo forme rebríčka. Veríme, že takéto informácie sú užitočné i pre samotné kúpele," hovorí riaditeľ úseku nákupu DÔVERY Martin Kultan.

Na rozdiel od minulého roka nerobí DÔVERA prieskum a rebríček podľa pacientov sama. Spojila sa s časopisom Kúpele a spoločne ocenili tri najúspešnejšie kúpele v rebríčku cenou Zlatá, Strieborná a Bronzová vaňa. „Cítiť, že ľudia majú čoraz väčší záujem o informácie o úrovni nielen kúpeľov, ale celkovo zdravotníckych zariadení. Na druhej strane je veľmi ťažké na Slovensku takéto dáta nájsť. Sme preto veľmi radi, že sme sa v našej snahe získať takéto údaje mohli spojiť so zdravotnou poisťovňou a vytvoriť rebríček spolu," dodáva šéfredaktor časopisu Kúpele Ivan Bielik.

Rebríček odzrkadľuje názory poistencov, ktorí absolvovali kúpeľnú liečbu v roku 2009. Dostatočný počet odliečených pacientov a dostatočnú štatistickú vzorku odpovedí dosiahlo spolu 17 kúpeľov. Ostatné v rebríčku pre korektnosť a štatistickú jednoznačnosť zahrnuté nie sú.

Zdravotná poisťovňa využíva výsledky prieskumu nielen ako podklad na rokovanie s kúpeľmi, ale aj na manažovanie pacientov do tých kúpeľov, ktoré sú efektívne a zároveň medzi pacientmi obľúbené. „Minulý rok sme s výsledkami prieskumu spokojnosti aktívne pracovali. Pacientov sme smerovali do kúpeľov s dobrým hodnotením, takže návštevnosť v týchto kúpeľoch stúpla. Takto sme sa snažili zabezpečiť spokojnosť našich poistencov a čo najvyššiu kvalitu ich liečby. Rovnako postupujeme aj tento rok," opisuje M. Kultan.

DÔVERA má v súčasnosti platné zmluvy s 27 kúpeľnými zariadeniami, a to až do konca marca budúceho roka.

Ako vznikli výsledky

- Oslovili sme poistencov DÔVERY (teda nie aj APOLLA).
- Oslovení boli len pacienti zo skupiny A (teda nie aj zo skupiny B).
- Štandardizovaný dotazník dostalo poštou takmer 1 200 pacientov, ktorí sa v roku 2009 liečili v kúpeľoch (je to takmer štvrtina všetkých odliečených poistencov DÔVERY v skupine A za rok 2009).
- Návratnosť dotazníka dosiahla 60%.
- Do prieskumu sa zapojil skoro každý šiesty poistenec DÔVERY liečený v kúpeľoch v roku 2009.
- Z dotazovaných bolo 45% mužov a 55% žien.
- Priemerný vek respondentov dosiahol 50 rokov.
- Dotazník obsahoval 11 otázok pokrývajúcich tri okruhy tém: prístup a starostlivosť personálu, ubytovanie a strava a napokon spokojnosť s poskytnutou liečbou.
- Respondenti hodnotili svoju spokojnosť tak ako v škole, teda na stupnici od 1 do 5.
- Celkový výsledok kúpeľov vznikol súčtom výsledkov za každú z 11 otázok.
- Najlepšie dopadli kúpele s najnižšou známkou.
- Okrem známky dostali kúpele aj „smajlíkov" – sú tri a označujú nadpriemer, priemer a podpriemer podľa spokojnosti pacientov v porovnaní s ostatnými kúpeľmi.

Hlavné zistenia

- Hoci respondenti mohli využiť škálu známok od 1 do 5, najhoršia celková známka bola 2. Pacienti teda pri hodnotení tvrdšiu kritiku vyslovujú len ojedinele.
- Zohľadňujúc konkrétne otázky, pacienti boli vlani najspokojnejší so správaním lekárov, starostlivosťou personálu a s poskytnutými procedúrami. Najmenšiu spokojnosť naopak vyjadrili s informovaním o ďalšom liečebnom postupe po odchode z kúpeľov a s ubytovaním.
- Vlani aj rok predtým boli najsilnejšou stránkou kúpeľov podľa pacientov prístup a správanie personálu. Zlepšilo sa pacientske vnímanie úrovne stravy a ubytovania, mierne sa zhoršil subjektívny pocit zo zlepšenia zdravotného stavu po absolvovaní liečby.
- Za zlepšením hodnotenia stravy a ubytovania môže byť pokles samoplatcov a presun pacientov s kúpeľným poukazom do ubytovacích priestorov s vyšším štandardom.
- Spokojnosť pacientov s kúpeľmi je naďalej mierne vyššia ako s nemocnicami.

NAJLEPŠIE KÚPELE ZA ROK 2009 PODĽA POISTENCOV DÔVERY

Názov kúpeľov	2009 Výsledok	Známka	2008 Výsledok
1. Kúpele Brusno, a. s.	☺	1,211	☺
2. Kúpele Dudince, a. s.	☺	1,220	☺
3. Prírodné jódové kúpele Číž, a. s.	☺	1,262	☺
4. Kúpele Nimnica, a. s.	☺	1,278	☺
5. Kúpele Lúčky, a. s.	☺	1,319	😐
6. Kúpele Sliač, a. s.	😐	1,348	☺
7. Špecializovaný liečebný ústav Marína, š. p.	😐	1,387	☹
8. Kúpele Vyšné Ružbachy, a. s.	😐	1,430	😐
9. Kúpele Trenčianske Teplice, a. s.	😐	1,437	☺
10. Kúpele Lučivná, a. s.	😐	1,480	-
11. Slovenské liečebné kúpele Turčianske Teplice, a. s.	😐	1,483	😐
12. Kúpele Nový Smokovec, a. s.	😐	1,591	😐
13. Bardejovské kúpele, a. s.	☹	1,647	😐
14. Slovenské liečebné kúpele Piešťany, a. s.	☹	1,662	😐
15. Kúpele Bojnice, a. s.	☹	1,742	☹
16. Kúpele Štós, a. s.	☹	1,758	☹
17. Kúpele Horný Smokovec, s. r. o.	☹	1,791	-

TOP KÚPELE V NAJČASTEJŠÍCH INDIKÁCIÁCH

Názov indikačnej skupiny	1. miesto	2. miesto	3. miesto
Stavy po úrazoch alebo operáciách pohybového ústrojenstva	Brusno	Dudince	Číž
Hypertenzívna choroba III. stupňa	Brusno	Dudince	Nimnica
Stavy po operáciách srdcových chýb	Brusno	Nimnica	Sliač
Stavy po operáciách vnútorných rodidiel	Nimnica	Lúčky	Sliač
Bronchiálna astma	Lučivná	Nový Smokovec	Bardejov
Onkologické choroby	Nimnica	Lúčky	Sliač

VYHODNOTENIE OTÁZOK Z PRIESKUMU

Okruhy otázok	Výsledok 2009	Výsledok 2008
Starostlivosť personálu	☺	☺
Ubytovanie a strava	😐	☹
Poskytnutá liečba	☹	😐

☺ nadpriemer, 😐 priemer, ☹ podpriemer

1. miesto

Kúpele Brusno, a. s.

Kúpele Brusno ležia v údolí Slovenského Rudohoria na severovýchod od Banskej Bystrice, v ústí doliny zvanej Peklo. Liečivé minerálne vody sú vhodné na indikácie niektorých zažívacích chorôb, najmä obličiek, pečene, žalúdočných a črevných porúch. Okrem zažívacích ťažkostí sa tu liečia aj srdcovo - cievne choroby a choroby pohybového ústrojenstva.



Štefan Hrčka,
predseda predstavenstva

■ Tento výsledok aj vzhľadom na náš minuloročný úspech pre nás znamená veľkú poctu, zároveň aj veľký záväzok. Udržať sa v prvej trojke berieme ako výzvu do budúcnosti.
Minulý rok, tak často spomínaný ako krízový, sme bojovali o každého klienta ešte intenzívnejšie ako predtým. Snažili sme sa odstrániť nedostatky na základe podnetov a poskytovať ešte lepšie a kvalitnejšie služby. Pritom sme sa držali hesla, že na prvom mieste je klient, jeho zdravie a spokojnosť.

2. miesto

Kúpele Dudince, a. s.

Najväčším magnetom pre všetkých, ktorí potrebujú liečbu, alebo chcú len načerpať nové sily, je dudinská minerálna liečivá voda. Voda podobného zloženia sa údajne nachádza už iba v Japonsku a vo francúzskych kúpeľoch Vichy. Jej zloženie umožňuje liečiť ochorenia pohybového aparátu, srdcovo-cievneho systému, nervového systému či profesionálneho preťaženia.



Slavomír Brza,
ekonomicko-obchodný riaditeľ

■ Ocenenie je pre nás dôkazom, že naši zamestnanci odvádzajú na všetkých úsekoch kvalitnú prácu. Zároveň je to záväzok a inšpirácia do budúcnosti. Alfou a omegou našej činnosti sú dobré výsledky v zlepšovaní zdravotného stavu klientov a spokojnosť hostí. Konkurenčných kúpeľov je totiž veľa, a tak nespokojnosť klienta automaticky znamená jeho stratu. V dnešnej, ekonomicky náročnejšej dobe odchod hosťa ku konkurencii mrzí dvojnásobne. Jeho spokojnosť je preto o to dôležitejšia.

3. miesto

Prírodné jódové kúpele Číž, a. s.

V regióne Gemer sa nachádzajú kúpele Číž, jedinečné svojimi liečivými vodami. Výskytom jódovo-brómovej vody patria medzi vzácne zdroje svojho druhu v Európe. V kúpeľoch sa liečia choroby obehového a pohybového ústrojenstva, nervové choroby, choroby z poruchy látkovej výmeny, gynekologické ochorenia.



Milan Hlinka,
predseda predstavenstva

■ Spokojnosť klientov je potvrdením kvality poskytovaných služieb a zodpovedného prístupu všetkých našich zamestnancov. Znamená, že snaha všetkých pracovníkov bola zmysluplná a uznaná. V minulom roku sme pokračovali v udržaní kvality poskytovaných služieb. Zlepšili sme technické vybavenie novými prístrojmi, zrekonštruovali sme priestory pre kúpeľnú galériu a knižnicu. Už viac ako 6 rokov sme držiteľom certifikátu systému manažérstva kvality ISO 9001:2000 v oblasti kúpeľnej starostlivosti.

DÔVERA+ ZDRAVOTNÁ POISŤOVŇA

PORADŇA PRE MAMIČKY

Alergia u detí

■ Jar je už dávno v plnom prúde a mamičky, ktorých deti trpia alergiou, vedia, o čom hovorím. Alergia je prehnaná, neprimeraná reakcia organizmu na niektorú z látok, ktoré sa nachádzajú v našom každodennom prirodzenom prostredí. S jej liečbou máme bohaté skúsenosti aj v DÔVERE. Alergia môže mať rôzne prejavy na rôznych orgánových systémoch. V dôsledku genetickej predispozície sa môže prejavovať už u malých detí. Či už formou potravinovej alergie (dominantne alergia na kravské mlieko), atopického ekzému, rozvíjajúcej sa prieduškovej astmy, alergickej nádchy, urtiky alebo zápalom očných spojiviek. Prvé alergény, s ktorými sa dieťa stretáva, sú potraviny (mlieko, príkrmy), roztoče, inhalačné sezónne alergény. Základom liečby alergie je:

1. **prevencia:** primárna – dlhodobé dojčenie, ktoré chráni dieťa aj pri zavádzaní prvých príkrmov, sekundárna – brániaca postupu už začínajúcej sa alergie, terciárna – keď sú už preventívne opatrenia liečebné napr. formou hyposenzibilizácie,
2. **eliminácia alergénov** z prostredia dieťaťa,
3. **samotná liečba prejavov,** ktorá patrí do rúk odborného lekára imunoalergológa.

Ak máte pocit, že vaše dieťatko je alergik, býva často choré, má oslabenú imunitu, neváhajte a obráťte sa na svojho lekára.

Prajem vám a vašim detičkám, nech vás všetky choroby a alergie obchádzajú.

MUDr. Miroslav SVIATKO,
pediater, revízny lekár DÔVERY

Máte otázky na nášho pediatra? Napíšte nám ich na poradna@dovera.sk. Odpovede zverejníme v časopise Dôvera aj na webovej stránke www.dovera.sk v sekcii Baby zóna.

DÔVERA+
ZDRAVOTNÁ POISŤOVŇA

NÁŠ NOVODOBÝ SPOLOČNÍK. ALERGIA



Alergia je celosvetovo závažný problém. Právom môžeme povedať, že ide o civilizačné ochorenie. Popri nádorových a srdcovo-cievnych ochoreniach jej patrí popredné – tretie miesto. V súčasnosti trpí alergickými ochoreniami zhruba 40 % populácie a predpokladá sa, že nimi v blízkej budúcnosti bude postihnutý každý druhý človek. Viac o ochorení prezrádza alergologička ***MUDr. Alexandra Hadriová*** zo súkromnej polikliniky ProCare Bratislava.

Čo je alergia

Alergia, čiže precitlivenosť, je termín, ktorým označujeme neprimeranú, nežiaducu či prehnanú reakciu imunitného systému na alergény. Či ochorenie vznikne, závisí od spolupôsobenia genetických (vrodených) faktorov a faktorov prostredia. Ak je rodič alergik, náchylnosť jeho dieťaťa na vznik ochorenia je 40 %. Ak sú alergickí obidvaja rodičia, riziko je až 60 %, pri alergii na rovnaký alergén dokonca až 90%.
V dôsledku neustále sa zhoršujúceho životného prostredia pozorujeme nárast ochorenia predovšetkým v ekonomicky vyspelých krajinách. Prispievajúcimi faktormi sú aj fajčenie a infekcie dýchacích ciest spôsobené vírusmi.

Čo sú alergény

Sú to látky, ktoré sú u vnímavých jedincov zodpovedné za vznik alergickej reakcie. Ostatní jedinci na ne nereagujú. Ide o látky bežne sa vyskytujúce v prostredí. Najznámejšie vonkajšie alergény sú pele stromov, tráv, bylín a plesne. Najznámejšie vnútorné alergény sú alergény roztočov, ktoré sú hlavnou súčasťou domáceho prachu, ďalej alergény plesní, domácich zvierat a švábov. Z potravín najčastejšie alergizujú mlieko, mliečne výrobky, slepačie vajce, arašidy a rôzne druhy orechov, ryby, mäkkýše, kôrovce, pšenica. Významné miesto patrí kontaktným alergénom, najmä kozmetickým výrobkom, rôznym kovom a latexu. Lieky, hlavne antibiotiká, patria tiež do skupiny alergizujúcich látok. Z alergénov hmyzu ide najmä o blanokrídly hmyz (včely, osy), ďalej ovady a komáre.

Prejavy alergie

Alergia môže postihnúť ktorýkoľvek orgán. Medzi najčastejšie alergické ochorenia patrí alergická nádcha. Prejavuje sa kýchaním, upchaním nosa, vodnatým výtokom z nosa. Často sa vyskytuje spolu s alergickým zápalom očných spojiviek. Pacienti majú prekrvené, červené oči, tie slzia, svrbia a pália. Postihnutí udávajú pocit prachu alebo piesku v očiach. Pokiaľ sa alergická nádcha nelieči, môže prejsť do závažnejšieho ochorenia dýchacích ciest - bronchiálnej astmy. Toto ochorenie sa prejavuje dýchavičnosťou, suchým, dráždivým kašľom, pískaním a pocitom tlaku na hrudníku.
Na koži sa alergia prejavuje vo forme červených svrbivých pupencov (alergická žihľavka) alebo ako atopický, prípadne kontaktný ekzém. V prípade postihnutia tráviaceho traktu pacienti pozorujú nadúvanie, kŕče v bruchu, hnačkovité stolice.
Najzávažnejšou formou alergickej reakcie je anafylaxia. Je to celková reakcia organizmu na alergénny podnet. Príznaky sa vyvíjajú veľmi rýchlo po kontakte s alergénom a môžu pacienta ohroziť na živote. Anafylaxiu môže vyvolať ktorýkoľvek alergén, najčastejšie potraviny, jed hmyzu a lieky.

Liečba a prevencia

Ak má človek pocit, že má alergické ochorenie, mal by čo najskôr navštíviť svojho praktického alebo detského lekára, ktorý ho pošle na vyšetrenie k špecialistovi. Ten na základe posúdenia klinického stavu, laboratórnych vyšetrení a kožných testov určí diagnózu a zistí, na aký alergén či alergény je pacient precitlivený. Po stanovení diagnózy začne liečbu.
Hlavnou zásadou liečby je odstránenie alergénu z prostredia. Niekedy to ale nie je možné, v takom prípade sa treba snažiť kontakt s alergénom aspoň obmedziť.
Dôležitou súčasťou liečby je potláčanie prejavov alergie liekmi, ktoré alergický zápal tlmia.
Osobitným postupom v liečbe alergických ochorení je desenzibilizácia (alergénová vakcinácia). Je to jediná liečba, zasahujúca do princípu alergickej reakcie. Podáva sa pri nej alergén, na ktorý je pacient precitlivený, v stúpajúcej koncentrácii. Cieľom je navodiť toleranciu voči danému alergénu, teda aby človek prestal na jeho prítomnosť reagovať.

OVOCIE A ZELENINA VO VÝŽIVE

Skladba potravy priamo ovplyvňuje vznik ochorení srdcovo-cievneho systému, nádorových ochorení, obezity a metabolických ochorení, ochorení imunitného systému. Viac prezradí diabetologička ***MUDr. Adriana Ilavská*** z diabetologickej a metabolickej ambulancie z Medispektra v Bratislave.





Sami

Je známe, že až 60% ochorení je spôsobených nesprávnym životným štýlom. Väčšinu chorôb si teda privolávame sami. Často sa pritom stáva, že postihnutému sa otvoria oči až neskôr – pri vnímaní bolesti, ceny a dostupnosti liekov, neistoty z budúcnosti, strachu zo straty zamestnania pre chorobu. Prvoradým predpokladom starostlivosti o zdravie je zdravý spôsob života, ktorého súčasťou je zdravá racionálna výživa, pohybová aktivita, relaxácia.

Súčasné poznatky pritom umožňujú potraviny vyberať a pripravovať tak, aby sme výskyt mnohých ochorení obmedzili. Všetci si uvedomujeme, že chrániť si zdravie je to najlepšie, čo môžeme pre seba urobiť. Nikdy nie je neskoro urobiť správny krok správnym smerom k nášmu zdraviu. Odmenou nám bude zdravší a dlhší život.

K zdravej strave sa radia aj ovocie a zelenina.

Oddávna

Ovocie a zelenina boli oddávna významnou zložkou potravy človeka. Vyznačujú sa veľkou rozmanitosťou a pestrosťou, čím uspokojujú chuťové, vnemové a čuchové zmysly. Z odborného hľadiska sa vysoko oceňuje nízky prívod energie, vysoký prívod ochranných látok – vitamínov, minerálnych a stopových prvkov a vysoký obsah vlákniny.

V súčasnosti sú rozmanité druhy ovocia a zeleniny na našom trhu dostupné po celý rok. Týka sa to domácej aj dovozovej zeleniny. Na náš trh sa dostávajú aj druhy, ktoré zatiaľ nie sú u nás udomácnené a svoj druhý domov si iba získavajú – napríklad čínska a pekinská kapusta, čínsky zeler, šalátový fenikel, baklažán, brokolica, cuketa. Ľahšiu situáciu majú záhradkári, samozásobitelia, ktorí majú možnosť dopestovať si sortiment podľa vlastnej chuti a potrieb, ekologicky vyhovujúci. Aj napriek širším možnostiam v príjme ovocia dosahujeme len niečo nad tri štvrtiny odporúčanej spotreby. Príjmom zeleniny sa blížime k odporúčaným dávkam, prípadne spĺňame dolnú hranicu normy.

Slovensko a Európa

V posledných rokoch na Slovensku sledujeme nepriaznivý postupný pokles v spotrebe ovocia aj zeleniny. Spotreba zeleniny klesla za posledných 15 rokov zo 105 kg na 80 – 85 kg na obyvateľa a na rok, spotreba ovocia poklesla zo 62 na 51 kg. Jeme čoraz menej hlavne domáceho tradičného ovocia. Ešteže spotreba citrusov má postupne stúpajúcu tendenciu.

Na Slovensku tak prijímame iba 65 až 75% z odporúčanej spotreby ovocia, ktorá je 78 – 98 kg na osobu a rok. V Európe za nami zaostávajú iba Írsko a Veľká Británia. Tradične viac ovocia prijímajú v krajinách okolo Stredozemného mora, hlavne v Taliansku a Portugalsku.

V spotrebe zeleniny je situácia priaznivejšia. Je o niečo nižšia ako priemer v štátoch Európskej únie. Odporúčané množstvo 103 – 127 kg na osobu za rok spĺňame na 85%. Južné krajiny nás prekonávajú niekoľkonásobne. Napríklad v Grécku je príjem 205 kg na osobu, v Španielsku 191 kg a v Taliansku 171 kg. Z európskych krajín za nami zaostávajú iba Veľká Británia a Rakúsko. Príjem ovocia a zeleniny je na Slovensku nerovnomerne rozdelený počas roka a nedostatok v spotrebe sa prejavuje hlavne v zimnom a jarnom období. Zo zeleniny je absolútne nedostatočný príjem strukovín, či už klasických, ako je hrach, fazuľa a šošovica, alebo tradičnejších ako sója a bôb. Sú cenným zdrojom bielkovín rastlinného pôvodu a vlákniny. Ich príjem musíme zvýšiť minimálne dvojnásobne. V ovocí musíme zvýšiť spotrebu každého druhu a v zimnom a skorom jarnom období hlavne prísun citrusových plodov, ktoré sú na našom trhu v dostatočne širokom sortimente.

Ako správne jesť ovocie a zeleninu ➜ ovocie a zeleninu treba prijímať 5 – 6-krát denne ➜ denný príjem má byť asi 700 – 800 g na dospelého človeka ➜ pri skladovaní a spracovaní treba dbať na zachovanie čo najväčšieho množstva výživných látok ➜ počas roka treba dôraz klásť na rovnomerné rozdelenie v príjme a predchádzať nedostatočnému príjmu hlavne na jar

Význam ovocia a zeleniny ➜ vysoký obsah aromatických a chuťových látok ➜ vysoký obsah organických kyselín ➜ vysoký obsah minerálnych látok a stopových prvkov ➜ vysoký obsah vitamínov ➜ prítomnosť antioxidačných látok ➜ obsah vlákniny ➜ nízka energetická hodnota

Nielen vitamíny

V ovocí a zelenine si telo nájde veľké množstvo vitamínov a minerálnych látok. Z vitamínov neobsahuje iba B12 a D. Ostatné obsahuje všetky, okrem všeobecne uznávaného zdroja vitamínu C sú cenným zdrojom karoténov a kyseliny listovej.

Sú tiež cenné pre obsah minerálnych a stopových látok ako zinok, selén, draslík a horčík.

Naopak, nie sú dobrým zdrojom vápnika ani železa, pretože obidva prvky sú z rastlinných zdrojov horšie využiteľné.

Ovocie a zelenina sú nezastupiteľným zdrojom vlákniny. Vláknina zväčšuje v tele črevný obsah a tým priaznivo ovplyvňuje pohyb čriev. Blahodarne tak vplýva na liečbu obstipácie, teda zápchy. Vláknina, ktorá sa nachádza v strukovinách a obilninách (a výrobkoch z nich – napríklad v tmavom chlebe, obilných vločkách), ovplyvňuje metabolické pochody. Spomaľuje vstrebávanie sacharidov, spolupodieľa sa na znižovaní hladiny cholesterolu v krvi jeho naviazaním a následným obmedzením jeho vstrebávania. Príjem vlákniny znižuje aj výskyt rakoviny hrubého čreva. Odporučený denný prívod vlákniny je 30 g, na Slovensku, žiaľ, je sotva polovičný. Denným prijímaním ovocia ➜

a zeleniny môžeme toto nepriaznivé skóre poopraviť.

Na základe vedeckých výskumov bolo určené poradie jednotlivých druhov ovocia podľa obsahu najdôležitejších vitamínov, minerálnych látok a sacharidov. Do prvej skupiny ovocia s najvyšším obsahom biologicky hodnotných látok patria čierne ríbezle, pomaranče, jahody, grapefruity, hrozno, citróny, maliny a banány. V druhej skupine s nižšou biologickou hodnotou sú egreš, višne, ananás, hrušky, slivky, broskyne, černice a čučoriedky. V tretej skupine sú červené ríbezle, marhule, ringloty, jablká a čerešne.

✚ Prevencia aj očista

S ovocím a zeleninou môžeme znížiť výskyt rakovinových ochorení. Bola dokázaná súvislosť medzi rôznymi druhmi rakoviny a konzumáciou antioxidačných látok, ktoré sa v prírode nachádzajú prevažne v ovocí a zelenine. Ide hlavne o niektoré vitamíny a ich provitamíny a o niektoré minerálne látky, nachádzajúce sa práve v rastlinných výrobkoch. Pretože všetky sú prítomné v potrave, nazývajú sa aj prirodzené antioxidanty. Tieto antioxidanty majú schopnosť zabrániť rozvoju rakoviny, prípadne ho spomaliť. Ide hlavne o vitamíny C a E, β-karotén (predchodca vitamínu A) a čiastočne aj vitamín A. Nedostatočný príjem vitamínov, minerálnych látok a stopových prvkov z ovocia a zeleniny sa prejavuje aj v poruchách imunitného systému. Ovocie a hlavne zelenina majú nízky obsah energie, preto sú vynikajúcimi surovinami pri príprave nízkoenergetických pokrmov. Môžu tvoriť prílohy k jedlu vo forme šalátov a kompótov alebo predstavovať hlavné jedlo v najrôznejšej úprave. Zníženie celkového energetického príjmu v potrave je jediná možná cesta k úspešnej liečbe obezity, ktorá u nás trápi polovicu populácie.

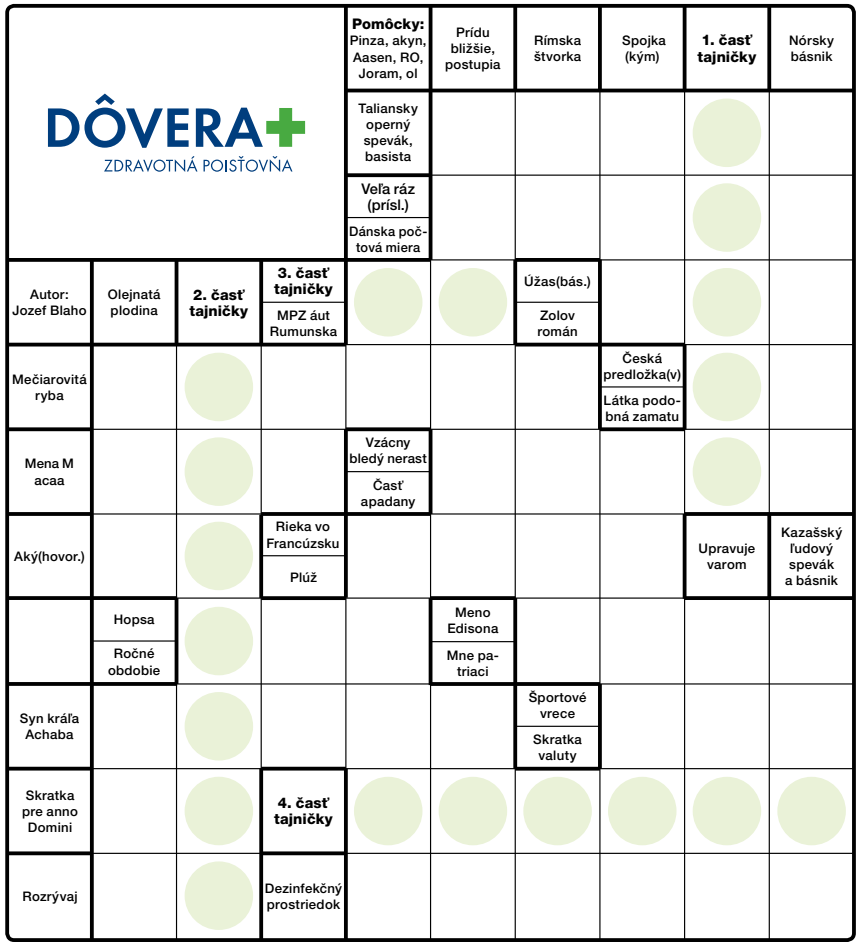


ENERGETICKÁ A BIOLOGICKÁ HODNOTA V 100 G HMOTNOSTI VYBRANÝCH DRUHOV OVOCIA

	energetická hodnota [kJ]	bielkoviny [g]	tuky [g]	sacharidy [g]	vápnik [mg]	železo [mg]	A [µg]	B1 [mg]	B2 [mg]	C [mg]
Broskyne	172	0,7	0,2	10,4	7	0,53	232	0,018	0,044	7,0
Hrušky	214	0,4	0,3	12,9	11	0,25	5	0,017	0,033	3,3
Jablká	209	0,3	0,4	12,9	6	0,44	16	0,035	0,026	6,2
Jahody	151	0,8	0,5	8,0	27	0,77	58	0,029	0,067	57,6
Marhule	180	0,8	0,2	10,8	13	0,50	703	0,025	0,042	5,9
Čierne ríbezle	306	1,0	0,4	18,4	39	1,16	29	0,039	0,058	97,0
Slivky	247	0,7	0,2	15,4	16	0,56	37	0,056	0,038	3,8
Čerešne	226	1,0	0,4	13,3	16	0,36	169	0,046	0,055	7,3
Hrozno	255	0,7	0,4	15,5	19	0,55	22	0,055	0,37	3,7
Banány	247	0,8	0,1	15,4	5	0,40	86	0,027	0,034	6,7
Citróny	96	0,2	0,0	6,3	21	0,30	0	0,036	0,000	24,0
Pomaranče	134	0,6	0,1	8,1	24	0,29	41	0,058	0,022	37,4

vitamíny

DÔVERA ZDRAVOTNÁ POISŤOVŇA



Milí čitatelia! V minulom čísle sme sa vás pýtali: V akej maximálnej výške prepláca DÔVERA vakcínu proti kliešťovej encefalitíde deťom a dospelým.

Správna odpoveď je 21,28 € pri vakcíne pre deti a 22,68 € pre dospelých. Zo správnych odpovedí sme vyžrebovali **Blanku Šulokovú** z Veľkého Krtíša, ktorej posielame darčekové predmety. Dnes máme pre vás krížovku, ktorej znenie nám môžete posielať do 31. augusta 2010 na adresu: DÔVERA zdravotná poisťovňa, a. s.,odbor PR, DIGITAL PARK II, Einsteinova č. 25, 851 01 Bratislava 5. **Na výhercu opäť čaká zaujímavá cena.**



DOVOLENKA BEZ NEPRÍJEMNOSTÍ

Čas dovoleniek je tu. Aby sme sa z nich vrátili len s príjemnými spomienkami, treba myslieť na všetky nástrahy.

Nebezpečné slnko

Najmä v prvých dňoch dovolenky sa vystavujte slnečnému žiareniu len pozvoľna. Nezabudnite na opaľovací krém s faktorom, ktorý zodpovedá typu vašej pokožky. Správne oblečenie, pokrývka hlavy a slnečné okuliare by mali byť samozrejmosťou. Medzi 11. až 15. hodinou ostaňte radšej v tieni.

Medzi časté komplikácie patrí úpal, čiže prehriatie organizmu následkom vysokých teplôt. Prejavuje sa stúpajúcou teplotou, zrýchleným tepom, bolesťami hlavy, nevoľnosťou až vracaním. Je potrebné rýchlo vyhľadať chladnejšie miesto alebo aspoň tieň. Pomôžu aj studené obklady alebo zábal a studené nápoje.

Ani nachladnutie nie je nič výnimočné. Jeho príčinou sú extrémne rozdiely medzi vnútornou a vonkajšou teplotou. Nemali by preto presiahnuť 10 °C.



Faraónova pomsta

Tráviace problémy pozná pod týmto názvom asi každý turista v Egypte. Spôsobuje ich baktéria v jedlách a vo vode, na ktorú nie sú cudzinci zvyknutí. V kombinácii so zmenou klímy dokáže pokaziť všetky plány. Napriek tomuto zľudovenému názvu vás môžu podobné problémy postihnúť aj v inej krajine – najmä v afrických štátoch, Latinskej Amerike a v Ázii. Niektorí odborníci tvrdia, že za črevné ochorenia si môžu ľudia sami prejedaním sa a nevhodnou kombináciou jedál.

Veľmi dôležité je dodržiavať pitný režim. Nezabudnite piť priebežne, a to aj vtedy, keď nie ste smädní. V exotických krajinách pite len balenú vodu, umývajte si v nej ruky aj ovocie či zeleninu. Vyhýbajte sa ľadu v nápojoch.

Dotieravý hmyz

Muchy, komáre alebo osy. Dokážu poriadne otráviť dovolenkové dni, v niektorých krajinách sú dokonca nebezpečným prenášačom chorôb. Chráňte sa repelentom, obmedzte konzumáciu sladkostí vonku a nezabúdajte dobre uzatvárať fľaše či nádoby s jedlom. Bodnutie do oblasti úst a krku môže byť životu nebezpečné. V prípade alergickej reakcie radšej vyhľadajte lekársku pomoc.

Hady, morské ježky a medúzy

Najmä pri prechádzkach v horách sa môžete stretnúť s hadmi. Berte si preto na výlety pevnú, najlepšie členkovú obuv a dlhé nohavice.

Takmer vo všetkých moriach žijú morské ježky s tvrdými a ostrými tŕňmi. Ich bodnutie spôsobuje nepríjemné bolestivé zápaly. Prvou pomocou je ponoriť poranené miesto do čo najteplejšej vody zmiešanej s octom a pokúsiť sa opatrne odstrániť všetky tŕne z rany. Ak sa niektoré zapichli hlboko, vyhľadajte radšej lekársku pomoc. Pozor aj na medúzy, ktoré môžu uštedriť bolestivé popáleniny.

NEZABUDLI STE SI PRIBALIŤ EURÓPSKY PREUKAZ?

Poznáme to. Do odchodu na dovolenku ostáva posledná hodinka a vy narýchlo prechádzate zoznam vecí, ktoré nesmiete zabudnúť. Opaľovací krém, plavky, zubná kefka... Nezabudli ste na európsky preukaz zdravotného poistenia?

Aj keď každý si s predstavou dovolenky spája len príjemné veci, je dobré, ak budete pripravení aj na opačné situácie. Napríklad tak, že vo svojej zdravotnej poisťovni požiadate o vydanie európskeho preukazu. Práve ten vám zabezpečí zdravotnú starostlivosť, ak sa vám pri pobyte v zahraničí náhle zhorší zdravotný stav.

Európsky preukaz platí v štátoch EÚ, v Nórsku, Lichtenštajnsku, Švajčiarsku alebo na Islande. Jeho vydanie je bezplatné a platí 5 rokov.

Vďaka preukazu budete ošetrení v takom rozsahu, aby ste sa domov nemuseli vrátiť skôr, ako ste zamýšľali. Preukaz vám okrem neodkladnej zdravotnej starostlivosti garantuje aj starostlivosť pri chronickom ochorení, ako je napríklad dialýza alebo oxygenoterapia. No jej poskytnutie si radšej vopred dohodnite s lekárom alebo zariadením v štáte, do ktorého cestujete. Nezabudnite, že preukaz môžete použiť na ošetrenie u lekárov a v zdravotníckych zariadeniach v takzvanom verejnom systéme. Čiže nie u súkromníkov, u ktorých platia za ošetrenie v plnej výške aj domáci poistenci.

Poistenci DÔVERY v minulom roku najčastejšie využívali európsky preukaz v Českej republike, Nemecku, Rakúsku a Maďarsku. Týždenne dostávame približne 1 000 žiadostí, pričom pred dovolenkovou sezónou ich počet tradične stúpa. Na vydanie preukazu máme zo zákona 30 dní, no snažíme sa vám vyjsť v ústrety a vydať ho čo najskôr. V prípade potreby vám na počkanie vystavíme náhradný certifikát.

Ak sa vám už predsa stalo, že ste preukaz zabudli a v zahraničí ste boli nútení vyhľadať lekára, máte možnosť požiadať zdravotnú poisťovňu o preplatenie nákladov, ktoré ste za vyšetrenie zaplatili. Nezabudnite však, že nie je možné preplatiť spoluúčasť – teda to, čo v danej krajine doplácajú aj domáci poistenci.

Aj preto je vhodné mať uzavreté cestovné komerčné poistenie.

Ako získať európsky preukaz

➔ osobne v ktorejkoľvek pobočke ➔ poštou zaslaním žiadosti o vydanie európskeho preukazu ➔ zaslaním e-mailu na info@dovera.sk spolu s oskenovanou a podpísanou žiadosťou o európsky preukaz ➔ elektronicky prostredníctvom služby Elektronická pobočka

VAŠE OTÁZKY, NAŠE ODPOVEDE

Som živnostník a v ročnom zúčtovaní poistenia za rok 2009 sa mi zmenila výška preddavkov. Tento rok sa ročné zúčtovanie podávalo už v marci. Posunul sa aj termín, odkedy sa uhrádza nová výška preddavku?
Podľa skutočných príjmov za minulý rok ste si stanovili novú výšku preddavkov. Aj keď ste ročné zúčtovanie podávali tento rok o tri mesiace skôr ako minulý rok, na termíne platenia nového preddavku sa nič nemení. To znamená, že tak musíte urobiť prvýkrát za júl 2010, teda prvý zmenený preddavok musíte zdravotnej poisťovni zaplatiť do 8. augusta.

Mám naplánovanú hospitalizáciu, ale z vážnych dôvodov viem, že nebudem môcť nastúpiť v tomto termíne do nemocnice. Komu to mám oznámiť?
To, že nenastúpite na dohodnutý termín plánovanej zdravotnej starostlivosti, musíte oznámiť nemocnici, ktorá o tom informuje zdravotnú poisťovňu. Ak ste nemocnici neoznámili dôvody nenastúpenia na hospitalizáciu, zdravotná poisťovňa vás následne písomne vyzve, aby ste ich uviedli, a to do desiatich dní. Túto novú povinnosť stanovila vyhláška, ktorá upravuje podmienky čakania na poskytnutie plánovanej zdravotnej starostlivosti v nemocnici, ktorá je účinná od 1. januára 2010. Dôvody, pre ktoré je hospitalizáciu možné dočasne odložiť sú: potreba ďalších vyšetrení, ďalšia súbežná choroba, ktorú je potrebné liečiť prednostne, alebo úmrtie blízkej osoby. Ak by ste na výzvu poisťovne nereagovali alebo by ste neuviedli dôvod, pre ktorý ste na plánovanú hospitalizáciu nenastúpili, zdravotná poisťovňa vás vyradí zo zoznamu poistencov čakajúcich na poskytnutie zdravotnej starostlivosti. Opätovne vás do



zoznamu bude môcť zaradiť až po tom, čo vás nemocnica znovu nahlási. No nie na pôvodné miesto v zozname, ale až na posledné miesto čakacej listiny.

Z televízie som sa dozvedel, že si môžem skontrolovať všetko, čo na moje meno fakturuje môj lekár. Ako sa dostanem k týmto údajom?
Každý poistenec si môže skontrolovať svoj vlastný účet v zdravotnej poisťovni. Vo svojom účte nájdete informácie o tom, čo, v akej sume, kedy a aký lekár vyúčtoval zdravotnej poisťovni na vaše meno. Účet bezplatne sprístupňujeme na internetovej stránke www.dovera.sk v rámci služby Elektronická pobočka. Môžete však písomne požiadať aj o doručenie výpisu z účtu poštou alebo si ho môžete prísť osobne vyzdvihnúť do pobočky.
Ak by ste našli v údajoch o zdravotnej starostlivosti nezrovnalosť, mali by ste o tom informovať zdravotnú poisťovňu. Takéto podnety sú podkladom pre našich revíznych lekárov, ktorí majú možnosť skontrolovať daného lekára a pozrieť si zdravotnú dokumentáciu. Hoci sme presvedčení, že drvivá väčšina lekárov si robí svoju prácu dobre a poctivo, nájdu sa aj prípady, keď odhalíme pochybenia. Vítame takúto aktivitu poistencov, pretože niektoré prípady neoprávneného vykázania nevieme odhaliť bez upozornenia samotného poistenca.

Dostal som od vás výzvu na podanie ročného zúčtovania. Nevedel som, že mám takúto povinnosť. Čo môžem teraz urobiť?
Ak sa vás týka povinnosť podať ročné zúčtovanie, mali by ste tak urobiť čo najskôr. Môžete aj elektronicky prostredníctvom bezplatnej služby Elektronická pobočka. Všetky potrebné informácie nájdete na našej webovej stránke www.dovera.sk.

PREČO PLATIŤ. A NERISKOVAŤ

Čím vyššia disciplína platiteľov poistného, tým viac peňazí na zdravotnú starostlivosť pre pacientov. Preto zdravotná poisťovňa DÔVERA dbá na to, aby si každý platiteľ pravidelne plnil svoju zákonnú povinnosť a riadne a včas uhrádzal odvody na zdravotné poistenie.

Platiť poistné je jednou zo základných povinností, ktoré určuje zákon. Porušenie zákona prináša veľké riziká. Nielen pre neplatiča, ale aj pre celé zdravotníctvo. Z vybraného poistného totiž zdravotné poisťovne uhrádzajú zdravotnú starostlivosť. Jednou z aktivít, ako získať čo najviac zdrojov pre pacientov, je oslovenie dlžníkov. Robí to aj zdravotná poisťovňa DÔVERA. Dlhujúcich zamestnávateľov, podnikateľov a samoplatcov listami priebežne vyzýva na vyrovnanie ich záväzku.

Čo hrozí dlžníkom
Finančné straty – Zdravotná poisťovňa si môže uplatniť úroky z omeškania a pohľadávky môže vymáhať v exekučnom konaní. Dlžníkovi tak vznikajú dodatočné náklady. Okrem toho im hrozí pokuta od Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou vo výške 3 319 eur.
Obmedzený prístup k zdravotnej starostlivosti – Poistenec, ktorý aspoň tri mesiace v kalendárnom roku neuhradil poistné, má nárok len na neodkladnú zdravotnú starostlivosť. Odkladnú starostlivosť (napríklad kúpele, hospitalizácie, ambulantné vyšetrenia) si platí sám. Netýka sa to zamestnanca, ak za neho nezaplatil poistné zamestnávateľ.
Zhoršenie imidžu – Zdravotné poisťovne zo zákona zverejňujú na internete zoznam dlžníkov. Tieto údaje sú voľne prístupné aj obchodným partnerom a môžu sa objaviť v registroch dlžníkov.

Zásady správneho platenia pre individuálnych platiteľov

- minimálny preddavok v roku 2010 pre samostatne zárobkovo činnú osobu je 44,73 €, pre samoplatiteľa 28,92 € → číslo účtu je 7000464464/8180, variabilný symbol: rodné číslo, špecifický symbol: obdobie, za ktoré sa uhrádza preddavok na poistné, v tvare MMRRRR (napr. 012010, 022010), konštantný symbol: 3558
- v prípade, že preddavky neboli uhradené za niektorý mesiac, je potrebné, aby boli následne uhradené so správnym špecifickým symbolom, napríklad ak ste neuhradili poistné za január 2010, špecifický symbol bude v tvare 012010 (mesiac spolu s rokom).

Zásady správneho platenia pre hromadných platiteľov

- preddavky sa platia za každého zamestnanca odo dňa nástupu do pracovného pomeru
- zamestnávateľ platí preddavok každý mesiac, a to vo výške 14 % z vymeriavacieho základu zamestnanca; minimálny preddavok v roku 2010 je 43,07 € → číslo účtu je 7000747747/8180, variabilný symbol: 8-miestne IČO + dvojmiestne poradové číslo organizačnej jednotky (alebo „00“, ak nemáte organizačnú jednotku), špecifický symbol: obdobie, za ktoré sa uhrádza preddavok na poistné, v tvare MMRRRR (napr. 012010, 022010), konštantný symbol: 3558

ROČNÉ ZÚČTOVANIE.
ČO ĎALEJ?

Mali ste povinnosť podať ročné zúčtovanie do konca marca, ktorú ste si aj splnili? Ak vám vyšiel nedoplatok na poistnom, vaše povinnosti sa ešte nekončia.

Ak váš nedoplatok dosiahol aspoň tri eurá, máte povinnosť ho zdravotnej poisťovni zaplatiť do konca júna. Najvhodnejšou formou je úhrada nedoplatku bezhotovostným prevodom alebo formou poštovej poukážky. Zdravotná poisťovňa má zase povinnosť vám v rovnakom termíne uhradiť preplatok, ak dosiahol aspoň tri eurá. Ročné zúčtovanie mali poistenci a platitelia povinnosť podať do konca marca. *„Zdravotná poisťovňa DÔVERA eviduje viac ako 135-tisíc odovzdaných ročných zúčtovaní, z toho takmer 3 000 bolo podaných po termíne. Asi 18-tisíc poistencov si však túto povinnosť nesplnilo vôbec, na čo ich upozorníme aj písomnou výzvou,"* uviedla Anna Vajdová, manažérka odboru kontroly poistného.

Ak ste ročné zúčtovanie podali po lehote alebo ste mali povinnosť ho podať a vôbec ste tak neurobili, zdravotná poisťovňa je povinná nahlásiť vás Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou. Ten rozhodne, v ktorých prípadoch a v akej výške uloží pokutu. Jej maximálna výška môže u poistencov dosiahnuť sumu 165 eur a u platiteľov až 3 319 eur.

Ak ste náhodou zistili v už podanom tlačive chybu, podľa zákona musíte podať dodatočné ročné zúčtovanie. Nedoplatok alebo preplatok je splatný do troch mesiacov od podania dodatočného ročného zúčtovania.

V prípade, že vám daňový úrad povolil odložiť si daňové priznanie, mali ste povinnosť oznámiť to zdravotnej poisťovni do konca marca. *„Poistencov, ktorí nám oznámili odklad daňového priznania, bolo asi 340. Títo poistenci sú povinní podať ročné zúčtovanie v rovnakom termíne ako daňové priznanie. Uhradiť nedoplatok potom musia do troch mesiacov od podania ročného zúčtovania,"* spresňuje A. Vajdová.

Živnostníci, ktorí sa stali poistencami Dôvery od 1. januára 2010 a ročné zúčtovanie podávali do inej zdravotnej poisťovne, sú povinní podať odpis z ročného zúčtovania za rok 2009.

Ako uhradiť nedoplatok z ročného zúčtovania

Hromadní platitelia – zamestnávatelia
číslo účtu: 7000 747 747/8180
variabilný symbol: IČO organizácie
konštantný symbol: 3558
špecifický symbol: 13200923 alebo 13200924 (podľa príslušnosti platiteľa poistného k zdravotnej poisťovni v roku 2009 – 23 DÔVERA a 24 APOLLO)

Indivifuáli platitelia – samoplatitelia a SZČO:
číslo účtu: 7000 464 464/8180
variabilný symbol: rodné číslo
konštantný symbol: 3558
špecifický symbol: 132009

DÔVERA ZDRAVOTNÁ POISŤOVŇA

50% ZĽAVA na vstupenky

ART FILM FEST 2010
S DÔVEROU

Medzinárodný filmový festival **Art Film Fest** budú Trenčianske Teplice a Trenčín tento rok hostiť už po 18. krát. V bohatom festivalovom programe a rôznych sekciách si milovníci filmu určite nájdu ten svoj film a načerpajú inšpiráciu počas seminárov, koncertov a vernisáží. Tradíciou sa už stalo, že toto výnimočné kultúrne podujatie poctí svojou návštevou aj slávna osobnosť zo sveta filmu. Návštevníci sa tak budú môcť aspoň na chvíľku priblížiť k hviezdam ako Gina Lollobrigida, Catherine Deneuve či Jeremy Irons, ktorí filmový festival poctili svojou prítomnosťou v minulosti.

V pozícii generálneho partnera podporí Art Film Fest opätovne aj naša **zdravotná poisťovňa**. Svojim poistencom navyše poskytne zaujímavé benefity - **50% zľavu** na 9-dňovú a 3-dňovú permanentku a 9-dňovú permanentku pre dôchodcov len za **2 €**.
Všetkým návštevníkom želáme príjemný zážitok.

Viac informácií o zľavách pre našich poistencov nájdete na www.dovera.sk a www.artfilmfest.sk.

Zdravie v najlepších rukách
www.dovera.sk, 0800 150 150

DÔVERA ZDRAVOTNÁ POISŤOVŇA

DÔVERA ZABEZPEČILA PRE VÁS A VAŠE RATOLESTI **MNOŽSTVO VÝHOD**



✚ babykufrík pri narodení dieťatka v hodnote **12 €**



✚ **zľava až 40 %** na detskú pestúnku Sencor



✚ **až 50% zľava** na detské fľašky a cumlíky LOVI



✚ **zľava 33 %** na monitor dychu dieťatka



A oveľa viac výhod nájdete na stránke vyhody.dovera.sk.

www.dovera.sk
0800 150 150

DÔVERA✚
ZDRAVOTNÁ POISŤOVŇA