egészség-portál

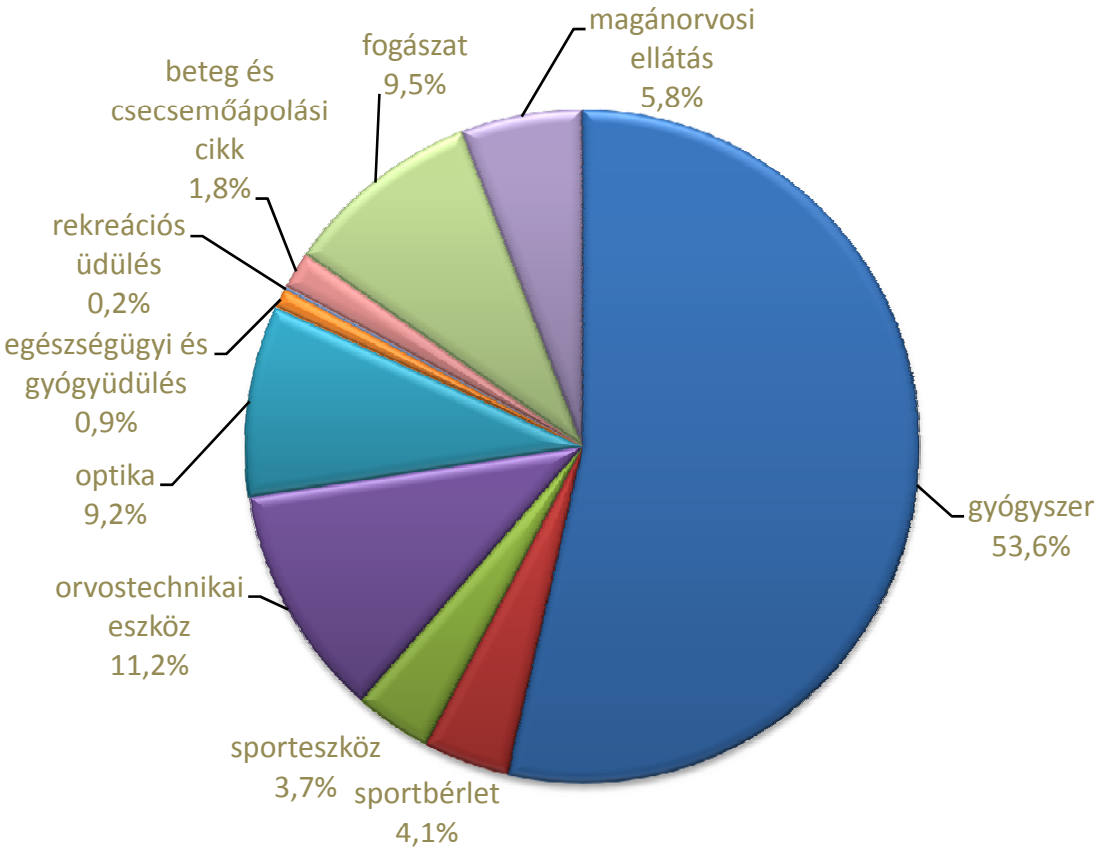
DEBRECENI EGÉSZSÉGÜGYI MINŐSÉGÜGYI NAPOK – 2010.

.

Egészségpénztárak és AXA

Piac
- 60 milliárd bevétel
- 50 milliárd szolgáltatási kiadás
- 50 milliárd vagyon

Axa
- 7 milliárd bevétel
- 6 milliárd szolgáltatási kiadás
- 5.5 milliárd vagyon



egészség-portál

Minőségbiztosítás

Szerepek és jövő

- Pénzügyi
  - Megbízható számlavezető
  - Pontos adminisztrátor
  - Befektető
- **Informáló**
  - Adókedvezmények
  - Számla
  - Szerződött szolgáltatók
  - Kártyaelfogadóhelyek
  - Árkedvezmények

Jelen

- Pénzügyi
  - Megbízható számlavezető
  - Pontos adminisztrátor
  - Befektető
- Informáló
  - Adókedvezmények
  - Számla
  - Szerződött szolgáltatók
  - Kártya elfogadóhelyek
  - Árkedvezmények
- **Szolgáltatás szervezői**
  - **Minőségbiztosítás**
  - **Fogyasztóvédelem**
  - **Betegút szervezés**
- Biztosító
  - Kockázatközösség

Közeljövő

egészség-portál

Minőségbiztosítás

Bemutatkozás

A www.egészség-portál.hu az AXA Egészségpénztár kezdeményezésére létrehozott, egészségügyi területre specializálódott független online piactér.

Szól magánszemélyeknek, elsősorban az egészségpénztári tagoknak

- Egészségügyi és egészségmegőrző szolgáltatókat és szolgáltatásokat közvetít
- Minőségbiztosítási információkat ad
- Részletes információt nyújt egészségügyi és életmód témákról
- Lehetővé teszi a pénztártagok számláinak nyomon követését
- Online vásárlást kínál, akár egészségpénztári kártyával is!
- Gyógyszer információt szolgáltat, akár több gyógyszer egymásra hatását is vizsgálja

Szól egészségügyi szolgáltatóknak és termékforgalmazóknak

- Vásárlókat közvetít
- Kommunikációs eszköztárat kínál, a hatékony ügyfélkapcsolati tevékenység érdekében

egészség-portál

Minőségbiztosítás

www.egeszseg-portal.hu - Főoldal felépítése



Regisztráció és belépés

Menüsor szolgáltatóknak és magánszemélyeknek

Kiemelt ajánlatok
- Webáruház
- Szolgáltató kereső
- Gyógyszerkereső
- Egészségügyi tartalmak
- Számlainformációk

Legfrissebb hírek

Cikkajánló

Webáruház akciós ajánlatok

Egészség-portál célok

Magyarország első számú egészségügyi termékeket és szolgáltatásokat közvetítő piactere

- 1 éven belül Magyarország 5 leglátogatottabb egészségügyi portáljai között (napi 20 000 látogatás)
- Egy éven belül 70 000, két éven belül 150 000 regisztrált felhasználó
- Egy éven belül 15 milliárd forgalom a portálon keresztül

Elemek

	Szabályozott	Komment
Cég	megvalósult	folyamatban
Személy	folyamatban	folyamatban

Szabályozott minősítések

Az értékeléshez a nyilvántartásunkból véletlenszerűen kiválasztott pénztártagnak be kell lépnie weboldalunkra, és az alábbi szempontok alapján egy 1-5-ig terjedő skálán minősíteni egy adott szolgáltatót:

Így csak olyan személy értékelhet, aki ténylegesen vásárolt és csak egy alkalommal teheti meg.

A környezet kulturáltsága, tisztasága,

•A szolgáltató részéről tapasztalt pontosság, ill. várakozási idő,

•Szakértelem,

•Az elérhető szolgáltatások sokszínűsége

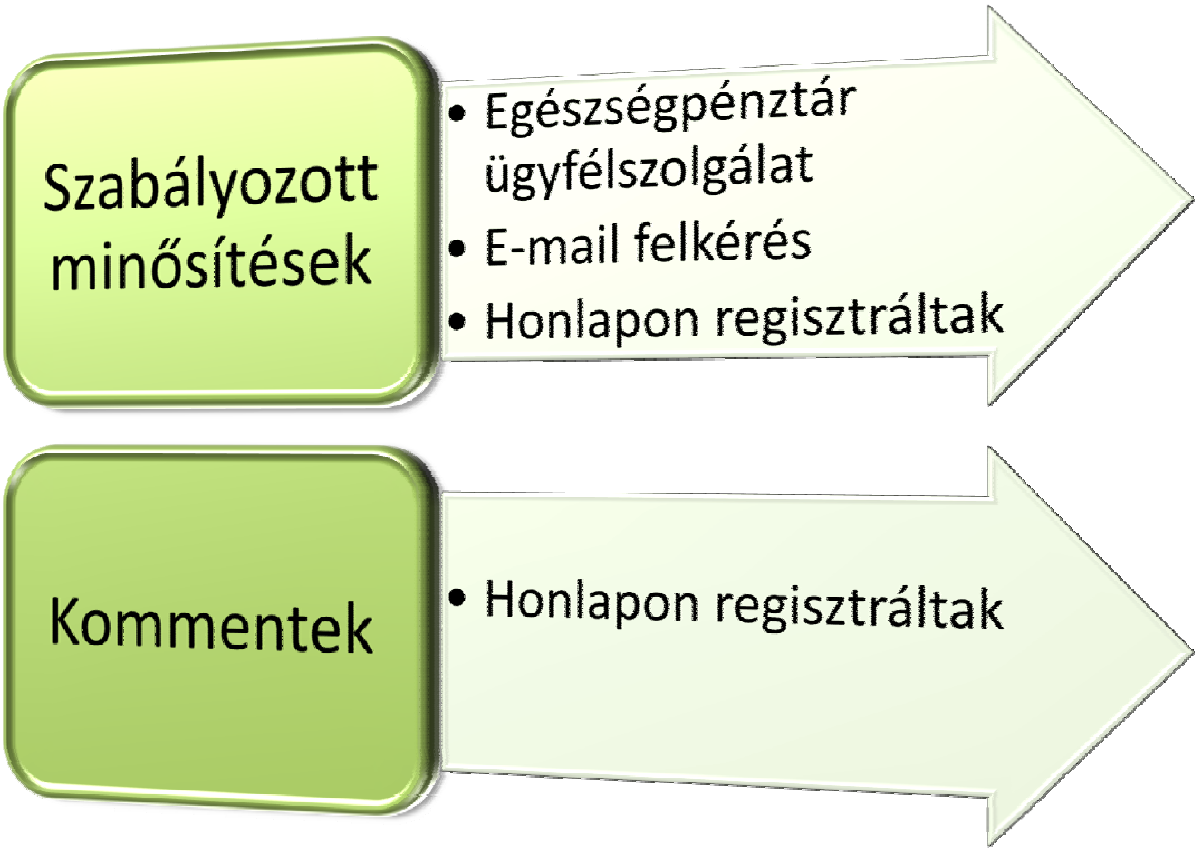
•Udvariasság, és a Pénztártagra fordított idő,

•Megközelíthetőség

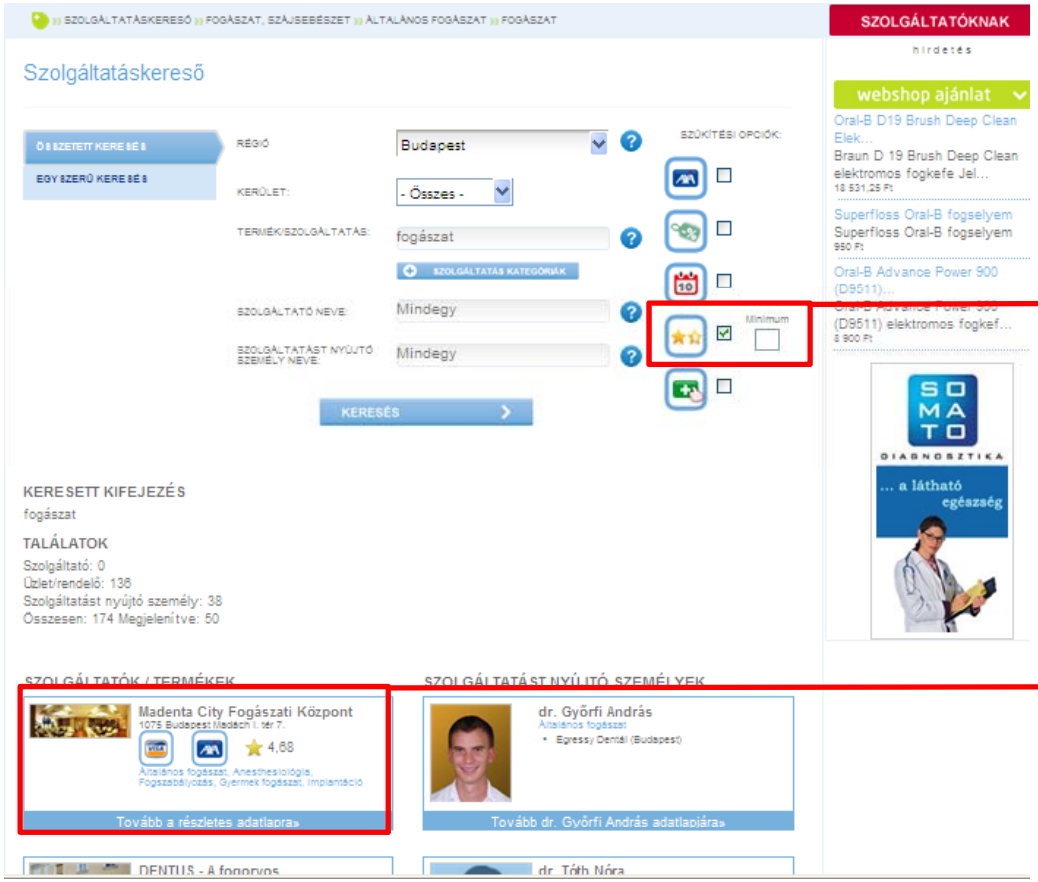
Kommentek

A weboldalon regisztrált látogatók bármelyike megteheti csak a jó ízlés szintjén szabályozzuk

Források


Szabályozott minősítések
• Egészségpénztár ügyfélszolgálat
• E-mail felkérés
• Honlapon regisztráltak
Kommentek
• Honlapon regisztráltak

Megjelenítés



Kereső

Szűkítés lehetőség van a találatok szűkítésére
–csak minőségbiztosított szolgáltatók
–csak bizonyos pontszám feletti szolgáltatók

Megjelenítés a találati listában
Összes pontszám átlaga (1-5)

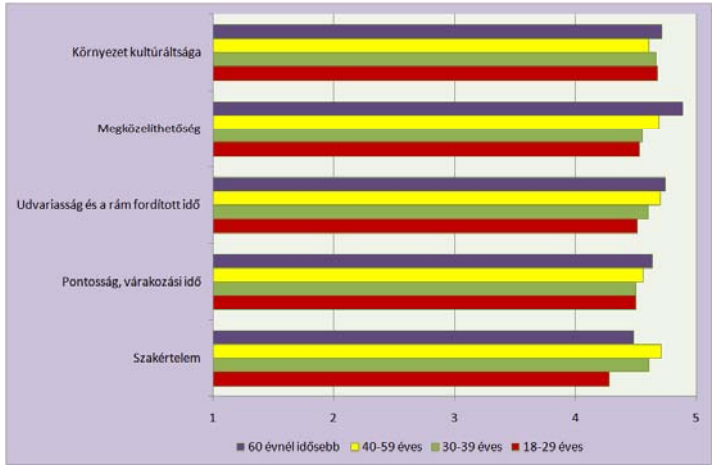
Megjelenés az adatlapon
Értékelések száma, átlagok kérdésenként.

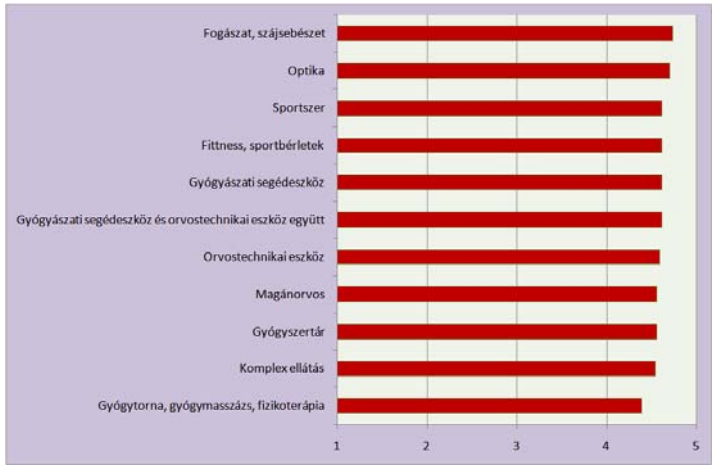
Egyes elemek fontossága

	Megközelít-hetőség	Szakértelem	Pontosság, várakozási idő	Környezet kulturáltsága	Udvariasság, rám fordított idő	Termékválaszték/ szolgáltatások
magánorvos	4,8	2	2,6	3,4	3,4	3,4
gyógyszertár	4,4	1,6	4,2	3,6	3,6	2
gyógyászati segédeszköz, optika	3,8	2,2	3,4	3,6	3,2	3,4
fittness terem, gyógytornász	1,8	3	3,8	3,6	3,2	3,4
fogászat	3,6	2	4	3,4	3	3

Megközelíthetőség
Fontos a fittnessnél és masszázsnál, zömmel kevésbé fontos
Szakértelem
Minden vizsgált területen a legfontosabbak között
Pontosság és várakozási idő
Fontos a a magánorvosnál, de egyébként kevésbé az
Környezet kulturáltsága
Közepesen fontos
Udvariasság és rám fordított idő
Közepesen fontos
Termékválaszték/szolgáltatások sokszínűsége
Közepesen fontos

Minősítések elemzése (3000 minősítés alapján)





Korcsoportok szerint

Összességében minden korcsoport elégedett az igénybe vett ellátások minőségével, az idősebbek azonban az átlagnál is elégedettebbek az ellátásokkal (a 40 évnél idősebbek elégedettsége kissé meghaladja a fiatalabb korcsoportokét). A környezet kulturáltságának és a várakozási idő hosszának megítélésében korcsoporti összehasonlításban nincs jelentős különbség, ugyanakkor a szakértelmet és a megközelíthetőséget a 18-29 évesek kissé rosszabbnak ítélik, mint az idősebb generációk.

Szakterület szerint

Az ellátások szakterület szerinti megítélésének minőségi vizsgálata azt mutatja, hogy nem volt olyan szakterület, mely kedvezőnél (4-esnél) rosszabb átlagos besorolást kapott. A legjobb besorolást kapott szakterületek sorrendben (a legalább 30 válaszadó által minősítettek közül)

- a fogászat, szájsebészet,
- az optika,
- valamint a sportszer kategória

Köszönöm a figyelmet