

S P R Á V A
o výsledkoch kontrolnej činnosti za predchádzajúci kalendárny rok
a o opatreniach na nápravu zistených nedostatkov
v činnosti obchodnej spoločnosti
DÔVERA zdravotná poisťovňa, a. s.

Vypracoval: Mgr. Peter Lehotský
vedúci útvaru vnútornej kontroly
DÔVERA zdravotná poisťovňa, a. s.

Bratislava, máj 2024

V súlade s ustanovením § 3 ods. 6 písm. b) zákona č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (*d'alej len „zákon“*), útvar vnútornej kontroly (*d'alej len „ÚVK“*) vypracováva správu o výsledkoch kontrolnej činnosti za predchádzajúci kalendárny rok a o opatreniach na nápravu zistených nedostatkov v činnosti zdravotnej poisťovne.

V zmysle § 15 ods. 3 písm. c) bod 2 zákona je zdravotná poisťovňa povinná túto správu predkladať Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou (*d'alej aj „Úrad“ alebo „ÚDZS“*) a Vláde Slovenskej republiky v termíne do 30. júna nasledujúceho kalendárneho roka.

Vymedzenie vnútornej kontrolnej činnosti obsahuje § 3 ods. 5 zákona.

Podľa tohto ustanovenia sa kontrolná činnosť vzťahuje na dodržiavanie zákonov a iných všeobecne záväzných právnych predpisov, vnútorných aktov riadenia a na kontrolu činnosti obchodnej spoločnosti DÔVERA zdravotná poisťovňa, a. s. (*d'alej len „zdravotná poisťovňa“*). ÚVK sa riadil plánom kontrolnej činnosti na rok 2023.

V období **roku 2023** realizoval ÚVK zdravotnej poisťovne kontroly v **zmysle plánu kontrolnej činnosti na rok 2023** zamerané na:

- *preverenie správnosti údajov uvedených vo výkaze pre preukázanie zabezpečenia platobnej schopnosti zdravotnej poisťovne a vypracovanie Protokolu v súlade s § 14 zákona č. 581/2004 Z. z.,*
- *kontrolu plnenia opatrení prijatých z kontrol vykonaných ÚVK v roku 2022,*
- *kontrolu vedenia zoznamu poistencov zaradených na dispenzarizáciu v zmysle § 6 ods. 1 písm. i) a ods. 12 zákona č. 581/2004 Z. z.,*
- *kontrolu realizácie interných a externých kontrol u platiteľov poistného v zmysle § 9 ods. 2 a 10 zákona č. 581/2004 Z. z.,*
- *kontrolu úplnosti a správnosti prijímaných prihlášok na vznik a zmenu zdravotnej poisťovne v zmysle § 8 ods. 1 zákona č. 580/2004 Z. z.,*
- *kontrolu inventarizácie peňažných prostriedkov v hotovosti na príjmových pokladniach,*
- *kontrolu plnenia vybraných oznamovacích povinností zdravotnej poisťovne vyplývajúcich zo zákona č. 580/2004 Z. z. a zákona č. 581/2004 Z. z.*

Kontrolami realizovanými ÚVK zdravotnej poisťovne v roku 2023 neboli zistené závažné nedostatky, ohrozujúce hospodárenie zdravotnej poisťovne ani jej schopnosť plniť záväzky vyplývajúce z vykonávania verejného zdravotného poistenia.

Ku všetkým zisteniam zrealizovaných kontrol boli prijaté opatrenia na odstránenie nedostatkov. Opatrenia boli zabezpečené zodpovednými zamestnancami zdravotnej poisťovne operatívne, prípadne v stanovených termínoch.

Výsledky jednotlivých kontrol realizovaných v roku 2023 a ich vyhodnotenia sú nasledovné:

Kontrola výkazu pre preukázanie zabezpečenia platobnej schopnosti zdravotnej poisťovne	
Označenie kontroly	VK_1/2023 (Protokoly)
Cieľ:	<i>preveriť správnosť údajov uvedených vo výkaze pre preukázanie zabezpečenia platobnej schopnosti zdravotnej poisťovne a vypracovanie Protokolu v súlade s § 14 zákona č. 581/2004 Z. z.</i>
Kontrolovaný subjekt:	<i>úsek financií a prevádzky</i>
Termín vykonania kontroly:	<i>mesačne k poslednému dňu nasledujúceho kalendárneho mesiaca</i>
Predmet kontroly:	12 výkazov pre preukázanie zabezpečenia platobnej schopnosti
Záver:	<i>ÚVK v zmysle zákona vykonával pravidelne mesačné kontroly preukazovania zabezpečenia platobnej schopnosti. Kontroly sa týkali preverenia správnosti vykazovania zabezpečenia platobnej schopnosti, ktorú zdravotná poisťovňa v zmysle § 14 zákona preukazuje výkazom, ktorý musí byť doložený protokolom o správnosti vykazovaných údajov. Pri kontrolách údajov obsiahnutých v uvedených výkazoch ÚVK potvrdil správnosť údajov a zabezpečenie platobnej schopnosti v jednotlivých kalendárnych mesiacoch roku 2023 v zmysle zákona a nezistil porušenia. Celkom bolo realizovaných 12 kontrol výkazu o preukazovaní platobnej schopnosti.</i>

Kontrola plnenia opatrení prijatých z kontrol vykonaných útvarom vnútornej kontroly v roku 2022	
Označenie kontroly	2VK_2023 (Správa)
Cieľ:	<i>preveriť plnenie opatrení vyplývajúcich z kontrol vykonaných a ukončených v roku 2022</i>
Kontrolovaný subjekt:	<i>útvary zdravotnej poisťovne kontrolované v roku 2022</i>
Termín vykonania kontroly:	<i>február až apríl 2023</i>
Predmet kontroly:	- splnenie opatrení z 6 kontrol realizovaných v roku 2022, - splnenie opatrení z 3 mimoriadnych kontrol realizovaných v roku 2022.

Záver:	Kontrolami realizovanými v roku 2022 v rámci predmetu kontrol neboli zistené závažné nedostatky, ohrozujúce hospodárenie zdravotnej poisťovne ani jej schopnosť plniť záväzky vyplývajúce z vykonávania verejného zdravotného poistenia. Ku všetkým zisteniam z realizovaných kontrol boli prijaté opatrenia na odstránenie nedostatkov. Zistené nedostatky boli odstránené zodpovednými zamestnancami zdravotnej poisťovne operatívne, prípadne v stanovených termínoch.
---------------	---

Kontrola vedenia zoznamu poistencov zaradených na dispenzarizáciu	
Označenie kontroly	3VK_2023 (Správa)
Cieľ:	preveriť správnosť vedenia zoznamu poistencov zaradených na dispenzarizáciu a správnosť ich zaradenia do dávky č. 519 zasielanej na Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou
Kontrolovaný subjekt:	úsek vzťahov s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti
Termín vykonania kontroly:	apríl až máj 2023
Predmet kontroly:	dodržiavanie povinnosti viesť zoznam dispenzarizovaných pacientov v zmysle § 6 ods. 1 písm. i) a ods. 12 zákona č. 581/2004 Z. z., v súvislosti s Vyhláškou Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 127/2014, ktorou sa ustanovuje zoznam chorôb, frekvencia vyšetrení a poskytovatelia zdravotnej starostlivosti vykonávajúci dispenzarizáciu. Elektronická dávka č. 519, ktorá je generovaná a zasielaná na Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou v súlade s Metodickým usmernením č. 1/1/2013 k dátovým rozhraniam vybraných oznamovacích povinností, - kontrolované obdobie od 01.01.2023 do 28.02.2023.
Záver:	Kontrolou bolo zistené, že zdravotná poisťovňa vedie v zmysle platnej legislatívy zoznam poistencov zaradených na dispenzarizáciu. Štruktúra dávok č. 519 za 1/2023 a 2/2023 boli vygenerované v zmysle § 6 ods. 1 písm. i) a ods. 12 zákona č. 581/2004 Z. z., v súlade s Vyhláškou MZ SR č. 127/2014 a na základe stanoveného dátového rozhrania zadefinovanej v Metodickom usmernení ÚDZS č. 1/1/2013 – čl. 3., a Metodickom usmernení ÚDZS č. 5/6/2015, článok 2 bod 5). Obidve dávky č. 519 boli zaslané Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou v termíne stanovenom MU č. 1/1/2023.

Kontrola realizácie interných a externých kontrol u platiteľov poistného	
Označenie kontroly	4VK_2023 (Správa)
Cieľ:	preveriť činnosti vykonávaných v oblasti interných a externých kontrol u platiteľov poistného v zmysle ustanovenia § 9 ods. 2 a 10 zákona č. 581/2004 Z. z. a overenie aktuálnosti vnútorných organizačných aktov v tejto oblasti
Kontrolovaný subjekt:	úsek financií a prevádzky
Termín vykonania kontroly:	jún až september 2023

Predmet kontroly:	• 3 475 interných kontrol platiteľov poistného za rok 2022, • 118 externých kontrol u platiteľov poistného za rok 2022, • 1 277 interných kontrol platiteľov poistného za 01-04/2023, • 35 externých kontrol u platiteľov poistného za 01-04/2023, • kontrolované obdobie od 01.01.2022 do 30.04.2023.
Záver:	Kontrolou bolo zistené, že oddelenie kontroly platiteľov realizuje kontroly odlišným spôsobom ako je zadefinované v platnom štandardnom pracovnom postupe o vykonávaní kontroly platiteľov poistného, preto ÚVK odporučil upraviť aktuálne platný vnútorný – organizačný akt v tejto oblasti. Oddelenie kontroly platiteľov aktualizovalo aj vzory tlačových zostáv na intranete zdravotnej poisťovne, nakoľko boli vizuálne odlišné od tých, ktoré sa reálne generovali z informačného systému. V tlačových zostavách bol upravený aj Okresný na Mestský súd vzhľadom na legislatívnu zmenu v tejto oblasti. Zdravotná poisťovňa zabezpečila aj technické problémy v informačnom systéme, ktoré sa týkali doťahovania správneho názvu platiteľa poistného do prílohy „Rozpis dlžných súm“, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Protokolu o kontrole. Zdravotná poisťovňa zabezpečila aj vytvorenie zdieľaného priečinku pre všetkých zamestnancov oddelenia kontroly platiteľov na evidovanie vrátenia preplatku a nastavil automatizáciu tohto procesu. ÚVK zároveň odporučil zjednotiť proces, ktoré dokumenty a prílohy sa majú generovať pri interných a ktoré pri externých kontrolách u platiteľov poistného. Ďalej ÚVK upozornil na to, aby kontrolórky poistného zvýšili pozornosť pri generovaní dokumentov z informačného systému a na korektné spracovanie údajov do informačného systému z vrátených (podpísaných) Protokolov o kontrole zo strany platiteľov. Kontrolórky platiteľov boli upozornené na túto oblasť v rámci pravidelnej porady oddelenia kontroly platiteľov.

Kontrola úplnosti a správnosti prijímaných prihlášok na vznik a zmenu zdravotnej poisťovne	
Označenie kontroly	SVK_2023 (Správa)
Cieľ:	preveriť postupy pri prijímaní prihlášok poistencov na verejné zdravotné poistenie v zmysle § 8 ods. 1 zákona č. 580/2004 Z. z.
Kontrolovaný subjekt:	úsek služieb poistencom
Termín vykonania kontroly:	august až október 2023
Predmet kontroly:	• prihlášky na zmenu zdravotnej poisťovne k 1.1.2024 za obdobie od 01.10.2022 do 30.09.2023, • prihlášky na vznik zdravotného poistenia za obdobie od 01.01.2023 do 30.09.2023.
Záver:	Kontrolou boli zistené nedostatky týkajúce sa administratívnej presnosti vyplňania údajov na verejné zdravotné poistenie. Spracovávanie prihlášok na verejné zdravotné poistenie musí byť v súlade s platnou legislatívou a bezodkladné zabezpečenie opráv chýb, ktoré individuálne vznikajú pri spracovávaní. ÚVK upozornil zdravotnú poisťovňu na proces dôslednejšieho skenovania platných dokladov totožnosti k prihláškam na verejné zdravotné poistenie, nakoľko niektoré doklady boli naskenované nekvalitne. Zároveň ÚVK konštatuje, že zdravotná poisťovňa pravidelne vykonáva detailný audit kvality spracovávania prihlášok na verejné zdravotné poistenie zo strany odboru

	metodiky a podpory, oddelenia registra poistencov, ako aj na regionálnej úrovni zo strany príslušných zamestnancov jednotlivých pobočiek. ÚVK zdôraznil potrebu bezchybného výkonu práce v tejto oblasti.
--	---

Kontrola inventarizácie peňažných prostriedkov v hotovosti na príjmových pokladniach	
Označenie kontroly	6VK_2023 (Správa)
Cieľ:	preveriť dodržiavanie vnútorných organizačných aktov zdravotnej poisťovne a zákona č. 431/2002 Z. z. (Zákon o účtovníctve) v podmienkach zdravotnej poisťovne pre inventarizáciu peňažných prostriedkov v hotovosti na príjmových pokladniach umiestnených na pobočkách zdravotnej poisťovne
Kontrolovaný subjekt:	úsek služieb poistencom
Termín vykonania kontroly:	október až november 2023
Predmet kontroly:	• preveriť platné vnútorné organizačné akty a pracovné postupy pre zamestnancov pobočiek zodpovedných za príjmovú pokladňu, • fyzická realizácia kontrol 8 pobočiek s príjmovou pokladňou, • kontrolované obdobie od 01.01.2023 do 30.09.2023, • kontrola 11 431 dokladov ohľadom príjmových pokladní, • kontrola zostatkového stavu finančných prostriedkov na príjmových pobočkách so skutočným stavom, • kontrola dohôd o hmotnej zodpovednosti zamestnancov zodpovedných za príjmovú pokladňu, • kontrola riadnych a mimoriadnych inventarizačných Zápisov z inventarizácie peňažnej hotovosti,
Záver:	Kontrolou bolo zistené, že finančné prostriedky na verejné zdravotné poistenie zdravotná poisťovňa prijíma prostredníctvom príjmových pokladní na pobočkách v súlade s platnými vnútornými organizačnými aktmi a v súlade so zákonom o účtovníctve. ÚVK odporučil zabezpečiť UV lampu na detekciu pravosti bankoviek na 2 pobočky. Taktiež ÚVK upozornil zamestnancov pracujúcich s hotovosťou na príjmových pokladniach, aby tieto UV lampy používali, aby zabezpečili prevzatie originálnych bankoviek od vkladateľov. Dve zamestnankyne nemali založené v osobnom spise zamestnanca na odbore HR Dohodu o hmotnej zodpovednosti na príjmovú pokladňu, ale tieto dohody mali u seba na pobočkách, tento nedostatok bol bezodkladne odstránený. Mesačné výstupy pokladničných kníh z informačného systému niektoré pobočky neposlali na oddelenie účtovníctva v správnom html. súbore, ale vo formáte PDF, preto ÚVK upozornil zamestnancov oddelenia účtovníctva na dôslednejšiu kontrolu prijatých podkladov z príjmových pokladní z pobočiek. Zdravotná poisťovňa zabezpečila zriadenie jednotnej mailovej adresy (schránky) na prijímanie mesačných, kvartálnych a ročných uzávierok príjmových pokladní, nakoľko to zamestnanci príjmových pokladní posielali na rôzne mailové adresy zamestnancov oddelenia účtovníctva. Týmto krokom sa zabezpečí zastupiteľnosť, ako aj prehľad prijatých výstupov a podkladov ohľadom príjmových pokladní. Päť pobočiek príjmových pokladní používalo nesprávny typ tlačiva na kvartálne inventarizačné Zápisy z peňažnej hotovosti, tieto nedostatky zdravotná poisťovňa bezodkladne odstránila. Taktiež zamestnanci príjmovej pokladne boli upozornení na dodržiavanie jasne zadaných členov

	<i>kvartálnych a ročných inventarizačných komisií, ktoré sú zadefinované v platnom Rozhodnutí riaditeľa úseku financií a prevádzky. ÚVK odporučil zriadiť platobný terminál na všetkých pobočkách s príjmovou pokladňou, aktuálne táto oblasť ešte čaká na realizáciu.</i>
--	--

Kontrola plnenia vybraných oznamovacích povinností zdravotnej poisťovne vyplývajúcich zo zákona č. 580/2004 Z. z. a zákona č. 581/2004 Z. z.	
Označenie kontroly	TVK_2023 (Správa)
Cieľ:	<i>preveriť zabezpečenie termínov predkladaných vybraných dávok a výkazov na Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky, Ministerstvo financií Slovenskej republiky a Národnému centru zdravotníckych informácií.</i>
Kontrolovaný subjekt:	<i>vybrané útvary zdravotnej poisťovne</i>
Termín vykonania kontroly:	<i>december 2023</i>
Predmet kontroly:	• 22 vybraných oznamovacích povinností, • kontrolované obdobie od 01.01.2023 do 30.11.2023.
Záver:	<i>20 vybraných oznamovacích povinností zdravotnej poisťovne stanovených zákonom č. 580/2004 Z. z. a zákonom č. 581/2004 Z. z. a v súlade s platnými vyhláškami Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky, Ministerstva financií Slovenskej republiky a Metodickými usmerneniami ÚDZS bolo zabezpečených v stanovenom rozsahu a termínoch. Jedna oznamovacia povinnosť (dávka č. 520) zo dňa 20.04.2023 nebola zo strany zdravotnej poisťovne zaslaná na ÚDZS v správnom formáte, dávka bola kódovaná vo formáte UTF-8, pričom podľa MU mala byť „v prípade txt formátu ISO 8859.2 (ISO Latin 2)“, po upozornení zo strany ÚDZS dňa 26.04.2023 došlo k bezodkladnej oprave a opätovne zaslanej dávke v správnom formáte. ÚVK zároveň konštatuje, že zo strany zdravotnej poisťovne nedošlo k vedomej zmene kódovania a za technickú chybu sa ÚDZS ospravedlnila. ÚVK bol o tejto chybe zo strany oddelenia správy zamestnávateľov bezodkladne informovaný. Oznamovacia povinnosť (dávka č. 523) zo dňa 02.10.2023 mala byť uložená na inteligentné úložisko ÚDZS do konca mesiaca za predchádzajúci mesiac. Podľa vyjadrenia pracovníčky dávku uložila už dňa 27.09.2023, no neskontrolovala to, dávka neprešla čo si pracovníčka nevšimla. Po upozornení zo strany ÚDZS dňa 02.10.2023 zdravotná poisťovňa bezodkladne zabezpečila opätovné uloženie dávky a za vzniknutú chybu sa ÚDZS ospravedlnila. ÚVK bol o tejto chybe zo strany odboru metodiky a podpory bezodkladne informovaný. Vzhľadom na vyššie uvedené nedostatky ÚVK odporučil vedúcim zamestnancom, aby zabezpečili dôslednejšiu kontrolu pri generovaní a odosielaní dávok, či tieto dávky sú generované v stanovených dátových rozhraniach a termínoch stanovených zo strany ÚDZS.</i>