

Modul 6: **Ekonomski i financijski aspekti**

Autorica: Nives Hudej - Integra Institute – Slovenia – www.integra.eu

Obuka THERAPY 2.0: 9 modula

1. Uvod

2. Spektar tehnološki unaprijeđenih informacijskih i komunikacijskih alata

3. Obilježja računalno-posredovane komunikacije u savjetovanju i psihoterapiji

4. Pravni aspekti

5. Etički aspekti e-alata/e-savjetovanja

6. Ekonomski i financijski aspekti

7. Tehničke kompetencije online savjetnika, savjetovatelja ili psihoterapeuta

8. Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

9. Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

Pregled modula

- Prva cjelina objašnjava zašto se online intervencije uglavnom plaćaju i u kojim se slučajevima online intervencije mogu pokriti iz zdravstvenog osiguranja.
- Druga cjelina objašnjava zašto je važno uspostaviti prikladnu politiku plaćanja i navodi načine na koje se pravila plaćanja mogu objasniti klijentima. Uz to, navodi i važne aspekte koje treba uzeti u obzir kad se postavlja cijena online intervencija.
- Treća cjelina navodi metode plaćanja te opise prednosti i nedostataka svake od tih metoda.

Ciljevi modula

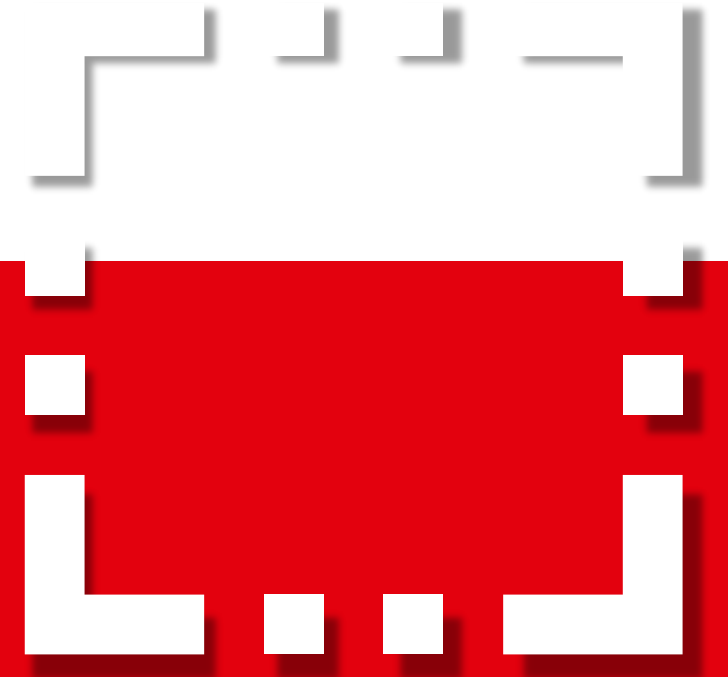
Nakon završetka ovog modula, sudionici/čitatelji bi trebali:

- ✓ znati kada se online intervencija može pokriti zdravstvenim osiguranjem, a kada ne;
- ✓ znati kako objasniti klijentu pravila o plaćanju;
- ✓ znati kako potaknuti klijente da plaćaju na vrijeme;
- ✓ znati kako postaviti odgovarajuću cijenu;
- ✓ odlučiti se za metode plaćanja koje odgovaraju i njima i njihovim klijentima.



Sadržaj modula

- Uvod
- Cjelina 1: Financiranje online intervencija
- Cjelina 2: Politika plaćanja
- Cjelina 3: Metode plaćanja



Uvod

Pregled cjeline

- Nekoliko pitanja za vas...



Nekoliko pitanja za vas...

Koje online intervencije pokriva zdravstveno osiguranje u vašoj zemlji?

Kakvu ćete vi cijenu postaviti za svoje online usluge?

Kakvu politiku plaćanja vi trebate?

Koje metode plaćanja bi najviše odgovarale vašim klijentima?

6 Ekonomski i financijski aspekti

▪ Cjelina 1

Plaćanje troškova online intervencija

Pregled cjeline

- Pokrivanje troškova sredstvima iz zdravstvenog osiguranja: jesu li u ovo uključene i online intervencije?
- Koncesije ili rad na temelju ugovora
- Usluge koje se plaćaju i besplatne usluge
- Vježba 1: Pokriva li zdravstveno osiguranje u vašoj zemlji online intervencije u zaštiti mentalnog zdravlja?

CONTENT



Pokrivanje troškova zdravstvenim osiguranjem: uključuje li to i online intervencije?

U većini europskih zemalja, online savjetovanje i psihoterapija nisu na popisu zdravstvenih usluga koje pokriva zdravstveno osiguranje.

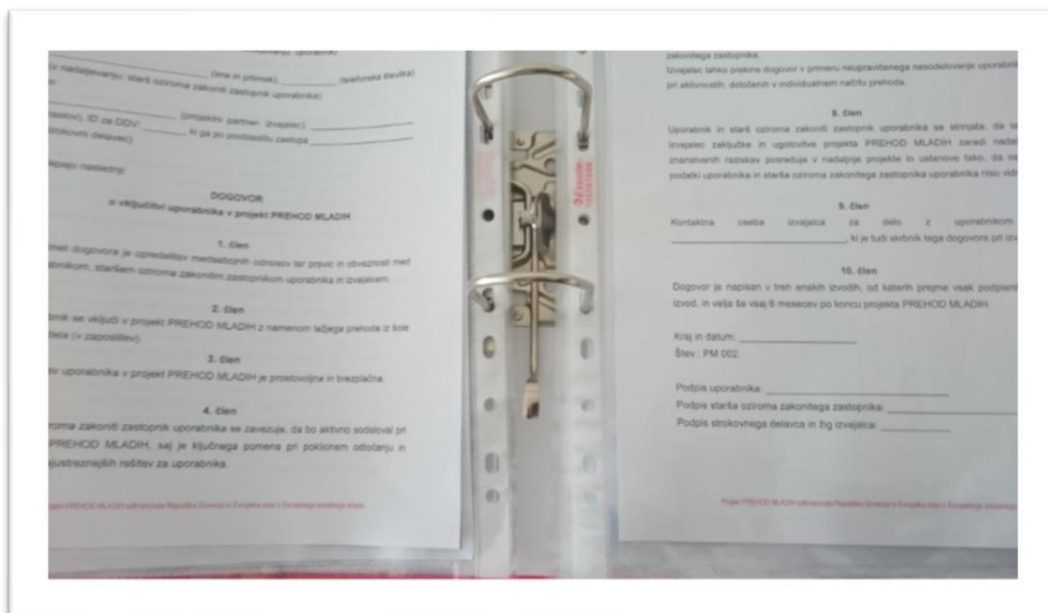
Međutim, zakoni o zdravstvu uključuju neke iznimke, na primjer, slučajeve kada pacijent može tražiti nadoknadu troškova za određena liječenja koja su bila hitna i nužna za zaštitu pacijentovog života, čak i ako nisu na popisu usluga koje zdravstveno osiguranje pokriva.



Izmijenite informacije sa svojim kolegama: u kojim su slučajevima uspjeli pokriti online intervenciju sredstvima iz zdravstvenog osiguranja?

6 Ekonomski i financijski aspekti

Koncesije ili rad na temelju ugovora



U privatnim praksama sve usluge moraju se plaćati, osim u slučajevima kad savjetovatelj / psihoterapeut:

- a) djeluje kao koncesionar i pruža određene zdravstvene usluge unutar mreže javnog zdravstva;
- b) surađuje s osiguravateljskom tvrtkom na temelju individualnog ugovora te pruža određene usluge vlasnicima police dopunskog osiguranja.

Napomena: svaka zemlja ima vlastita pravila!

6 Ekonomski i financijski aspekti

Usluge koje se plaćaju i besplatne usluge

Savjetujemo vam da cjenik vaših usluga i druge informacije, vezane za izuzeće od plaćanja ili dodatne troškove, budu dostupne tamo gdje im klijent može pristupiti u bilo kojem trenutku.

Ako ste odlučili ponuditi svoje usluge besplatno, morate definirati svrhu toga. Ako besplatne usluge koristite kako promotivno sredstvo, možete ih ponuditi u obliku koji privlači pažnju (kratki video zapisi, alati za samopomoć, članci sa savjetima). Ako su one dio vaše prodajne strategije, korisnike treba pratiti i usmjeriti s besplatnog korištenja na programe koji se plaćaju.



6 Ekonomski i financijski aspekti

Vježba 1: Pokriva li zdravstveno osiguranje u vašoj zemlji online intervencije u zaštiti mentalnog zdravlja?

Promotrite zdravstvene zakone ili osiguravateljske politike i saznajte uključuju li one online intervencije u području zaštite mentalnog zdravlja.



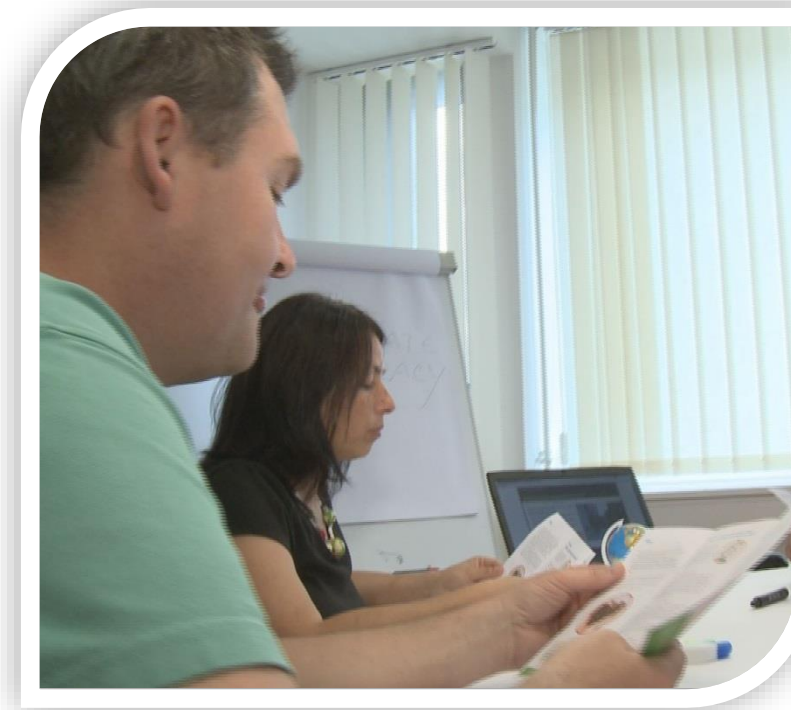
6 Ekonomski i financijski aspekti

▪ Cjelina 2

Upravljanje financijama

Pregled cjeline

- Kako klijentu prenijeti pravila plaćanja
- Politika plaćanja
- Kako postići redovito plaćanje
- Vježba: osmislite svoju politiku plaćanja
- Kako odrediti cijenu za online intervencije



6 Ekonomski i finansijski aspekti

Kako klijentu prenijeti pravila plaćanja?



Kad je riječ o online uslugama, potrebna je detaljnija komunikacija o pravilima i metodama plaćanja.

Važno je da se pravila o plaćanju jasno izreku, kako bi se izbjegao bilo kakav nesporazum u budućnosti.

Klijenti moraju znati što se od njih očekuje i kada.

Politika plaćanja

Vaša politika plaćanja mora obuhvatiti odgovore na ova pitanja:

- *Kakve oblike plaćanja ćete prihvaćati?*
- *Hoćete li ponuditi „kliznu skalu“? U kojim situacijama?*
- *Hoćete li ponuditi planove plaćanja? U kojim situacijama?*
- *Što ćete smatrati zakašnjelim plaćanjem? Pet dana kašnjenja? Trideset dana kašnjenja?*
- *Hoćete li naplaćivati kamate na zakašnjela plaćanja?*
- *Što ćete učiniti ako vam klijent ne plaća?*
- *Kako ćete izdavati račun? Putem e-maila ili u tiskanom obliku?*

Vaša politika plaćanja mora biti transparentna klijentu te objavljena na internetskoj stranici ili poslana e-mailom prije prvog razgovora. Također, obje strane moraju je potpisati prije prvog razgovora.



6 Ekonomski i financijski aspekti

Kako postići redovito plaćanje?

Neki psihoterapeuti i savjetovatelji naplaćuju predujam prije seanse. Ovaj predujam može se uzeti kao naknada za kašnjenje ili nepojavljivanje klijenta. Također, ovaj predujam može služiti kao poticaj klijentu da ne preskače seanse.

Klijentima koji ne mogu platiti odjednom može se ponuditi i opcija plaćanja u tjednim ratama.

U radu s anonimnim klijentima sigurnije je dogovoriti plaćanje unaprijed.

Dobar način za poticanje plaćanja unaprijed je davanje malog popusta (10 % ili niži).

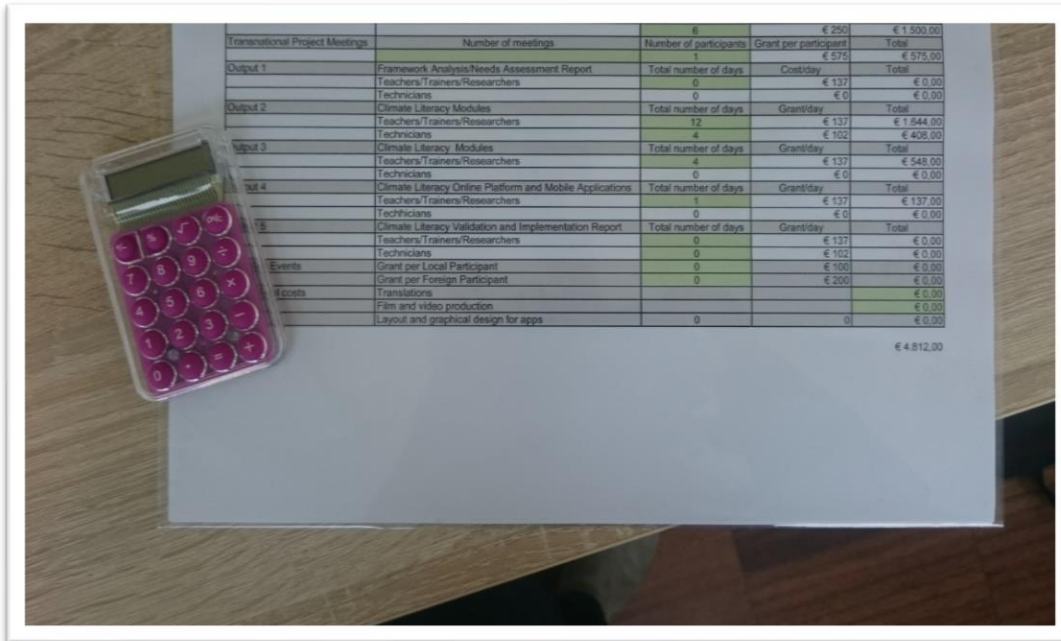


15%



Raspravite o ovome s kolegama i ocijenite korisnost ovih savjeta!

Kako odrediti cijenu za online intervencije?



		€	€ 250	€ 1,500.00
Transnational Project Meetings	Number of meetings	1	€ 250	Total € 1,500.00
			€ 575	Total € 575.00
Output 1	Framework Analysis/Needs Assessment Report	Total number of days	Cost/day	Total
	Teachers/Trainers/Researchers	0	€ 137	€ 0.00
	Technicians	0	€ 0	€ 0.00
Output 2	Climate Literacy Modules	Total number of days	Grant/day	Total
	Teachers/Trainers/Researchers	12	€ 137	€ 1,644.00
	Technicians	4	€ 102	€ 408.00
Output 3	Climate Literacy Modules	Total number of days	Grant/day	Total
	Teachers/Trainers/Researchers	4	€ 137	€ 548.00
	Technicians	0	€ 0	€ 0.00
Output 4	Climate Literacy Online Platform and Mobile Applications	Total number of days	Grant/day	Total
	Teachers/Trainers/Researchers	1	€ 137	€ 137.00
	Technicians	0	€ 0	€ 0.00
Events	Climate Literacy Validation and Implementation Report	Total number of days	Grant/day	Total
	Teachers/Trainers/Researchers	0	€ 137	€ 0.00
	Technicians	0	€ 102	€ 0.00
	Grant per Local Participant	0	€ 100	€ 0.00
	Grant per Foreign Participant	0	€ 200	€ 0.00
Costs	Translations			€ 0.00
	Film and video production			€ 0.00
	Layout and graphical design for apps	0	0	€ 0.00
				€ 4,812.00

Kao liječnici, savjetovatelji ili psihoterapeuti, morate biti svjesni da će određivanje cijene za vaše online usluge biti drukčije od onoga na što ste naviknuti.

Smjernice osiguravajućih društava i stručnih udruženja mogu dati jasne naznake, ali cijena svakog savjetovanja ili psihoterapije mora pokriti sve troškove koji s time dolaze. Vaša računica stoga mora uključiti:

- troškove vaših usluga, uključujući i iznos za doprinose
- troškove režija (najam prostora, električna energija, korištenje interneta, održavanje uređaja, obračun poreza itd.)
- određeni višak potreban za ulaganje u softver ili hardver;
- vašu mjesečnu plaću i plaću vaših zaposlenika.

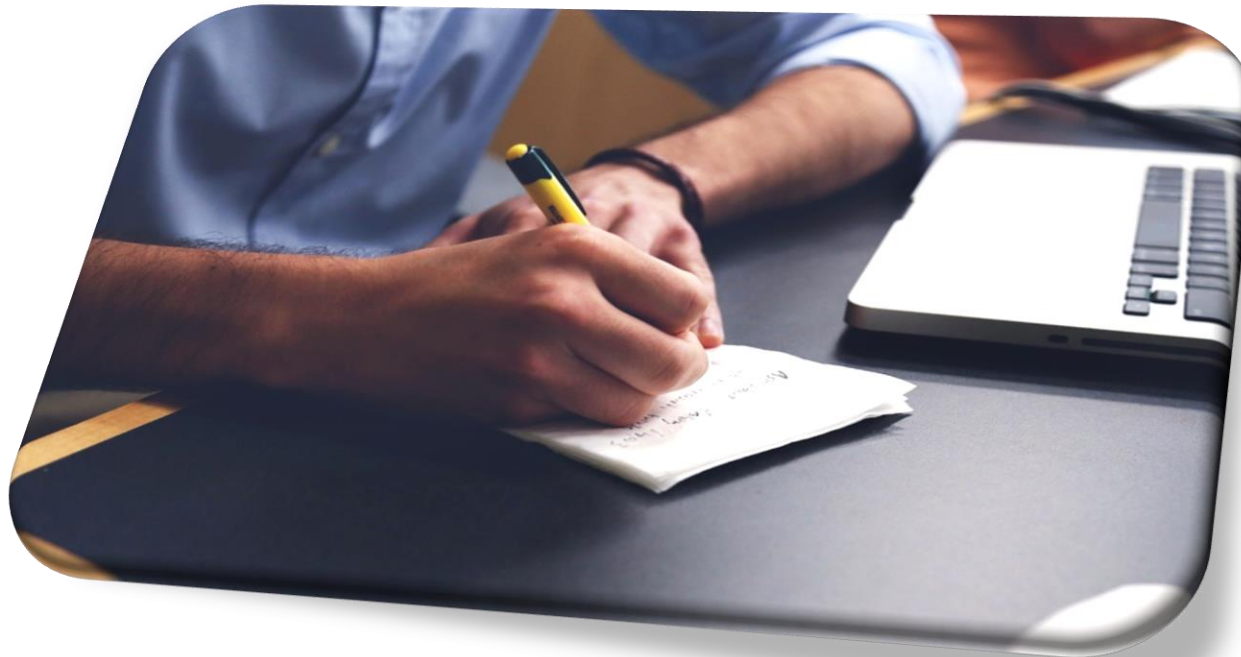
6 Ekonomski i financijski aspekti

▪ Cjelina 3

Opcije naplate

Pregled cjeline

- Opcije naplate
- Različite mogućnosti plaćanja
- Internet bankarstvo
- Kreditne kartice
- Sustavi online plaćanja
- Plaćanje mobilnim uređajima
- Kartice za pametno plaćanje



Opcije naplate



Liječnici, psihoterapeuti i katkad savjetovatelji imaju dvije opcije naplate: putem nacionalnog zavoda za zdravstveno osiguranje ili privatno, s uputnicom ili bez nje.

Naplate putem sustava zdravstvenog osiguranja ovdje neće biti opisane zato što je to uhodan i već dokazan način naplate za liječnike i psihoterapeute.

Ova cjelina odnosit će se na privatnu naplatu, koja se može vršiti kroz specijalizirane tvrtke, ali i online sustave naplate.

6 Ekonomski i finansijski aspekti

Različite mogućnosti plaćanje online intervencija

Postoje brojni načini plaćanja online usluga. Stoga je preporučljivo klijentima ponuditi različite mogućnosti.

Ne zaboravite da svi oblici prijenosa novca osim Bitcoina uključuju osobne podatke klijenta.



Internet bankarstvo

Ovo je uobičajen način plaćanja, a ujedno je i najprikladniji ako poznajete klijenta i vjerujete mu da će platiti račun. Vi šaljete račun, a klijent plaća unutar dogovorenog roka.



Kreditne kartice

Kreditne kartice predstavljaju brzu i pouzdanu metodu plaćanja. Postoje različiti pružatelji sustava za plaćanje kreditnom karticom, a vi tu uslugu možete uvrstiti na svoju *web* stranicu. Plaćanje kreditnim karticama omogućuje i plaćanje unaprijed, što može biti prednost kad ne poznajete klijenta. Međutim, tvrtke za kreditne kartice također naplaćuju svoje usluge. Ovdje se radi o određenom postotku iznosa usluge, a trošak pokriva psihoterapeut odnosno savjetovatelj.



Sustavi online plaćanja

Plaćanja putem online sustava spada među najsigurnije metode plaćanja i do određene mjere vas i štiti od krađa. Ovakvi sustavi uključuju i plaćanje naknade za korištenje, a klijentima omogućuju plaćanje unaprijed.

Sustavi online plaćanja različito se prihvaćaju u različitim zemljama. Evo najpoznatijih sustava plaćanja:

Authorize.net: ovo je najrasprostranjeniji način online kartičnog plaćanja. S bazom od preko 300.000 korisnika, Authorize.net najprikladnija je opcija za web trgovine kojima treba sustav za primanje uplata.

PayPal: Kad savjetovatelj ili psihoterapeut i klijent imaju PayPal račun, može se dogovoriti da se izvrši prijenos sredstava s klijentovog PayPal računa na PayPal račun savjetovatelja ili psihoterapeuta. Savjetovatelj ili psihoterapeut bude obaviješten o prijenosu sredstava pa može, na primjer, isporučiti svoju online intervenciju (u slučaju plaćanja unaprijed).

Sustavi online plaćanja

- **2Checkout** još je jedan sustav za online kartično plaćanje, a uključuje kombinaciju trgovačkog računa i sustava *online* kartičnog plaćanja, a omogućuje korisnicima primanje uplata izvršenih putem kreditnih kartica i uplate izvršene putem PayPala. Ovaj tvrtka nudi još i međunarodna plaćanja, ugovaranje raznih pretplata i drugo.

Napomena:
Možete pročitati više o ovome u
Modulu 4.

Bitcoin

Bitcoin je svjetska „kriptovaluta“ i sustav digitalnog plaćanja koji se preciznije definira kao prva decentralizirana digitalna valuta. Ovaj sustav funkcionira bez središnjeg repozitorija ili administratora. Transakcije se odvijaju izravno između korisnika, bez ikakvih posrednika. Potvrđene su mrežnim čvorovima i zabilježene na takozvanom *block chainu*. Plaćanje bitcoinima može se izvršiti anonimno pa može biti prikladno za određene skupine klijenata.

Plaćanje mobilnim uređajima

Square i Intuit's GoPayment usluge nude trgovcima mogućnost primanja kartičnih isplata putem mobilnih uređaja, poput iPhonea, iPada i Androida, koji pritom djeluju kao mobilni POS-uređaji. Postoji pet osnovnih modela mobilnog plaćanja:

- mobilni novčanici,
- plaćanja na temelju kartica,
- naplata putem mobilnog operatera (*carrier billing*) – Premium SMS ili izravna naplata putem mobilnog operatera,
- beskontaktno plaćanje putem NFC tehnologije (Near Field Communication – komunikacija bliskog polja),

- izravan prijenos s bankovnog računa uplatitelja na bankovni račun primatelja, u stvarnom vremenu (bankovni modeli, intra/inter bankovni prijenosi i isplate).

Postoje i kombinacije:

- izravna naplata putem mobilnog operatera/banke
- bankovni račun i kartica, kao što su Vipps i MobilePay (korisnici koji imaju račun u određenoj banci mogu zadužiti svoj račun, dok drugi korisnici mogu zadužiti svoju karticu)

6 Ekonomski i financijski aspekti

Kartice za pametno plaćanje

Ove kartice mogu se kupiti u vrijednosti od 10, 20, 50 i 100 eura.

Klijenti ih mogu reaktivirati pomoću šesnaesteroznamenkastog PIN-a i koristiti ih za plaćanje online usluga.

Primijetit ćete da niste upoznati sa svim navedenim metodama plaćanja jer nisu sve raširene u vašoj zemlji.



Stoga razgovarajte s kolegama ili vašim stručnim predstavnikom, koji bi vam trebao preporučiti najprikladnije sustave naplaćivanja online usluga.

Provjerite svoje znanje

1. Pitanje 1: kada se troškovi online intervencija mogu pokriti zdravstvenim osiguranjem?
2. Pitanje 2: koje su prednosti uzimanja predujma?
3. Pitanje 3: koje metode plaćanja bi se trebale primjenjivati u radu s anonimnim korisnikom?
4. Pitanje 4: kako odrediti cijenu za online savjetovanje/psihoterapiju?
5. Pitanje 5: koje opcije plaćanja su najprikladnije za savjetovatelje / psihoterapeute?

Rezultati

1. Kad postoji prikladan pravni okvir u zdravstvenom zakonodavstvu. U protivnom, takve usluge mogu se pokriti zdravstvenim osiguranjem jedino onda kad je ugrožen ljudski život i kad se hitna medicinska pomoć ne može ponuditi na vrijeme.
2. Ovaj predujam se može zadržati u slučaju prekasnom otkazivanja ili klijentovog nepojavljivanja. Također, predujam može potaknuti klijente da ne preskaču seanse.
3. U radu s anonimnim klijentima uputno je dogovoriti plaćanje unaprijed.
4. Ovisi: o mjestu gdje radite (glavni grad, gradić, selo), o tome koliko je vaš program tražen, vaša specijalizacija i druge posebne vještine (certifikati), radnom stažu, preporukama i mjesečnim troškovima.
5. Sustav online plaćanja, bez troškova posredovanja i ostalih davanja, koji u određenoj mjeri štiti i od prevara/krađa.

Izvori

- Andersson, G., & Cuijpers, P. (2009). Spletne in druge računalniške psihološke oblike depresije za odrasle: metaanaliza. *Kognitivno vedenje terapija*, 38 (4), 196-205.
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20183695>
- Barak, Azy, et al. (2008). Celovit pregled in metaanaliza učinkovitosti internetnih psihoterapevtskih posegov. *Journal of Technology in Human Services*, 26.2-4: 109-160.
http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15228830802094429#.VI8vaCvF_hs
- Wantland, D.J., Portillo, C. J. Holzemer, W. L., zakol, R. & McGhee, E. M. (2004). Učinkovitost spletnih spletnih strani ne-spletne intervencije: metaanaliza izidov vedenjskih sprememb. *Journal of Medical Internet Research*, 6 (4). <http://www.jmir.org/2004/4/e40/>
- <http://www.apeacefullifecounseling.com/using-health-insurance-to-cover-counseling/>
- <https://www.webpagefx.com/blog/web-design/online-payment-systems>

Impressum

Projekt: Therapy 2.0

Koordinator: media k GmbH, Goethestr. 10, D-97980 Bad Mergentheim,
phone +497931 99 27 30, fax +49 7931 99 27 31

URL: <https://www.ecounseling4youth.eu>

Broj projekta: 2016-1-DE02-KA202-003245

Program financiranja: Erasmus+

Autorica Modula 6 – Ekonomski i financijski aspekti

Nives Hudej – kontakt: : nives.hudej@eu-integra.eu

© **Slike:**

- Velin Radkov – Fotolia.com
- Integra Institute database and CCO Creative commons: picture is available for free use
- Pixabay CCO Creative Commons



Ovaj rad ustupljen je javnosti pod licencom Creative Commons Imenovanje-Nekomercijalno-Dijeli pod istim uvjetima 4.0.



Ovaj projekt ostvaren je uz potporu Europske komisije. Ova publikacija izražava isključivo stajališta autora publikacije i Komisija se ne može smatrati odgovornom prilikom primjene informacija koje publikacija sadrži.

Partneri u projektu Therapy 2.0

Njemačka		media k GmbH (Koordinator) Dr. Karin Drda-Kühn / Hans-Jürgen Köttner • Therapy2.0@media-k.eu • + 49 7931 99 27 30
Njemačka		Innovation in Learning Institute – University of Erlangen-Nuremberg Evelyn Schlenk • Evelyn.Schlenk@ili.fau.de • + 49 9131 856 1111
Slovenija		Integra Institut, Institut za razvoj clovekovih potentialov Sonja Bercko Eisenreich • sonja.bercko@eu-integra.eu • + 38 659 013 2641
Hrvatska		Sveuciliste u Rijeci, Medicinski Fakultet Dr. Tanja Franciskovic / Dr. Marina Crepulja • tanja.franciskovic@medri.uniri.hr • + 38 591 2000 000
Island		Iceland Academy of the Arts Björg Jóna Birgisdóttir • bjorg@lhi.is • + 354 552 4000
Austrija		Wissenschaftsinitiative Niederösterreich Dr. Wolfgang Eisenreich • office@wissenschaftsinitiative.at • + 43 676 944 5447
Portugal		Instituto Politecnico do Porto Dr. Regina Silva • ras@eu.ipp.pt • + 351 222 061
Grčka		GUnet Akadimaiko Diadiktyo Pantelis Balaouras / Constantinos Tsibanis • costas@noc.uoa.gr • + 30 210 7275603

Završetak modula



Čestitamo!
Završili ste ovaj modul!