

DA CLIENTE A PAZIENTE: LA COMPAGNIA CURA L'ASSICURATO

di MAURIZIO FRANCESCONI

L'Associazione marketing e cultura assicurativa, proseguendo con i suoi viaggi-studio, ha recentemente visitato UniSalute, società del gruppo Unipol e prima assicurazione sanitaria in Italia per numero di assistiti. Ecco il resoconto dell'incontro

Alcuni giorni per i lavori preparatori, con una scaletta fitta di argomenti d'interesse per l'associazione, hanno permesso a tredici associati di **Amca** di trascorrere un'intera giornata in full immersion presso la sede di **UniSalute**, in sala consiglio, al 24° piano della Torre Unipol. Un edificio di recente costruzione che con i suoi 125 metri è oggi il più alto dell'Emilia Romagna. Una vista favolosa della città di Bologna.

Dopo le presentazioni dei delegati **Amca**, l'intervento di apertura di **Fiammetta Fabris**, amministratore delegato di UniSalute, ha evidenziato le contraddizioni della sanità in Italia, i numeri e la mission della compagnia. Ai dati di scenario rappresentati dall'ad dedicheremo, per l'attenzione che meritano, ampio

spazio in uno dei prossimi numeri di *Insurance Daily* (il quotidiano on line di Insurance Connect, editore di Insurance Review), mentre trovate le informazioni con i plus dell'impresa nel box a pag 61.

INTEGRAZIONE TRA OPERATORI E SPECIALISTI

Dopo l'intervento dell'ad, manager e responsabili di vari settori dell'impresa si sono avvicinati per descrivere gli ambiti di loro competenza. Iniziando da **Salvatore Cucca**, che ha illustrato l'area centrale operativa, servizi multicanale e servizi informatici di cui è responsabile: "La centrale operativa è il cuore dell'impresa, vero asset strategico interno. È costituita da 380 perso-



Fiammetta Fabris, amministratore delegato di UniSalute

ne specializzate, suddivise tra call center malattia e call center assistenza h24, e supportata da 50 medici interni per le richieste più complesse". Altro elemento distintivo della compagnia è il *comitato*

AMCA E INSURANCE REVIEW PER IL MARKETING ASSICURATIVO

Lo avevamo annunciato il 9 novembre scorso: Amca è stata ospite di UniSalute e come promesso, in questo numero offriamo ai nostri lettori una testimonianza dell'evento. Un'impresa giovane, nata a Bologna poco più di venti anni fa. Di successo, con alle spalle il primo gruppo assicurativo danni italiano. Entusiasmo e professionalità, la prima sensazione che si ha osservandola da vicino. Un'esperienza interessantissima.

Un grazie sincero ai nostri prestigiosi ospiti, senza dimenticare amici e soci Amca che hanno voluto vivere in prima persona questa esperienza: **Marco Brachini** (presidente), **Maurizio Francesconi** e **Pierpaolo Merkel** (consiglieri), **Gianluca Arcolini**, **Carlo de Lieto Vollaro**, **Mattia Fasoli**, **Sara Galli**, **Vincenzo Granata**, **Alessandra Hribal**, **Nicola Ricci**, **Giancarlo Silvano**, **Giacomo Torri** e **Marco Zini**.

La redazione di Amca

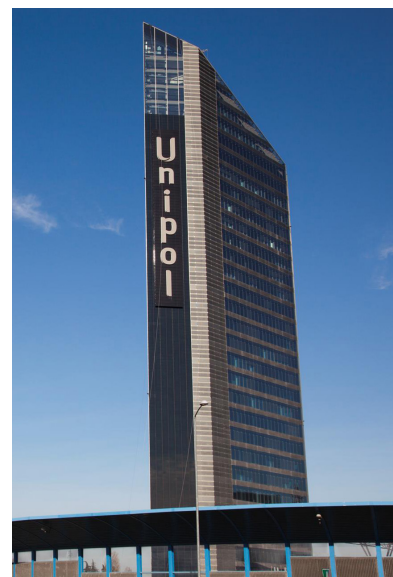
scientifico, costituito da professionisti medici di provata esperienza e specialisti in diverse aree, che hanno il compito di fornire all'impresa un supporto scientifico nella valutazione e applicazione delle più efficaci metodiche medico-chirurgiche: "Il comitato serve anche per garantire sempre agli assicurati la migliore assistenza. Ogni anno UniSalute gestisce oltre tre milioni di sinistri, costantemente monitorati, con tempi di risposta molto rapidi e una velocità di liquidazione tra le

più alte del mercato. Il numero di reclami per sinistri trattati è pari allo 0,07%, un primato nel comparto, e il tasso di soddisfazione dei clienti verso il network dei fornitori delle prestazioni sanitarie è molto elevato".

NON SOLO COPERTURE SANITARIE

La visita è stata anche l'occasione per conoscere la neonata società **UniSalute Servizi**, controllata al 100% da UniSalute Spa, che è stata presentata da **Francesco Montebugnoli**, responsabile di *SiSalute*: "In UniSalute Servizi operano due divisioni: *Centri Medici UniSalute*, e *SiSalute*. La prima è una struttura polispecialistica ambulatoriale con medici, punto prelievi, studio odontoiatrico, centro di fisioterapia e riabilitazione. Per ora solo a Bologna ma destinata a diffondersi sul territorio nazionale. Punto di forza sono le prestazioni a costi contenuti senza compromessi sulla qualità, come avviene per i servizi erogati nell'ambito delle coperture assicurative, e identico a queste è il monitoraggio da parte dell'impresa".

La seconda divisione, *SiSalute*, si occupa della gestione dei servizi non assicurativi e offre nuovi strumenti di protezione della salute, in tre ambiti di intervento: "Il primo sono i pacchetti di flexible benefit destinati al welfare aziendale per imprese di ogni dimensione; il secondo ambito riguarda i servizi in outsourcing per fondi sanitari, casse o altri enti: in pratica l'attività di service per la gestione delle prestazioni sanitarie e dei conseguenti processi amministrativi, contabili e di reporting". Come terzo intervento, *SiSalute* offre anche alcune Card



a scontistica per prestazioni sanitarie presso centri medici convenzionati. Per ora le card prevedono sconti su esami, visite e trattamenti fisioterapici, in futuro saranno estese anche all'odontoiatria. "Per le prestazioni erogate, *SiSalute* utilizza il medesimo network sanitario di UniSalute. Apposite piattaforme online dedicate semplificano l'erogazione del servizio e tutto il processo gestionale conseguente".

UN NETWORK CAPILLARE

Maria Carla Morselli, responsabile dell'area convenzionamento reti, ha presentato numeri e caratteristiche delle strutture sanitarie convenzionate con UniSalute, asset strategico esterno dell'impresa ed elemento che determina la qualità delle prestazioni erogate: "L'obiettivo è ottenere da ciascuno prestazioni eccellenti a costi contenuti. Abbiamo in atto accordi quadro con quasi 50 mila strutture tra ambulatori, centri odontoiatrici, ospedali privati, strutture pubbliche, centri termali,

psicologi e veterinari (tra le novità c'è anche la polizza per cani e gatti), ma anche contratti con aziende che erogano assistenza domiciliare, attraverso badanti, infermieri e fisioterapisti, complessivamente oltre 30 mila addetti sul territorio". In UniSalute ci sono 44 risorse totalmente dedicate a quest'area ma i fornitori possono contare anche su portali a uso esclusivo per velocizzare il rapporto con la compagnia: "La gestione complessiva

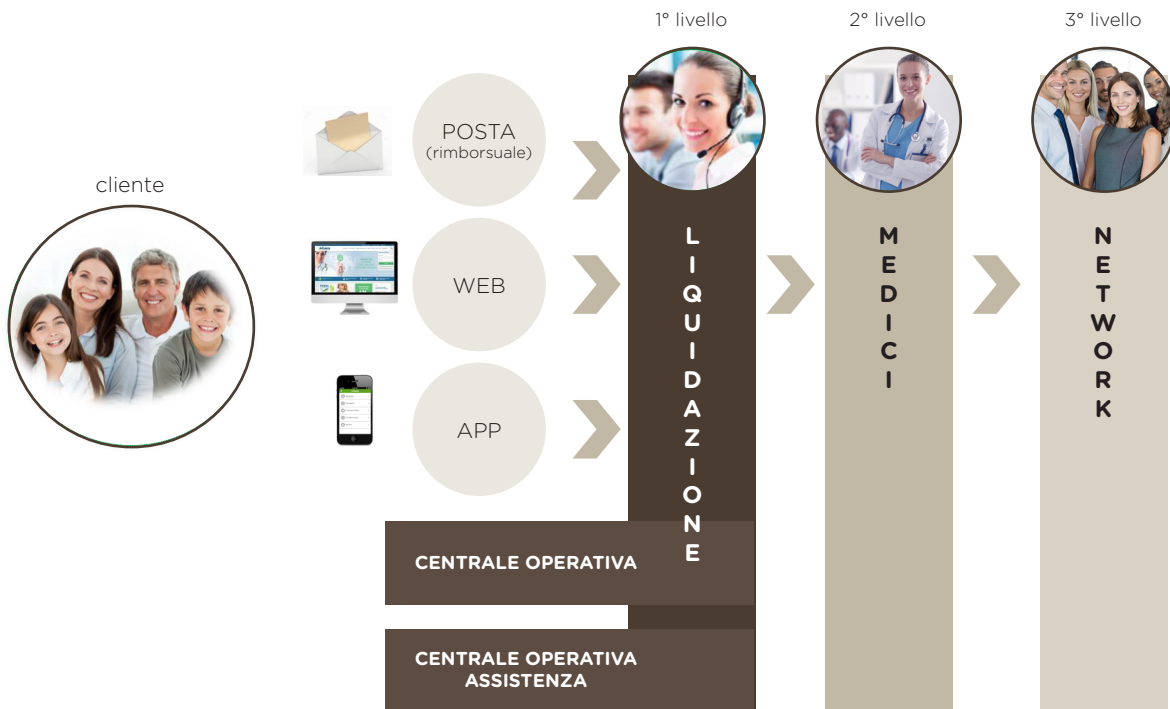
delle strutture avviene in modalità totalmente automatizzata. Di tutte le strutture viene costantemente osservato il livello del servizio erogato, condizione indispensabile affinché UniSalute possa continuare a mantenere la propria certificazione di qualità". Il monitoraggio è effettuato grazie a migliaia di questionari somministrati per raccogliere il giudizio sulla prestazione ricevuta e la soddisfazione manifestata: "Risultato di tanto lavoro, il 90% degli

assicurati consiglierebbe la struttura dove ha ricevuto le cure".

DAI FONDI ALLA VENDITA ONLINE

È stata poi la volta dell'area commerciale di UniSalute, descritta da **Cristiana Buzzoni**, responsabile del canale intermediato ed enti pubblici: "Ad aziende, fondi, casse e broker offriamo prodotti tailor made, costruiti con il cliente e customizzati sulle sue esigenze. Tra

PROCESSI STRUTTURATI SU TRE LIVELLI





La delegazione di Amca in visita presso la sede di UniSalute

I NUMERI DI UNISALUTE

In apertura della giornata, l'ad di UniSalute, Fiammetta Fabris, ha presentato la compagnia. "UniSalute, che è nata nel 1995, fa delle coperture sanitarie il proprio business. La sua raccolta premi, cresciuta notevolmente negli anni, ha superato nel 2016 i 400 milioni di euro (+ 9,8% rispetto al 2015), con un trend che si è confermato anche per il 2017. Oggi siamo la prima assicurazione sanitaria in Italia per numero di clienti gestiti, con oltre sette milioni di assicurati. Il 98% dei clienti UniSalute arriva dalle aziende, soprattutto in virtù delle coperture che nascono dalla contrattazione collettiva, ma la compagnia è anche focalizzata nella gestione delle polizze per i fondi sanitari di categoria e le casse professionali". UniSalute non ha una rete agenziale e pochi sono gli agenti con un mandato. È una compagnia diretta a cui si accede attraverso diversi canali, poiché mette a disposizione dei propri clienti una vasta gamma di strumenti e servizi per una gestione completa della polizza: una centrale operativa telefonica dedicata, con operatori specializzati e medici, un sito internet e una app. "L'obiettivo della compagnia - ha spiegato Fabris - è quello di semplificare le modalità di accesso alle prestazioni sanitarie. L'impegno è offrire ai clienti sempre il massimo livello di servizio, qualunque sia la modalità scelta per il contatto. Strategica è la qualità del network di strutture sanitarie convenzionate con la compagnia. Oltre 50 mila in tutta Italia e all'estero, nelle quali rapidità di accesso alle cure e massima qualità del servizio erogato sono gli imperativi categorici". Tutto il network UniSalute è collegato con sistemi web di ultima generazione. "A conferma degli standard adottati nella gestione dei processi e nell'erogazione dei servizi per clienti e partner, UniSalute ha ottenuto la certificazione Uni En Iso 9001:2015 per l'intera filiera produttiva, dalla creazione del prodotto alla chiusura del sinistro", ha concluso l'ad della compagnia.

i compiti del commerciale rientra la formazione e l'affiancamento, anche presso le assemblee nelle aziende, per illustrare i contenuti delle polizze destinate ai lavoratori, beneficiari delle coperture in virtù di una contrattazione di primo o secondo livello". Compito dell'area commerciale è anche quello di supportare la centrale operativa, affinché questa possa avere con immediatezza, a video, i dati di sintesi di ogni contratto. Segue la *customer care* e si occupa della distribuzione sui canali alternativi come Gdo, farmacie e banche: "Questo grande sforzo è ricambiato da una percentuale di reclami irrisoria rispetto al portafoglio clienti (0,06%), un valore che pone UniSalute al primo posto, nel *customer satisfaction index*, fra le compagnie che prestano coperture sanitarie".

Oltre all'offerta tradizionale, UniSalute utilizza un canale di vendita online: **Licia Bergonzoni**, responsabile marketing e comunicazione, ha illustrato le polizze individuali acquistabili direttamente dal sito UniSalute: "Ci sono soluzioni nate per soddisfare singole esigenze, coperture entry level per chi ancora non si è mai avvicinato alle polizze sanitarie, ma anche coperture aggiuntive per i familiari di chi è garantito dalla sanità integrativa, soprattutto attraverso casse e fondi. Proponiamo poi prodotti monogaranzia disponibili senza questionari, senza barriere all'ingresso, senza carenze, acquistabili online con carta di credito: dentista, fisioterapia, assistenza domiciliare per minori o maggiori di 65 anni, diaria ricovero, spese mediche da incidenti stradali. E su tutte queste polizze c'è una scontistica, per ciò che non è in copertura, se si utilizzano

strutture rientranti nel network dei convenzionati. UniSalute è anche in Facebook” – prosegue Bergonzoni – ha un blog (*inSalute*) e una newsletter (*inSalute Informa*). UniSalute da anni cura l’*Osservatorio Sanità*, un’indagine cawi finalizzata a conoscere e divulgare l’opinione degli italiani su tematiche di natura sanitaria. Fra le iniziative di prestigio c’è anche un grande progetto di UnipolSai e a cui UniSalute partecipa attivamente. È *Welfare Italia*, un

think-tank permanente sui temi del welfare e della white economy, partecipato da personaggi di alto livello quali ministri, docenti universitari, e vertici aziendali.

TELEMEDICINA PER I MALATI CRONICI

Proseguendo nella presentazione, **Vanessa Sabbi**, della struttura case manager Ltc, ha introdotto i partecipanti nel mondo della disabilità cronica: “Un ambito mai presidia-

to dalle compagnie tradizionali, verso il quale invece UniSalute ha avviato un progetto, oggi operativo, denominato *Monitor Salute*. È un innovativo servizio di monitoraggio a distanza, tramite devices che vengono inviati dalla compagnia al domicilio dell’assistito, attraverso i quali si possono osservare determinati parametri legati alle patologie croniche”. Il servizio è dedicato in particolare agli assicurati affetti da ipertensione, diabete e bronchite

UNISALUTE SERVIZI PER L’OFFERTA NON ASSICURATIVA

Nel 2016 è nata la **nuova società UniSalute Servizi**. Controllata al 100% da UniSalute, **si occupa dell’erogazione di servizi sanitari non assicurativi** e al suo interno operano due divisioni distinte: SiSalute e Centri Medici UniSalute.

UniSaluteServizi

SiSalute PIÙ SERVIZI PER LA TUA SALUTE

Si occupa della gestione e della commercializzazione di servizi sanitari non assicurativi per rispondere alle nuove esigenze di welfare aziendale e per offrire nuovi strumenti di protezione della salute.

www.si-salute.it

Centri Medici UniSalute

Poliambulatorio medico con sede a Bologna che garantisce un’offerta di qualità a prezzi contenuti per adulti e bambini. Tra i servizi a disposizione anche speciali iniziative dedicate alle aziende come campagne di prevenzione e check-up per i dipendenti.

www.centrimediciunisalute.it

cronica. Alcuni apparati digitali, tarati per registrare i valori medici vitali, trasmettono le informazioni in tempo reale e h24 alla centrale operativa di UniSalute dove, in presenza di anomalie, un software dedicato attiva un alert indirizzato al paziente-assicurato affinché si metta in contatto con gli specialisti in sede: “Risultato di tutto ciò sono minori rischi, meno emergenze, meno interventi e significativa riduzione nel numero e nella durata dei ricoveri, un servizio tangibile per l’assicurato e un vantaggio sia per il Ssn, sia per l’impresa che presta le coperture. È un esempio concreto di come innovazione e telemedicina possano essere messe al servizio di assicurati appartenenti alle categorie a rischio”.

UNA STRUTTURA BASATA SUL CALL CENTER

La giornata in UniSalute si è conclusa con la visita alla centrale operativa, dove ci ha accolti **Emanuela Pompetti**, responsabile del call center servizi ricoveri e prodotti individuali, uno dei tre call center dedicati alle prestazioni sanitarie che operano su due macro aree: la prima dedicata agli interventi, la seconda alle prestazioni ambulatoriali, visite, accertamenti, ecc. I circa 370 operatori specializzati sono tutti interni: non c’è esternalizzazione. Sono suddivisi in più team composti, ciascuno, da una ventina di addetti e un leader, al loro supporto ci sono 50 medici. “L’intero sistema – spiega Pompetti – è governato da un apposito software, ogni richiesta è sottoposta a un processo automatico di verifica della corretta corrispondenza tra prestazione, prescrizione e patologia, a cui si ag-

UN’ESPERIENZA CON UN SAPORE DIVERSO



uello in UniSalute è il quarto viaggio-studio di Amca, un’esperienza molto interessante alla quale hanno partecipato amici e soci. In precedenza abbiamo visitato **Mafre** (Spagna), **Covéa** (Francia) e **R+V** (Germania). Ma qui vogliamo evidenziare un aspetto che, più di altre volte, ha colpito la delegazione. La professionalità espressa da tutti coloro che, via via, hanno descritto le strutture, i progetti e i prodotti di UniSalute non è stata diversa da quella percepita presso le altre imprese che fin qui ci hanno accolti, tutti top player assicurativi europei. Di diverso, in questa occasione, c’è stato un elemento in più, un *fil rouge* che ha caratterizzato tutte le presentazioni della giornata: è l’entusiasmo e l’attenzione costante verso il servizio erogato, verso il cliente. È vero che qui il business non è rappresentato dalle coperture per l’auto, per la casa o per l’impresa, che qui si trattano le polizze sanitarie e si ha a che fare con gli eventi che possono colpire l’essere umano, ma fa specie sentire che ci si riferisce al cliente con l’appellativo di *paziente*. Alcuni hanno interpretato questo come frutto dell’empatia tipica degli emiliani. Altri, i più, lo hanno letto come il risultato della consapevolezza di chi sa di contribuire a far crescere un’impresa di successo in un ambito ad alto valore sociale come la salute.

giunge il controllo sulla sussistenza della garanzia”. L’operatore che interviene e apre la posizione dispone a video dell’anagrafica del cliente, delle sue coperture, i massimali e i limiti. Nel caso di ricoveri e visite, il sistema verifica la disponibilità presso la struttura individuata, fissa l’appuntamento e restituisce l’informazione al cliente-paziente. Nessun documento cartaceo, tutto è caricato sul sistema. La centrale è supportata dai medici che intervengono su informazioni specifiche e nei casi in cui il sistema riscontri incongruenza tra patologia e prestazione. Il call center ha autonomia liquidativa, entro certi limiti, superati i quali la pratica passa al medico”. Completa la centrale ope-

rativa il *call center assistenza*. Una decina di specialisti a supporto degli assicurati, attivo h24, per offrire supporto nelle emergenze sanitarie ovunque essi si trovino, in Italia come all’estero.

Con la tappa del call center si è concluso la nostra visita in UniSalute. Ancora una volta la delegazione Amca ha avuto l’opportunità di vedere ciò che c’è dietro un’impresa di successo: tanta innovazione, grande attenzione verso il servizio, solida organizzazione. Un’esperienza molto interessante che, come in altre occasioni, abbiamo voluto condividere con iscritti e amici dell’associazione. 