

L'ASSISTENZA SI FA INTEGRATA

di LAURA SERVIDIO

UNA GESTIONE EFFICIENTE DEI SERVIZI PER TUTTI GLI ATTORI DELLA SANITÀ INTEGRATIVA. CON QUESTO OBIETTIVO NASCE FULLCARE, FRUTTO DELL'ACCORDO TRA BLUE ASSISTANCE E ACCENTURE

Fornire servizi di alta qualità a costi contenuti. Per farlo nasce *FullCare - High Quality Assistance*, un'offerta congiunta di servizi messa a punto dall'accordo tra **Blue Assistance** e **Accenture** per la gestione dell'assistenza sanitaria di compagnie, broker, società di mutuo soccorso, casse e fondi sanitari.

“In Italia – spiega **Luca Filippone**, amministratore delegato di **Blue Assistance** – si sta sviluppando un mercato importante di sanità integrativa, per effetto di una sanità pubblica che arretra e di una spesa *out of pocket* già oggi di 30 miliardi di euro, che le famiglie potrebbero gestire meglio indirizzandola verso coperture sanitarie private più efficienti e di qualità”.

Partendo da questo forte potenziale, Blue Assistance ha deciso di mettere a frutto il suo *know-how* tecnico-liquidativo in ambito sanitario, il consolidato *network* di strutture convenzionate e la propria centrale operativa specializzata, incrementandone l'efficienza operativa e la modernizzazione dei sistemi informatici. “Qui nasce la collaborazione con Accenture che – sotto il marchio *FullCare* – è finalizzata a portare al mercato qualità, *know-how* ed eccellenza nella gestione dei servizi sanitari”. L'impegno di Accenture è rivolto alla gestione di parte

delle attività amministrative di *front e back-office*, ai servizi IT e alla gestione anagrafica e contributiva. Blue Assistance può così focalizzarsi sulla gestione liquidativa e il controllo e aggiornamento del *network* convenzionato, vero *core business* della società.

Highlight dell'offerta è il contenimento dei costi garantito dal fatto che, scegliendo una struttura sanitaria convenzionata, nel 90% dei casi sono convenzionate in modo diretto anche le *équipe* mediche – 35 mila in Italia – per un totale di circa 65 mila medici.

SOLUZIONI TAILOR MADE

“Il progetto, che sarà pienamente a regime all'inizio del 2014 con il completamento dell'evoluzione dei sistemi informatici a supporto della reingegnerizzazione dei processi operativi, avrà come fiore all'occhiello la qualità del servizio: in un mercato in cui si privilegiano le economie di scala, anche noi puntiamo sull'efficientamento dei processi, ma con la capacità di offrire soluzioni *tailor made* e qualità di servizio: attualmente gestiamo 1500 prodotti sanitari e di assistenza. Particolare rilievo ha, oggi, anche il settore dentario, con un migliaio di dentisti convenzionati che ci permettono di offrire un prezzo

FULLCARE High Quality Assistance

- ▶ **2200**  **strutture CONVENZIONATE**
sanitarie e odontoiatriche
- ▶ **1500** **prodotti SANITARI**
e di **ASSISTENZA** 
- ▶ **65 MILA** **medici**  **CONVENZIONATI**



Luca Filippone,
amministratore delegato di Blue Assistance

BLUE ASSISTANCE, PIÙ FACILE LA VITA

Nata nel 1993, **Blue Assistance** è specializzata nella consulenza, progettazione e gestione personalizzata di servizi tecnico-liquidativi e di assistenza nell'area della salute per assicurazioni, casse, fondi, società di mutuo soccorso, broker, attraverso network di professionisti e strutture convenzionate selezionati, un proprio staff medico multispecialistico e la centrale operativa attiva 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. Per info: www.blueassistance.it

certo e un tariffario unico su tutto il territorio nazionale. In alternativa alle coperture per le cure dentarie, offriamo un servizio, acquistabile anche *online*, che dà accesso al network odontoiatrico garantendo al cliente finale un risparmio fino al 50%-70% e la possibilità di scegliere il proprio operatore sanitario di fiducia su tutto il territorio”.

INTEGRAZIONE TRA GLI ATTORI

“Nell’ambito del progetto FullCare – spiega **Pino Leoni**, managing director insurance di Accenture – la nostra azienda fornisce, non solo la componente di servizi IT, ma anche quella di *business process outsourcing*, a completamento delle attività di consulenza tradizionale. La collaborazione con Blue Assistance prevede un duplice obiettivo: estendere lo spettro di azione dei servizi offerti da Accenture in ambito welfare (con la componente sanitaria); industrializzare i processi operativi di Blue Assistance, attraverso la reingegnerizzazione *end-to-end* dei processi di assistenza sanitaria integrativa grazie anche alla modernizzazione dei sistemi informativi e all’outsourcing di alcuni servizi amministrativi”.

In particolare, il nuovo modello operativo permetterà una completa integrazione e collaborazione tra tutti gli attori coinvolti nei processi di sanità privata. “Strutture ospedaliere, medici, compagnie e liquidatori saranno integrati grazie all’utilizzo di una nuova piattaforma *web based* e un nuovo *contact center*, con l’obiettivo di fornire servizi tempestivi e a costi competitivi”.