

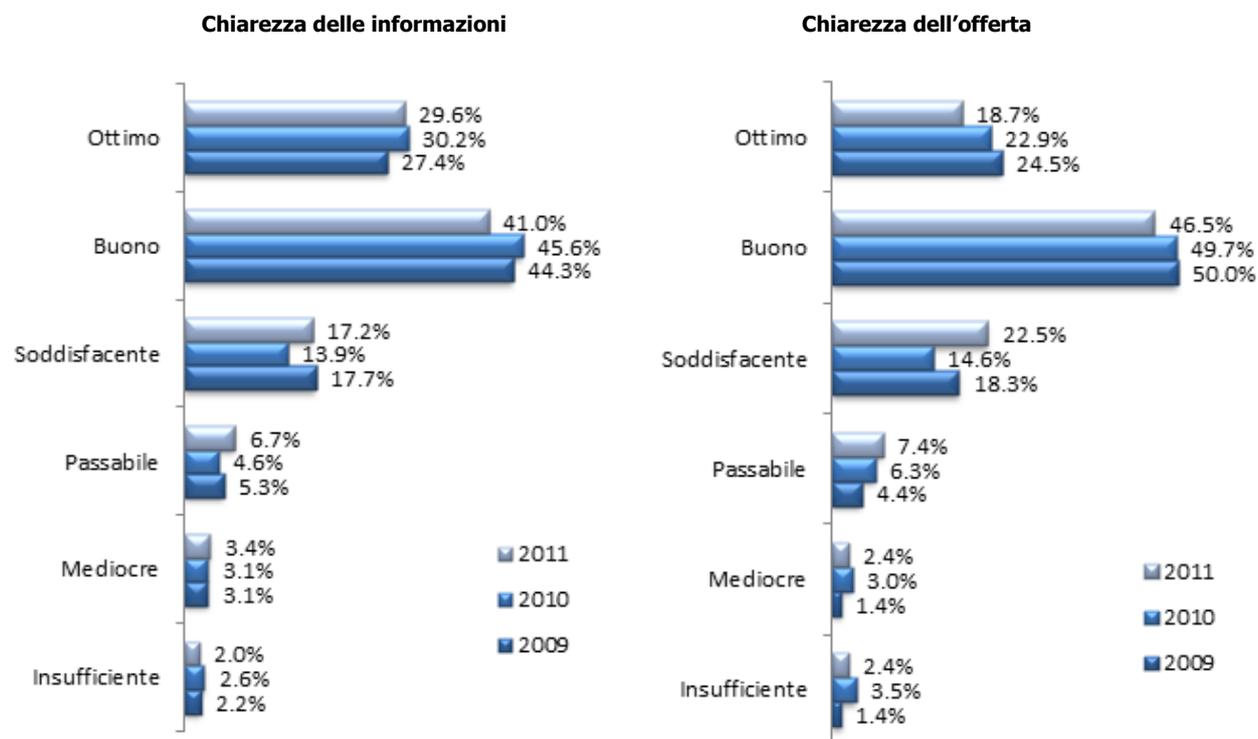
Assicurazione malattia: gli assicurati sembrano meno entusiasti rispetto al 2010

Nonostante l'aumento dei premi nel 2011, gli assicurati in Svizzera si mostrano soddisfatti della propria cassa malati. Rispetto al 2010, tuttavia, l'entusiasmo sembra in calo. Qual è il risultato del sondaggio di soddisfazione? Quali assicuratori ottengono il miglior punteggio?

Il portale di confronto bonus.ch ha condotto in luglio 2011 un'indagine di soddisfazione sull'assicurazione malattia. Più di 3'200 assicurati hanno risposto a domande sulla qualità dei servizi della propria cassa malati e hanno fornito delle valutazioni sui seguenti elementi: chiarezza delle informazioni comunicate dall'assicuratore e dei conteggi delle prestazioni, rapidità nei rimborsi e qualità del servizio clienti. Le risposte hanno permesso di stilare una classifica basata su un punteggio compreso tra 1 e 6, (dove 6 rappresenta il "voto" migliore). Il sondaggio mette in evidenza i seguenti elementi:

1. Trasmissione delle informazioni

I partecipanti al sondaggio di bonus.ch sembrano per la maggior parte soddisfatti del proprio assicuratore per quanto riguarda la chiarezza delle informazioni comunicate dallo stesso. Se la percentuale di coloro che hanno assegnato il giudizio "ottimo" al proprio assicuratore su questo punto si è mantenuta stabile rispetto al 2010, la soddisfazione globale sembra essere in lieve calo. In effetti, la frequenza del giudizio "buono" è in diminuzione del 5% circa, mentre le valutazioni "soddisfacente" e "passabile" sono più frequenti rispetto al 2010. Soltanto il 6% circa dei partecipanti al sondaggio giudica mediocre o insufficiente la chiarezza delle informazioni della propria cassa malati.



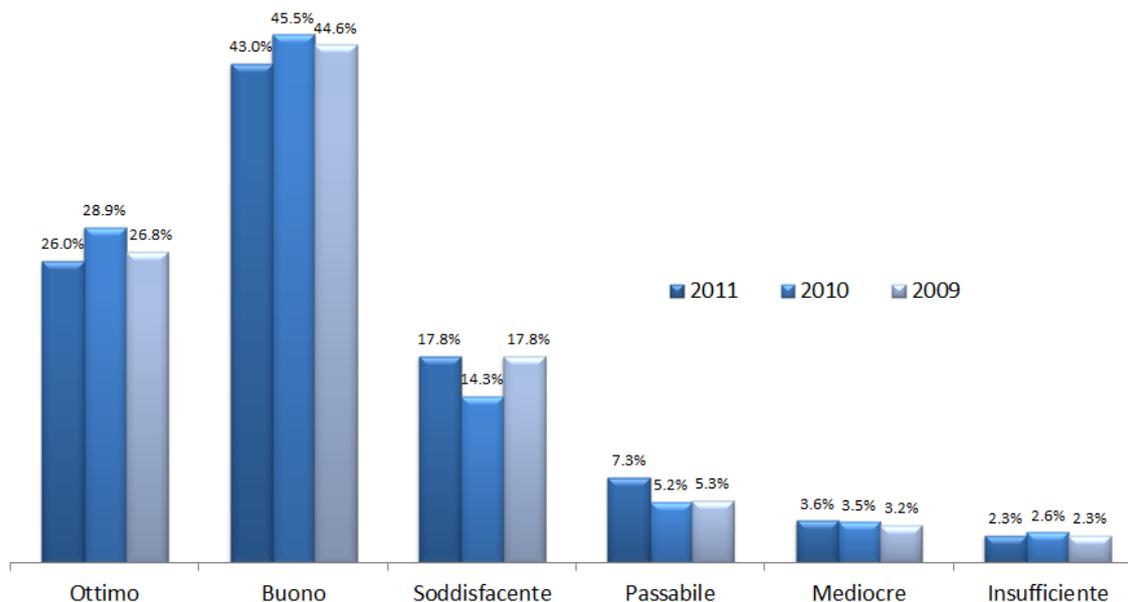
Tra i partecipanti al sondaggio che hanno cambiato assicurazione malattia per il 2011, la maggioranza è soddisfatta della chiarezza dell'offerta trasmessa dal nuovo assicuratore. Ma la quantità di assicurati che ha valutato l'offerta come "ottima" da questo punto di vista è progressivamente diminuita dal 2009. Lo stesso si verifica per la proporzione di assicurati che hanno assegnato la valutazione "buono" a questo parametro, con una diminuzione ancora più importante. Parallelamente, gli assicurati per i quali la chiarezza dell'offerta ricevuta è stata giudicata soltanto "soddisfacente" o "passabile" sono in aumento.

Gli assicuratori con le migliori valutazioni nella categoria chiarezza delle informazioni trasmesse sono Kolping, con il voto 5.83, Provita con 5.18 e KPT, al terzo posto con 5.13.

2. Conteggi e rimborsi

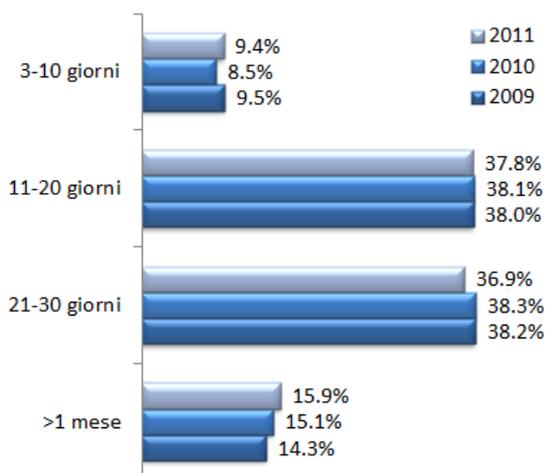
Rispetto al 2010, il 3% circa in meno di partecipanti al sondaggio ha assegnato la valutazione "ottimo" alla propria cassa malati per la chiarezza dei conteggi delle prestazioni. Anche il numero di partecipanti che esprimono il giudizio "buono" è in diminuzione rispetto all'anno scorso. Le valutazioni dell'anno in corso sono più simili a quelle del 2009. Un passo indietro, dunque, nella soddisfazione globale riguardo questo punto.

Chiarezza dei conteggi

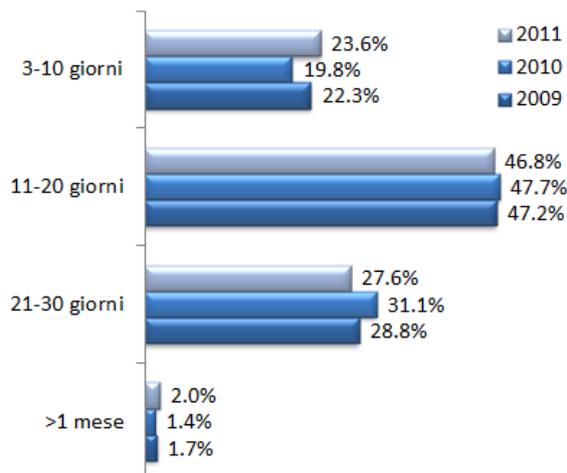


I tempi di rimborso dichiarati dai partecipanti al sondaggio sono nell'insieme paragonabili a quelli registrati nel 2010 e nel 2009. Rispetto al 2010, si può constatare una lieve diminuzione del numero di assicurati che devono attendere tra i 21 e i 30 giorni per essere rimborsati. Come nei due anni passati, quasi la metà delle persone interrogate considera adeguati tempi di rimborso tra i 21 e i 30 giorni, sebbene la proporzione di coloro che auspicherebbero un rimborso entro 10 giorni sia rimasta stabile (circa un partecipante al sondaggio su due).

Tempi di rimborso abituali



Tempi ritenuti adeguati

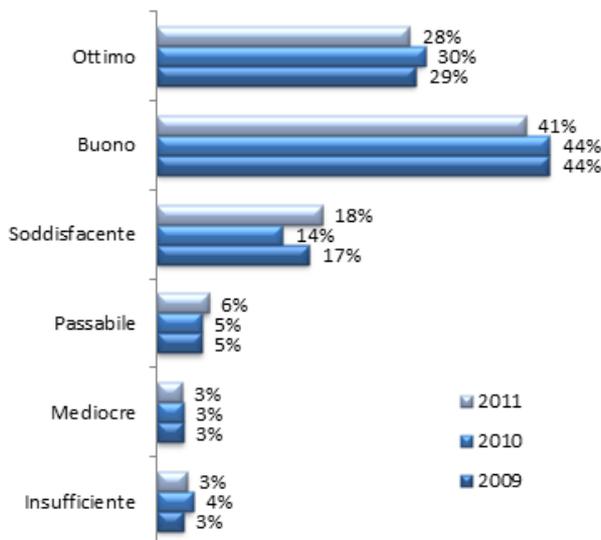


Quest'anno, quasi il 16% degli assicurati del campione deve attendere più di un mese per un rimborso, una tempistica che soltanto il 2% dei partecipanti al sondaggio giudica adeguata. La rapidità nelle procedure di rimborso resta dunque un aspetto da migliorare per la maggior parte degli assicuratori. Kolping (5.65), Vivacare (5.05) e Fonction Publique (GM) con 4.95 ottengono le valutazioni migliori in questa categoria.

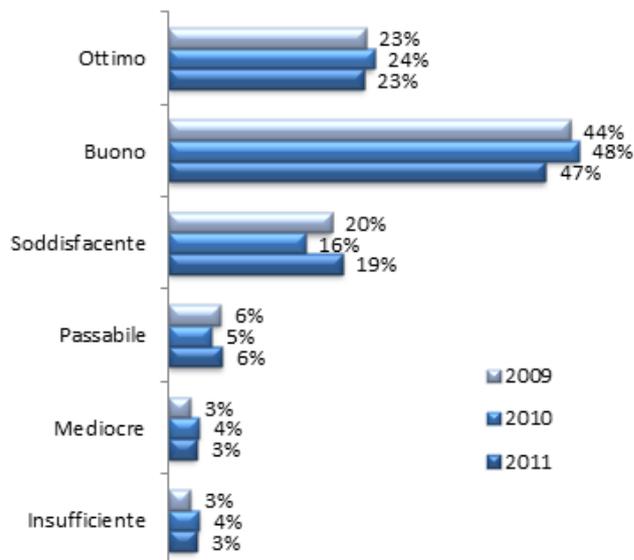
3. Servizio clienti

Il sondaggio mostra che la maggior parte degli assicurati hanno un buon rapporto con i collaboratori della propria cassa malati. La disponibilità e la cortesia di questi ultimi sono valutate molto positivamente o positivamente da quasi il 70% del campione, una percentuale che è, tuttavia, in leggero ribasso rispetto all'anno passato. La maggior parte dei partecipanti al sondaggio (il 67%) si dichiara soddisfatta o anche molto soddisfatta della professionalità dei collaboratori della propria assicurazione malattia. I giudizi estremamente positivi sono anche in questo caso in lieve diminuzione, mentre aumentano i partecipanti al sondaggio che assegnano il giudizio "soddisfacente". La percentuale di partecipanti che sono poco o per nulla soddisfatti resta molto bassa (il 6%) e soprattutto stabile nel tempo.

Disponibilità e cortesia dei collaboratori

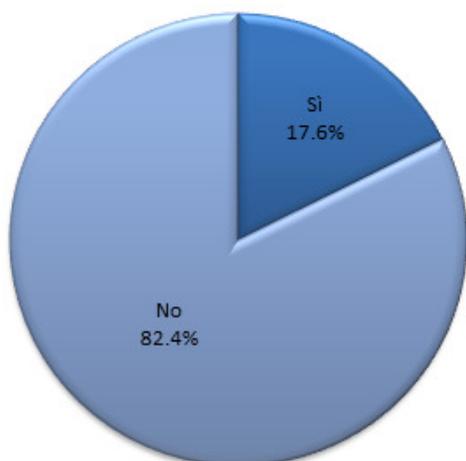


Professionalità dei collaboratori

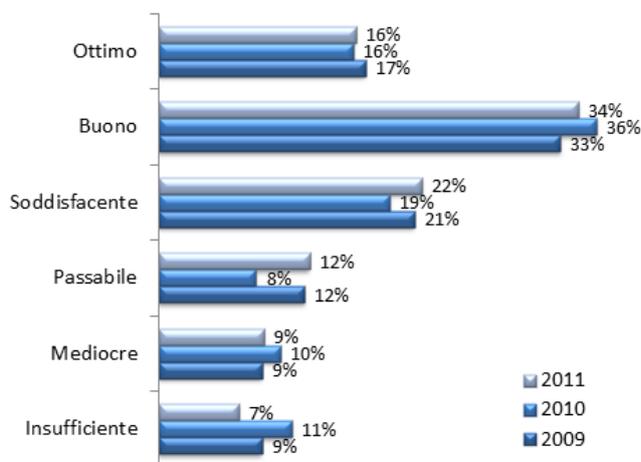


Più del 17% di coloro che hanno risposto al sondaggio ha già avuto un ritardo nel pagamento delle fatture. Gli utilizzatori che si sono dovuti rivolgere all'ufficio contenzioso dell'assicuratore si dichiarano soddisfatti: la metà dei partecipanti al sondaggio lo ha valutato come "buono" o "ottimo", mentre la percentuale di insoddisfatti si è lievemente ridotta rispetto agli anni scorsi.

Già avuto un ritardo?



Come valuta l'ufficio contenzioso?

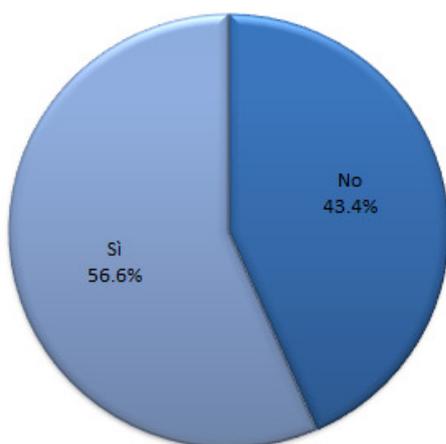


Nella categoria "servizio clienti", gli assicuratori che hanno ottenuto le migliori valutazioni sono Kolping con 5.83, Concordia con 5.09 e Fonction Publique (GM) con 5.00.

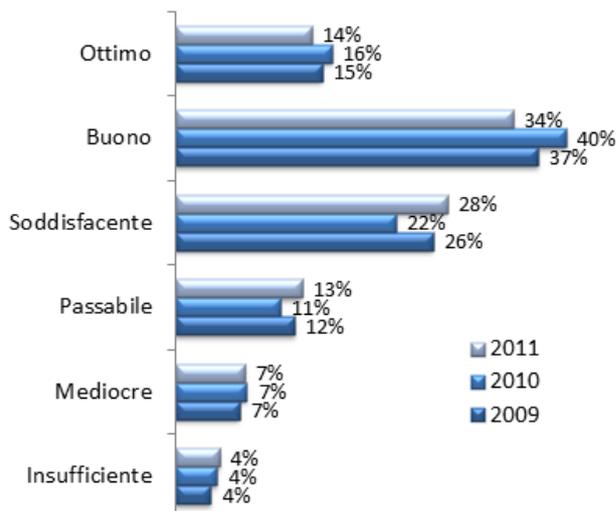
4. Assicurazioni complementari

Il 56.6% dei partecipanti al sondaggio ha un'assicurazione complementare ospedaliera oltre all'assicurazione di base. Dopo l'aumento del grado di soddisfazione osservato nel 2010 rispetto all'anno precedente, l'entusiasmo degli assicurati sembra parzialmente affievolirsi nel 2011, con la diminuzione degli assicurati che valutano come "ottima" o "buona" la propria complementare ospedaliera in merito al rapporto qualità-prezzo. In aumento invece gli assicurati che la qualificano come "soddisfacente".

Ha un'assicurazione complementare ospedaliera?



Come giudica il rapporto qualità-prezzo?



5. La classifica per assicuratore

A parte Agrisano, che ha ottenuto il giudizio "sufficiente" dagli assicurati e che dunque occupa l'ultimo posto nella nostra "top 30" degli assicuratori, la maggior parte delle casse malati ha ottenuto un voto che si situa tra i "soddisfacenti". Fonction Publique, Provita e Galeno ottengono la valutazione "buono". La prima posizione in classifica spetta a Kolping, la quale, rispetto al 2009, ha migliorato il punteggio di 0.7 punti. Tuttavia, nonostante le valutazioni siano globalmente positive, per un buon numero di casse malati si osserva una flessione del grado di soddisfazione degli assicurati.

Classifica da 1 a 15

Assicuratore	2011	Differenza	2010	Differenza	2009
Kolping	5.77	0.61	5.16	0.09	5.07
Galenos	5.35	n.a.	n.a.	n.a.	5.41
Provita	5.03	-0.12	5.15	0.03	5.12
Fonct. Publique (GM)	5.01	0.17	4.84	n.a.	n.a.
Visana	4.96	-0.06	5.02	0.18	4.84
KPT-CPT	4.94	-0.09	5.03	0.08	4.95
Innova	4.94	0.38	4.56	-0.54	5.10
Concordia	4.92	-0.03	4.95	0.00	4.95
Vivacare	4.92	0.04	4.88	0.00	4.88
Atupri	4.89	-0.07	4.96	0.07	4.89
Swica	4.85	-0.26	5.11	0.32	4.79
Avenir (GM)	4.74	-0.25	4.99	n.a.	n.a.
MutuelAss. (GM)	4.74	0.07	4.67	0.09	4.58
Sansan	4.73	0.16	4.57	-0.13	4.70
OEKK	4.72	-0.35	5.07	0.19	4.88

Classifica da 16 a 30

Assicuratore	2011	Differenza	2010	Differenza	2009
Sanitas	4.71	-0.02	4.73	0.04	4.69
Aquilana	4.67	-0.27	4.94	0.44	4.50
Aerosana	4.67	-0.03	4.70	0.03	4.67
Avanex	4.66	0.11	4.55	-0.14	4.69
CSS	4.65	0.09	4.56	0.02	4.54
Philos (GM)	4.64	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Arcosana	4.61	-0.04	4.65	0.07	4.58
Universa (GM)	4.60	0.03	4.57	4.57	
Progrès	4.59	-0.26	4.85	0.45	4.40
Easy Sana (GM)	4.58	-0.60	5.18	n.a.	n.a.
Helsana	4.58	0.09	4.49	-0.13	4.62
Assura	4.56	-0.12	4.68	0.00	4.68
C. Vaudoise (GM)	4.51	-0.14	4.65	n.a.	n.a.
EGK Laufen	4.51	-0.43	4.94	0.17	4.77
Agrisano	4.46	-0.42	4.88	-0.18	5.06

Alcune casse malati non figurano nella lista perché il tasso di partecipanti al sondaggio assicurati presso queste casse si è rivelato troppo basso per essere rappresentativo. Il voto bonus.ch è ottenuto addizionando i voti di ciascuna domanda e ponderando poi i risultati in funzione del numero di risposte. La valutazione si effettua su una scala da 1 a 6:

6.0 – 5.5 = ottimo
 5.4 – 5.0 = buono
 4.9 – 4.5 = soddisfacente
 4.4 – 4.0 = sufficiente
 < 4 = insufficiente

6. La classifica per cantone

Il canton Uri è quello con il maggior numero di assicurati soddisfatti della propria cassa malati. Questo cantone prende dunque il posto del canton Svitto, in netto regresso in classifica. I Grigioni e il canton Nidvaldo sono invece in risalita e guadagnano rispettivamente la seconda e terza posizione. Si osserva che, tra i cantoni meglio valutati, il numero di cantoni germanofoni è maggiore rispetto a quello di cantoni romandi o italiani. Inoltre, il livello di soddisfazione degli assicurati è più basso rispetto al 2010.

Classifica da 1 a 12

Cantone	2011	Differenza	2010	Differenza	2009
UR	5.42	0.35	5.07	0.13	4.94
GR	5.21	0.26	4.95	0.40	4.55
NW	4.94	0.13	4.81	-0.52	5.33
AG	4.78	0.11	4.67	-0.07	4.74
SG	4.76	-0.06	4.82	0.06	4.76
TG	4.75	0.02	4.73	0.01	4.72
ZG	4.75	0.01	4.74	-0.21	4.95
LU	4.72	-0.20	4.92	0.04	4.88
BE	4.63	-0.23	4.86	-0.05	4.91
VS	4.63	-0.12	4.75	0.00	4.75
NE	4.62	-0.13	4.75	-0.19	4.94
SO	4.60	-0.22	4.82	-0.15	4.97

Classifica da 13 a 24

Cantone	2011	Differenza	2010	Differenza	2009
SZ	4.57	-0.80	5.37	0.31	5.06
BS	4.54	0.03	4.51	-0.09	4.60
VD	4.50	-0.31	4.81	-0.01	4.82
TI	4.38	-0.14	4.52	-0.08	4.60
FR	4.30	-0.56	4.86	0.04	4.82
ZH	4.28	-0.39	4.67	-0.12	4.79
GE	4.26	-0.33	4.59	0.09	4.50
SH	4.21	-0.68	4.89	-0.22	5.11
BL	4.02	-0.84	4.86	0.07	4.79
AR	3.94	n.a.	n.a.	n.a.	4.82
JU	3.76	-0.88	4.64	-0.26	4.90
GL	3.50	n.a.	n.a.	n.a.	4.52

I cantoni di Obvaldo e Appenzello Interno non figurano nella classifica perché il tasso di partecipanti al sondaggio provenienti da questi cantoni è risultato troppo basso per essere rappresentativo. Il voto bonus.ch è ottenuto addizionando i voti di ciascuna domanda e ponderando poi i risultati in funzione del numero di risposte. La valutazione si effettua su una scala da 1 a 6:

6.0 – 5.5 = ottimo
 5.4 – 5.0 = buono
 4.9 – 4.5 = soddisfacente
 4.4 – 4.0 = sufficiente
 < 4 = insufficiente

Conclusioni

Il sondaggio mostra che la maggioranza degli assicurati intrattiene buoni rapporti con la propria cassa malati. La cortesia e la professionalità dei collaboratori non sono messe in questione, e anche l'ufficio contenzioso ottiene in genere una buona valutazione. È invece possibile un miglioramento per quanto riguarda i tempi di rimborso delle fatture da parte delle casse malati: tra gli assicurati che hanno risposto alle nostre domande, il 15% deve attendere più di un mese per un rimborso, quando un'attesa tra gli 11 e i 20 giorni è quella considerata adeguata da un assicurato su due del campione.

Globalemente, si osserva che il numero di assicurati interrogati che dichiarano di non essere soddisfatti delle prestazioni della propria cassa malati non è in aumento, ma si mantiene stabile o diminuisce rispetto al 2009. Fluttuazioni si osservano però tra gli assicurati che valutano positivamente la propria assicurazione: sebbene i risultati per le casse siano soddisfacenti, nella maggior parte dei casi le valutazioni molto positive – e dunque il tasso di assicurati entusiasti della propria cassa malati – sono in diminuzione.

I primi premi assicurativi per il 2012 sono ora disponibili. Per facilitare il confronto tra le casse malati, bonus.ch mette a disposizione un confronto imparziale basato sui premi di tutte le assicurazioni malattia svizzere. Il voto assegnato a ciascuna cassa malati valutata in seguito all'indagine di soddisfazione sarà anch'esso presente nel comparatore al fine di aiutare il consumatore ad orientarsi.



Link per la rubrica assicurazione malattia: <http://www.bonus.ch/zrYWC9.aspx>

Per ulteriori informazioni:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
Direttore
Avenue de Beaulieu 33
1004 Losanna
021.312.55.91
ducret@bonus.ch

Losanna, 7 settembre 2011