

bonus.ch: indagine di soddisfazione sulle casse malati – assicurati soddisfatti malgrado le difficoltà del settore dal 2012 ad oggi

Gli Svizzeri sono soddisfatti della propria cassa malati: a séguito del sondaggio di bonus.ch, il punteggio medio tra tutti gli assicuratori è 4.94 ("abbastanza buono") per il 2013, con una progressione di 0.29 punti rispetto al 2012.

1. Soddisfazione globale

Il portale di comparazione bonus.ch ha condotto presso i propri utenti un'indagine di soddisfazione sulle casse malati. Più di 2'800 persone hanno valutato il proprio assicuratore sui punti seguenti: chiarezza delle informazioni comunicate dall'assicuratore, trattamento delle prestazioni, rapidità nei rimborsi e servizio clienti. Le risposte sono state convertite in un punteggio compreso tra 1 (punteggio minimo) e 6 (punteggio massimo).

Soddisfazione globale 2013: classifica per assicuratore

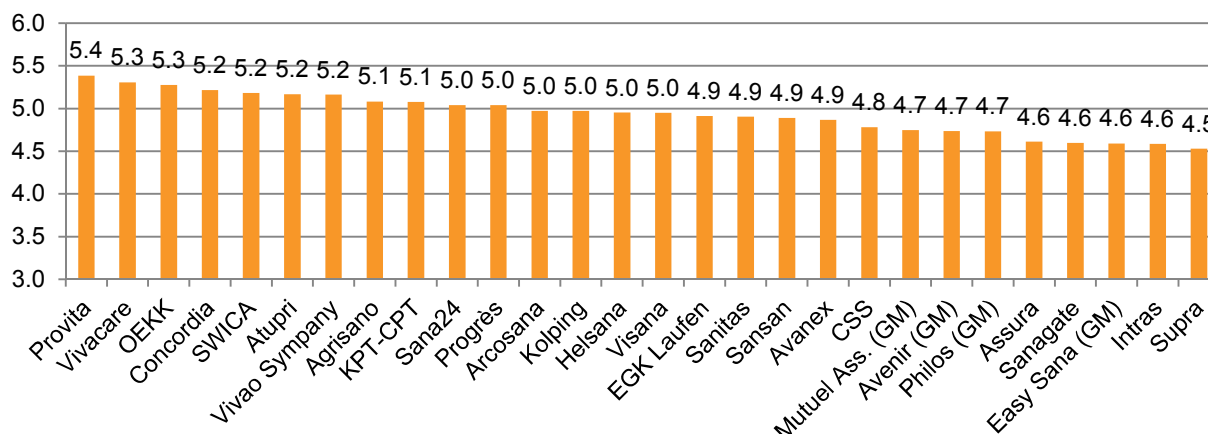
Assicuratore	Soddisfazione globale 2013	Soddisfazione globale 2012	Progressione
Provita	5.4	5.1	0.3
Vivacare	5.3	n.d.	
OEKK	5.3	5.1	0.2
Concordia	5.2	4.9	0.3
SWICA	5.2	4.9	0.3
Atupri	5.2	4.5	0.7
Vivao Sympany	5.2	4.7	0.5
Agrisano	5.1	n.d.	
KPT-CPT	5.1	5.0	0.1
Sana24	5.0	n.d.	
Progrès	5.0	4.8	0.2
Arcosana	5.0	4.6	0.4
Kolping	5.0	n.d.	
Helsana	5.0	4.8	0.2
Visana	5.0	5.0	0.0
EGK Laufen	4.9	4.1	0.8
Sanitas	4.9	4.8	0.1
Sansan	4.9	4.6	0.3
Avanex	4.9	4.6	0.3
CSS	4.8	4.5	0.3
Mutuel Ass. (GM)	4.7	4.6	0.1
Avenir (GM)	4.7	4.6	0.1
Philos (GM)	4.7	4.4	0.3
Assura	4.6	4.6	0.0
Sanagate	4.6	4.1	0.5
Easy Sana (GM)	4.6	4.6	0.0
Intras	4.6	4.6	0.0
Supra	4.5	4.1	0.4
Media	4.94	4.65	0.29

n.d. : non determinato

Gli assicurati si mostrano soddisfatti della propria cassa malati, malgrado un contesto costellato di difficoltà ormai dal 2012, con la vicenda EGK, i problemi di fallimento nel campo delle assicurazioni complementari, i premi in eccesso versati in certi cantoni e, recentemente, lo scacco in procedura di consultazione del controprogetto all'iniziativa per la cassa unica. Di contro, un aumento di premi piuttosto contenuto ormai dal 2011 è da ritenersi un fattore determinante nella crescita del tasso di soddisfazione degli assicurati.

Quest'anno, più della metà degli assicuratori presi in considerazione ha ottenuto un punteggio equivalente alla valutazione "buono"; l'anno scorso, ad aggiudicarsi tale menzione era stato meno di un quarto delle compagnie. Come nel 2012, il primo posto tra gli assicuratori spetta a Provita (5.4), la quale, globalmente, ha registrato un progresso di 0.3 punti rispetto all'anno scorso. Seguono Vivacare e OEKK con un punteggio di 5.3. Al terzo posto, ex aequo, quattro assicuratori: Concordia, SWICA, Atupri e Vivao Sympany, che si aggiudicano tutti un punteggio di 5.2.

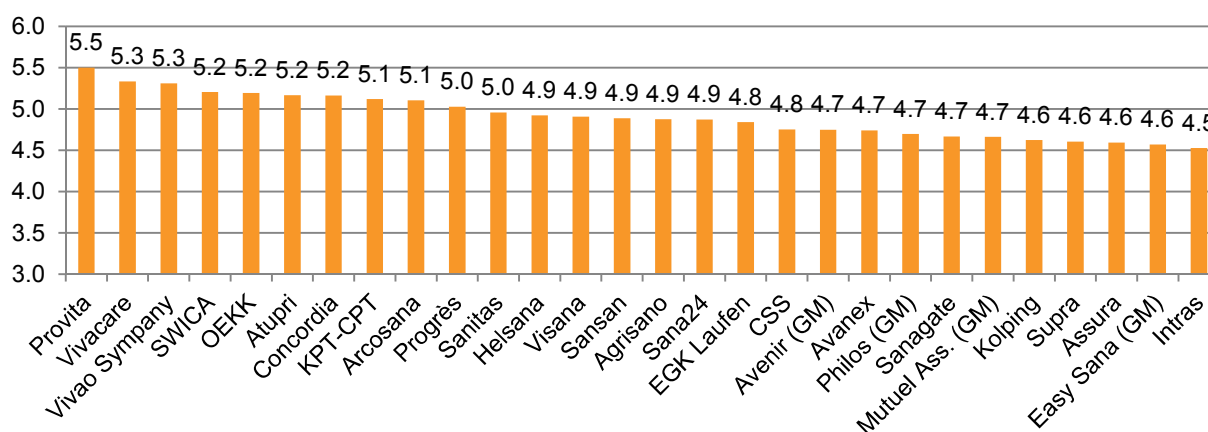
Soddisfazione globale 2013 – Svizzera romanda



2. Chiarezza delle informazioni

I partecipanti al sondaggio di bonus.ch si mostrano per la maggior parte soddisfatti del proprio assicuratore per quanto concerne la chiarezza delle informazioni comunicate: il 71% degli assicurati ritiene la qualità di tali informazioni buona o ottima, una percentuale identica a quella del 2012. Soltanto il 5% valuta tale parametro come mediocre o insufficiente. Si rilevano tuttavia differenze anche piuttosto pronunciate tra gli assicuratori.

Chiarezza di informazioni e offerte

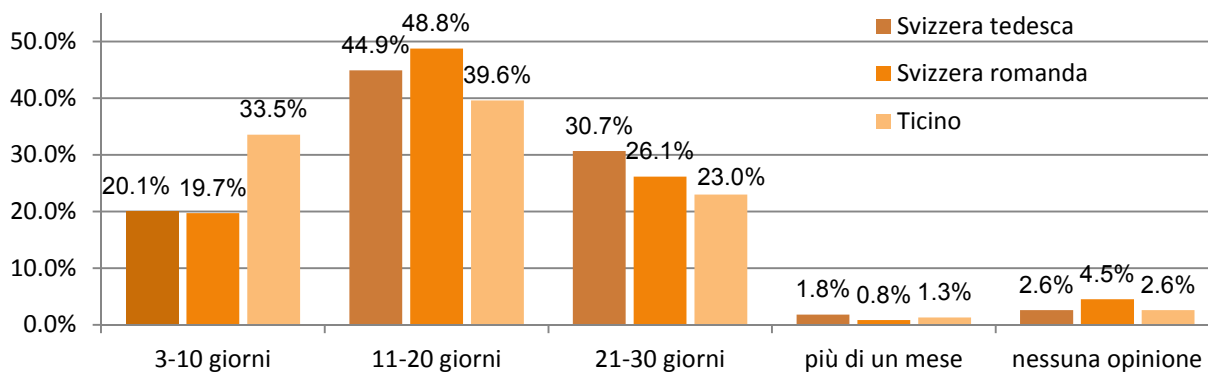
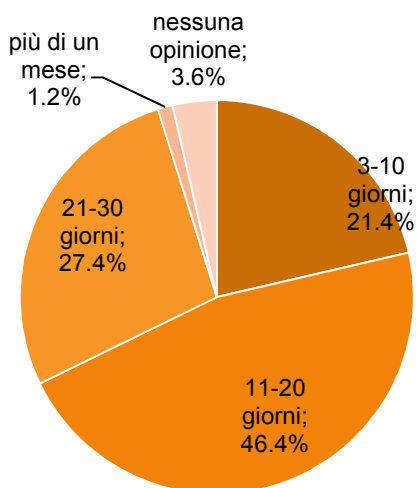


3. Prestazioni: conteggi e rimborsi

Conteggi e rimborsi delle prestazioni costituiscono un punto cruciale nella relazione tra l'assicurato e la cassa malati. I partecipanti al sondaggio sono stati invitati a pronunciarsi sulle proprie aspettative (quale lasso di tempo sia da ritenersi adeguato per il rimborso delle prestazioni), e poi sull'intervallo di tempo effettivamente trascorso nel proprio caso prima di ricevere un rimborso.

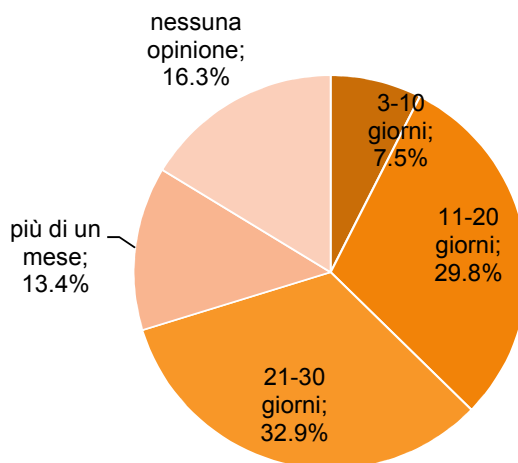
Le aspettative espresse variano in funzione dei partecipanti, ma un'attesa di più di un mese per un rimborso è comunque considerata non accettabile. All'incirca la metà dei partecipanti ritiene adeguata un'attesa di 11-20 giorni. Le aspettative di Romandi e Ticinesi sono leggermente superiori rispetto a quelle degli Svizzeri tedeschi: i primi auspicano tempi di rimborso più brevi.

Tempi di rimborso ritenuti adeguati



Di fatto, però, i tempi di rimborso realmente osservati non corrispondono completamente alle aspettative formulate. Nel 13.4% dei casi, il rimborso richiede più di un mese e, per alcuni assicurati, persino più di due o tre mesi.

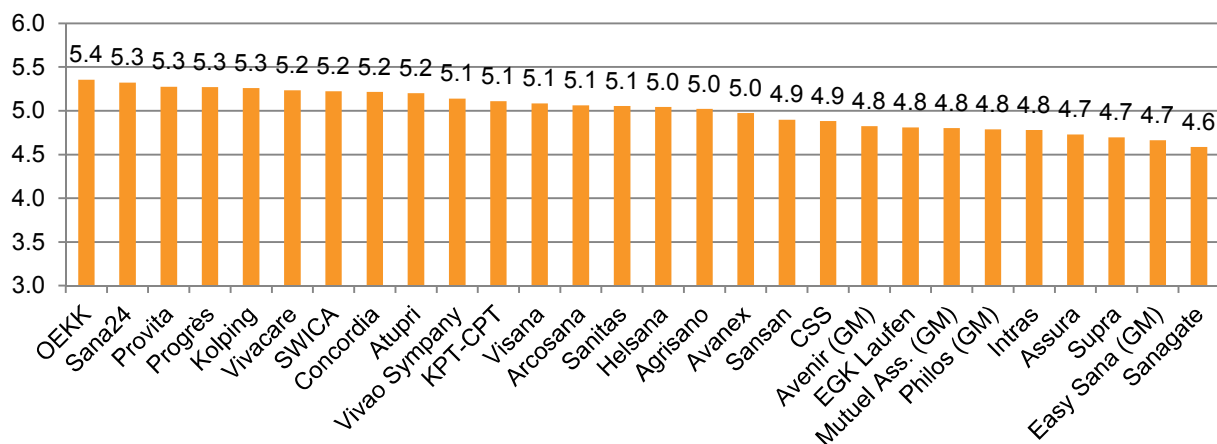
Tempi di rimborso effettivi



La chiarezza dei conteggi forniti dall'assicuratore costituisce un altro parametro di rilievo nella valutazione. Più di due terzi dei partecipanti (il 67.8%) assegnano a questo parametro la valutazione "ottimo" o "buono": un altro risultato praticamente identico a quello del 2012.

È da rilevare che grado di apprezzamento di Romandi e Ticinesi (64.6%) è lievemente inferiore a quello degli Svizzeri tedeschi (73.4%).

Trattamento delle prestazioni

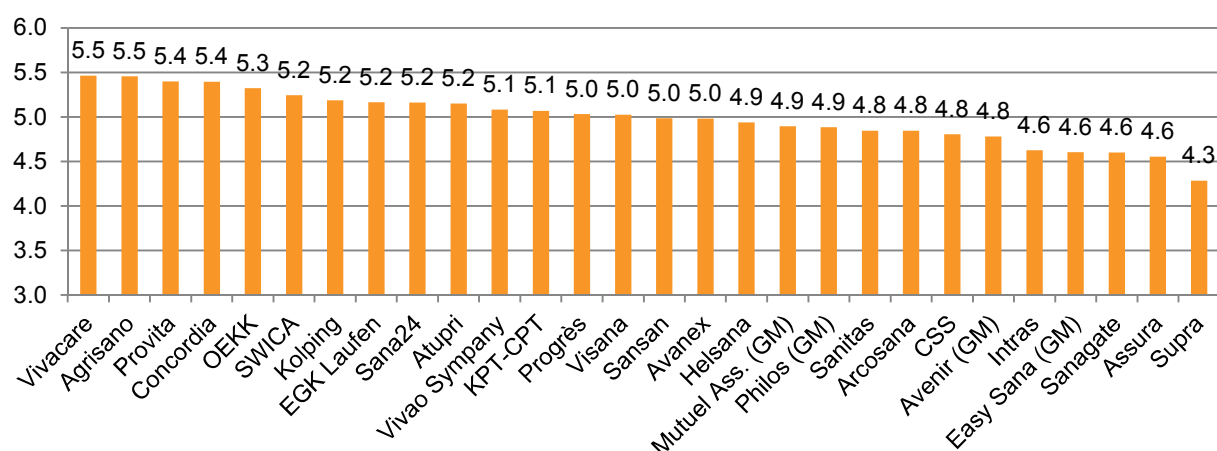


4. Servizio clienti

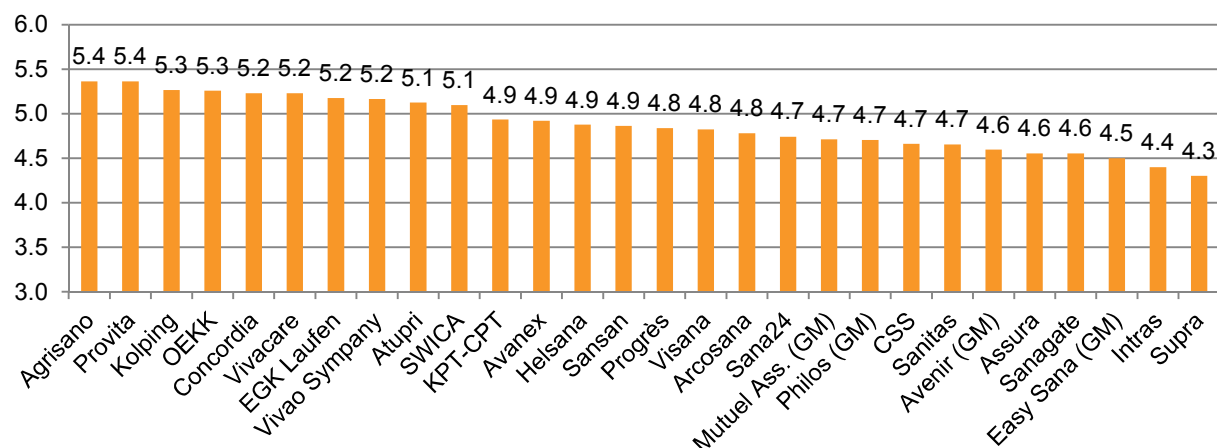
Per quanto concerne il parametro del servizio alla clientela, il sondaggio conferma i buoni rapporti tra la maggior parte degli assicurati e i collaboratori delle casse malati: la disponibilità e la cortesia di questi ultimi sono valutate in modo molto positivo. 14 assicuratori ottengono per questo parametro la valutazione "buono", e gli assicuratori Vivacare e Agrisano vanno oltre, con il miglior punteggio in assoluto tra tutti i quesiti: 5,5, corrispondente alla valutazione "ottimo".

La professionalità dei collaboratori, e in particolare le loro competenze e l'efficacia nel trattamento delle richieste degli assicurati, è valutata invece un po' più severamente, con un 65.9% di giudizi "ottimo" o "buono".

Cortesia e disponibilità dei collaboratori



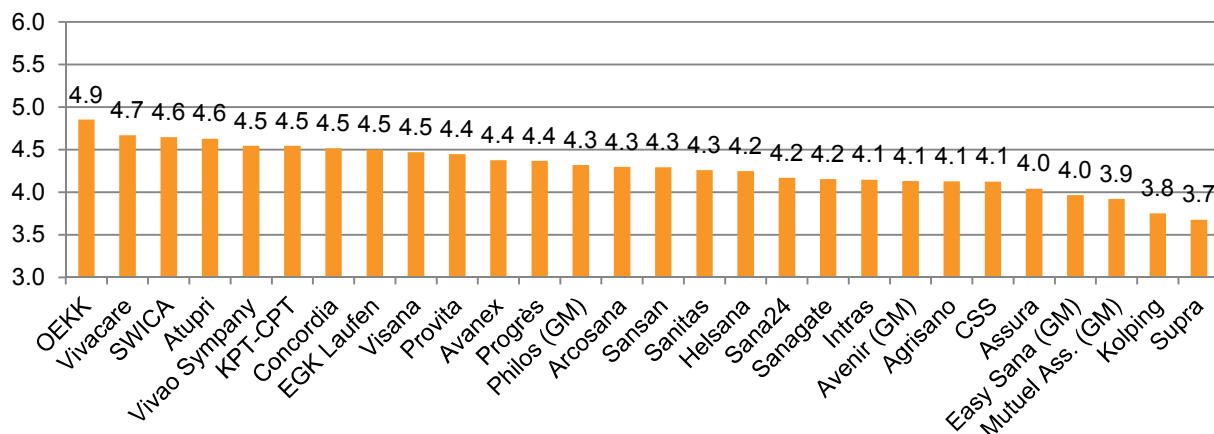
Professionalità dei collaboratori



5. Assicurazioni complementari

I partecipanti al sondaggio sono inoltre stati invitati a pronunciarsi in merito alle assicurazioni complementari. Il 58.4% degli assicurati ha indicato di avere una complementare; di questi, il 55.5% ha assicurazione di base e complementari presso la stessa cassa. Discordanti, in linea con i risultati dello scorso anno, le valutazioni sul rapporto qualità/prezzo delle complementari. Soltanto il 38.6% degli assicurati assegna la valutazione "ottimo" o "buono" al proprio assicuratore. La percentuale subisce inoltre forti variazioni tra una cassa e l'altra. Nessuna compagnia arriva, in questo campo, a una valutazione globale corrispondente a "buono".

Rapporto qualità/prezzo delle assicurazioni complementari



6. Cambiare cassa malati: come fare la scelta giusta?

Il sondaggio di bonus.ch conferma che, per quanto concerne i servizi forniti agli assicurati, si riscontrano ancora grosse differenze tra casse malati. Nel cambiare assicuratore, dunque, occorre prestare attenzione non soltanto alle tariffe proposte dalla compagnia, ma anche alla qualità delle prestazioni. Il portale bonus.ch, nel suo comparatore di tariffe delle assicurazioni malattia, presenta i punteggi di soddisfazione assegnati dagli utenti in occasione del sondaggio, includendone la distribuzione per tematica (informazioni, prestazioni, qualità dei servizi). Inoltre, bonus.ch mette a disposizione degli utenti altre informazioni di capitale importanza, quali la stabilità dei premi della cassa malati o, ancora, il livello di riserve di cui ogni cassa può disporre. Elementi, questi, essenziali per una scelta consapevole del proprio assicuratore.

Accesso ai punteggi di soddisfazione delle casse malati: <http://www.bonus.ch/zr9TKE8.aspx>

Per ulteriori informazioni:

bonus.ch SA
 Patrick Ducret
 Direttore
 Avenue de Beaulieu 33
 1004 Losanna
 021.312.55.91
 Ducret(a)bonus.ch

Losanna, 6 giugno 2013