

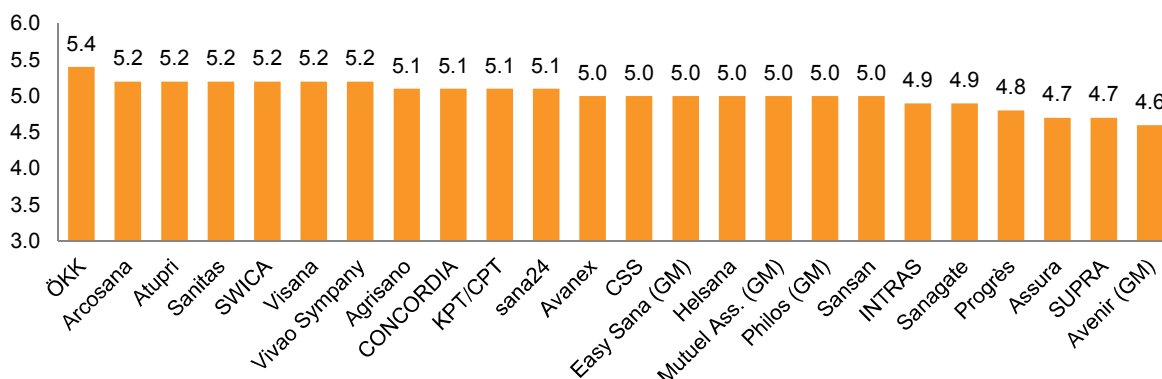
bonus.ch: indagine di soddisfazione 2015 sulle casse malati – in aumento la soddisfazione degli assicurati

Per il terzo anno consecutivo, gli Svizzeri si dichiarano generalmente soddisfatti della propria cassa malati. Quest'anno, il punteggio di soddisfazione medio è 5.03 ("buono"). Un lieve aumento – 0.06 punti – rispetto all'anno scorso, che conferma la tendenza osservata in questi ultimi anni per quanto concerne il grado di soddisfazione degli assicurati.

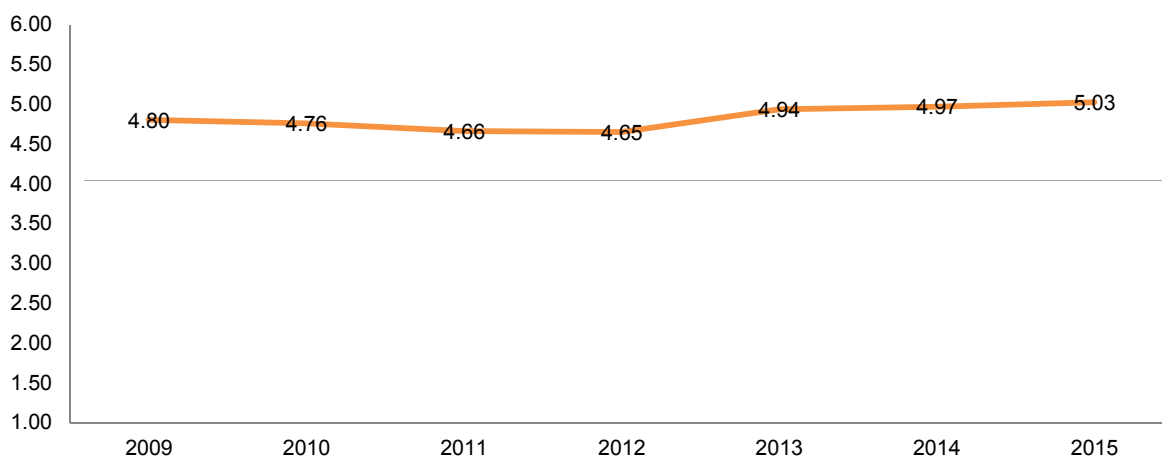
Il portale di comparazione bonus.ch ha condotto un'indagine di soddisfazione concernente le casse malati presso i propri utenti. Più di 2'300 persone hanno fornito una valutazione del proprio assicuratore, basata sui seguenti aspetti: chiarezza delle informazioni comunicate, gestione delle prestazioni e servizio clienti. Le risposte sono state convertite in un punteggio che va da 1 – il punteggio più basso – a 6 – il migliore.

Punteggio globale

È ÖKK ad aggiudicarsi quest'anno il primo posto nella classifica generale. Avanzando di 0.2 punti rispetto al 2014, ottiene un 5.4, che equivale alla valutazione "buono". In seconda posizione, tutti con un punteggio di 5.2, troviamo ex aequo gli assicuratori Arcosana, Atupri, Sanitas, SWICA, Visana e Vivao Sympany. Quattro altre compagnie condividono infine il terzo gradino del podio, con il punteggio di 5.1: si tratta di Agrisano, CONCORDIA, KPT/CPT e sana24.

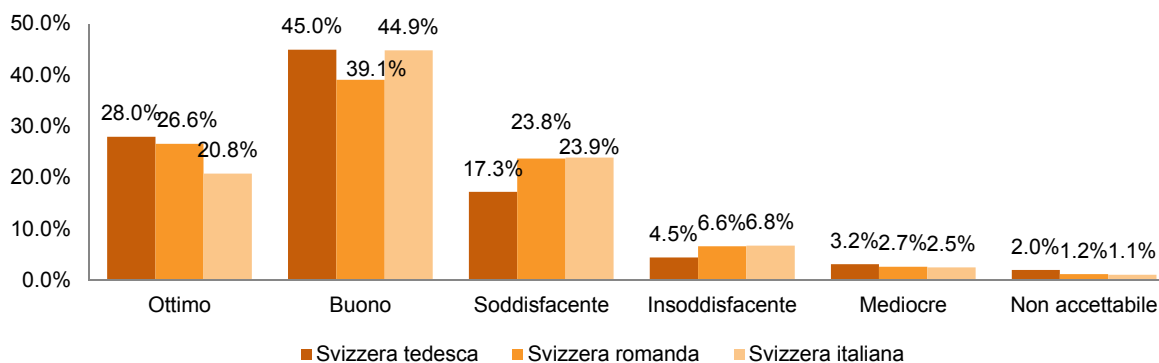


Soddisfazione generale dal 2009



Soddisfazione a livello regionale – valutazione globale

Veniamo ora alle differenze tra le regioni linguistiche svizzere. Con il 73% di valutazioni equivalenti a "buono" oppure "ottimo", i più soddisfatti della propria cassa malati sono gli Svizzeri tedeschi. Svizzeri romandi e Ticinesi sono meno generosi nell'assegnare valutazioni "buono" e "ottimo", con una percentuale del 65.7%.

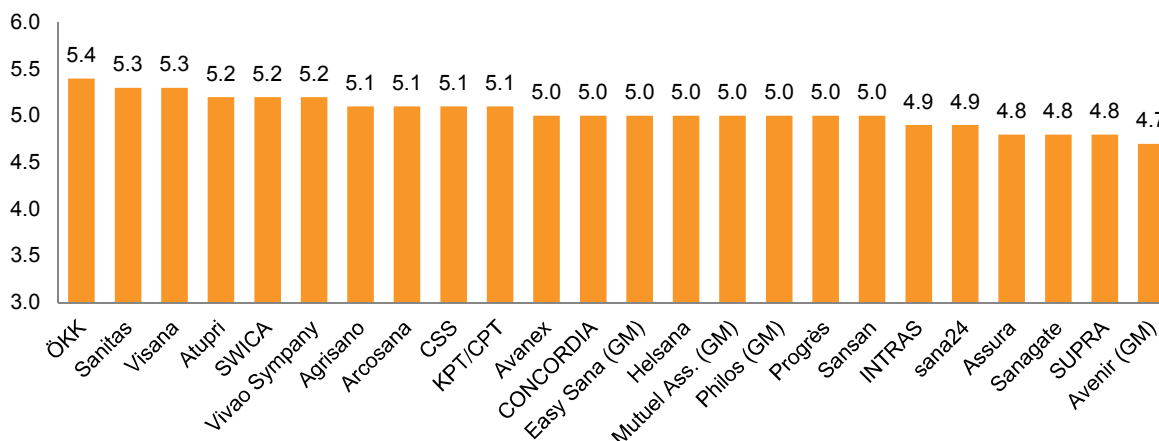


Categorie – punteggi globali

Fra le tre categorie valutate, il punteggio migliore va alla gestione delle prestazioni, con 5.1, ovvero "buono". Il punteggio è appena inferiore (5.0, "buono") per le due categorie restanti.

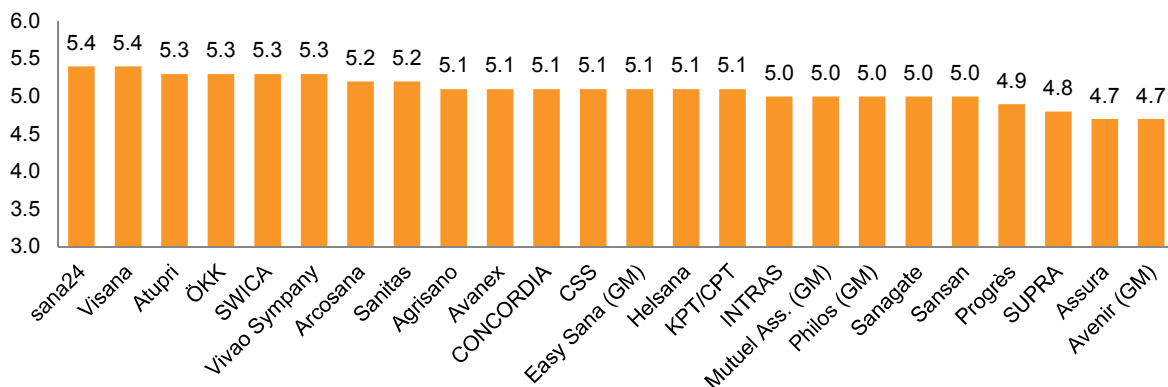
Gestione del contratto - (chiarezza delle informazioni comunicate, offerte...)

In questa categoria, troviamo al primo posto ÖKK con un punteggio di 5.4, equivalente alla valutazione "buono". Seguono Sanitas e Visana, entrambi con un punteggio di 5.3. Al terzo posto, Atupri, SWICA e Vivao Sympany, che ottengono entrambi un buon 5.2.



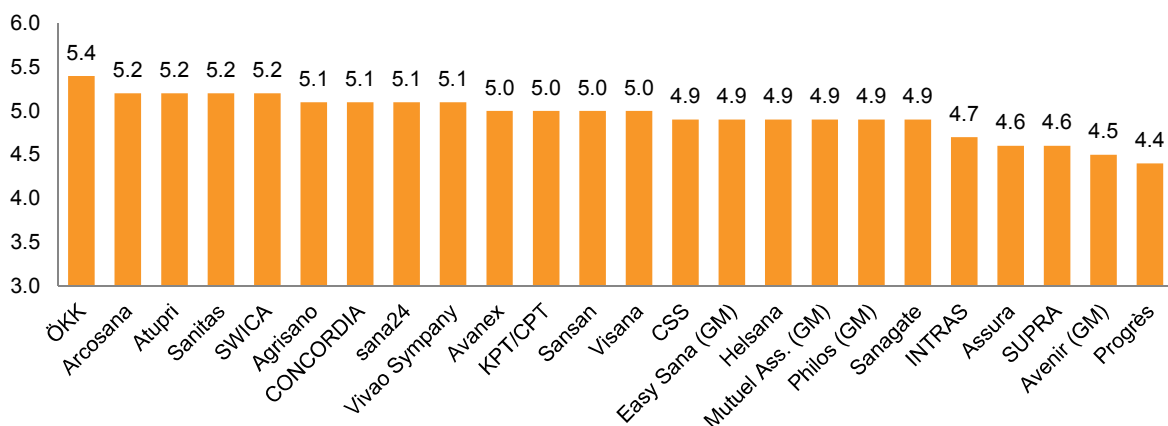
Gestione delle prestazioni - (conteggi, attesa per i risarcimenti...)

Al primo posto, sana24 e Visana con un punteggio di 5.4, ovvero "buono". Al secondo posto, a poca distanza, quattro assicuratori (con 5.3): Atupri, ÖKK, SWICA e Vivao Sympany. Chiudono Arcosana e Sanitas con un punteggio di 5.2.



Servizio clienti - (disponibilità, simpatia dei collaboratori...)

In prima posizione troviamo ÖKK con il punteggio di 5.4 ("buono"), seguito da Arcosana, Atupri, Sanitas e SWICA con 5.2. Agrisano, CONCORDIA, sana24 e Vivao Sympany si piazzano al terzo posto, con il punteggio di 5.1.

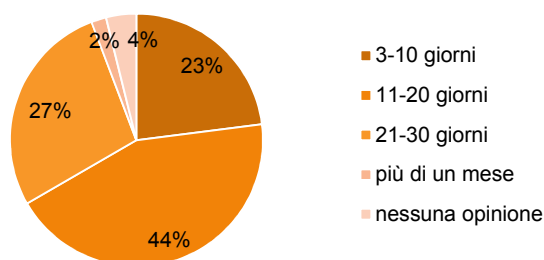


Attesa adeguata per il risarcimento

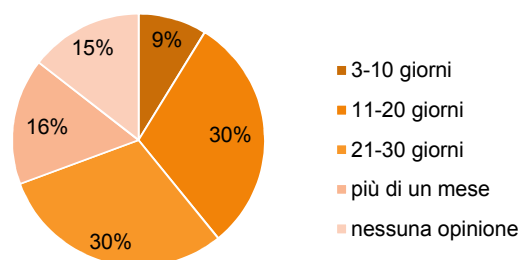
Ai partecipanti al sondaggio è stato anche chiesto di valutare i tempi di attesa per il rimborso delle prestazioni malattia. I più esigenti si rivelano i Ticinesi, dei quali il 34.1% ritiene che un'attesa conforme alle aspettative vada dai 3 ai 10 giorni. In Svizzera tedesca tale tempistica è giudicata adeguata dal 20.2% del campione, e dal 22.5% in Svizzera romanda.

Svizzera

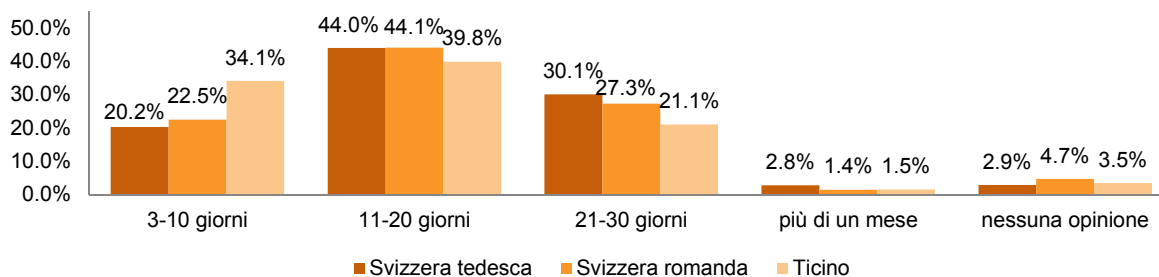
Tempi di risarcimento giudicati adeguati



Tempo effettivamente trascorso per il risarcimento

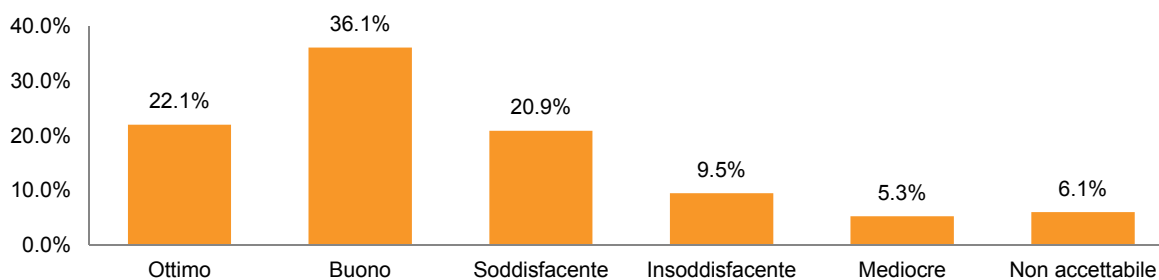


Per regione linguistica

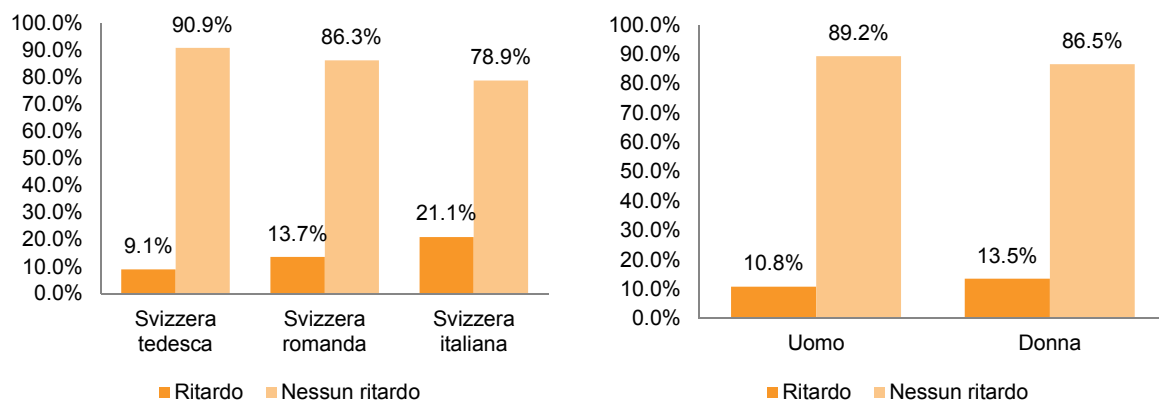


Ritardi nel pagamento dei premi

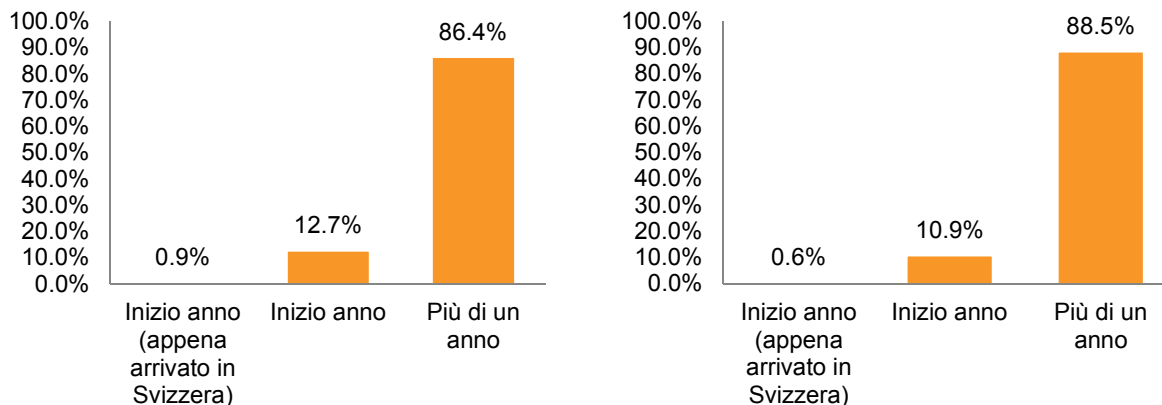
Sempre nell'ambito del sondaggio, è stato richiesto agli assicurati di valutare l'ufficio contenzioso nei casi di ritardi nei pagamenti. il 12.9% del campione (una percentuale stabile dal 2012) ha affermato di essersi effettivamente trovato ad avere un ritardo nel pagamento dei premi malattia; tra gli assicurati che hanno avuto a che fare con l'ufficio contenzioso del proprio assicuratore, il 58.2% ha assegnato a quest'ultimo una valutazione da "buono" a "ottimo", mentre a giudicare la qualità di tale servizio inaccettabile è stato soltanto il 6.1%.



Tra i ritardatari nel pagamento dei premi, si rilevano differenze tra le regioni linguistiche. La percentuale di italofoeni a dichiarare di aver già avuto un ritardo nei premi è del 21.1%, una percentuale che cade al 9.1% per gli assicurati svizzeri tedeschi. Benché minima, si rileva anche una differenza tra i due sessi: ad avere ritardo nel pagamento delle fatture della cassa malati sono più frequentemente le donne (13.5% rispetto a un 10.8% di uomini).



La nostra indagine di soddisfazione 2015 conferma essenzialmente i risultati del 2014: gli assicurati si mostrano soddisfatti della propria cassa malati. Si rileva comunque che il 12.7% del campione ha dichiarato di aver cambiato assicurazione malattia di base a inizio anno; una cifra lievemente più elevata rispetto all'anno scorso (10.9%), e che sarebbe probabilmente stata ancora più alta se l'aumento dei premi malattia per quest'anno fosse stato più consistente. È un indizio del fatto che il sistema di concorrenza tra casse malati è apprezzato e ritenuto utile, se non addirittura indispensabile, dagli assicurati.



Accesso ai punteggi di soddisfazione delle casse malati:

<http://www.bonus.ch/Cassa-malattia/Confronto/Cassa-malattia-premio.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, 25 agosto 2015