

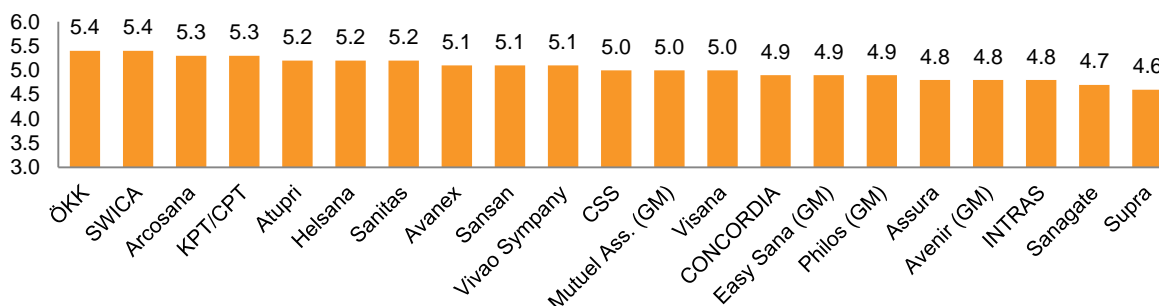
bonus.ch, indagine sulle casse malati: Ticinesi più critici rispetto agli Svizzeri tedeschi

Il 77% degli Svizzeri tedeschi assegna punteggi da "buono" a "ottimo" alla propria assicurazione malattia, una percentuale in aumento del 4% rispetto all'anno scorso. In diminuzione invece gli assicurati soddisfatti in Svizzera romanda: ad assegnare valutazioni così elevate è meno del 65%.

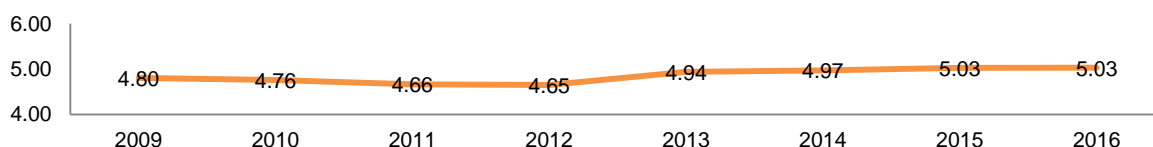
Il portale di comparazione bonus.ch ha condotto un'indagine di soddisfazione concernente le casse malati presso i propri utenti. Più di 1'900 persone hanno fornito una valutazione del proprio assicuratore, basata sui seguenti aspetti: chiarezza delle informazioni comunicate, gestione delle prestazioni 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

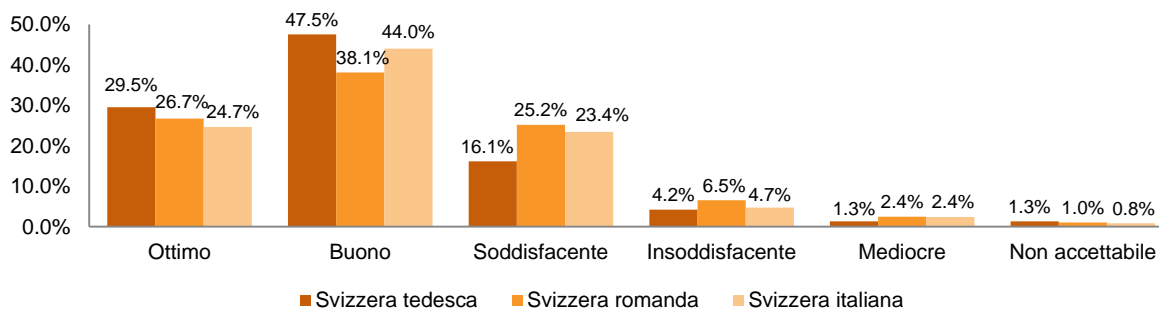
Quest'anno sono ÖKK e SWICA ad aggiudicarsi il primo posto della classifica generale con il punteggio di 5.4, corrispondente alla valutazione "buono". In seconda posizione, ex-aequo con il punteggio di 5.3, Arcosana e KPT/CPT. A condividere il terzo posto, con il punteggio di 5.2, ben tre assicuratori: Atupri, Helsana e Sanitas.



Soddisfazione generale dal 2009



Per quanto concerne le differenze regionali, è da rilevare che gli assicurati più soddisfatti della propria cassa malati sono gli Svizzeri tedeschi, con una percentuale di valutazioni da "buono" a "ottimo" del 77%, in aumento rispetto al 73% del 2015. Lievemente inferiore invece la media generale in Svizzera romanda, con una percentuale del 64.8%, in ribasso rispetto al 65.7% dell'anno scorso. 68.7% di valutazioni da "buono" a "ottimo" in Ticino, dove l'anno scorso la percentuale rilevata era del 65.5%.

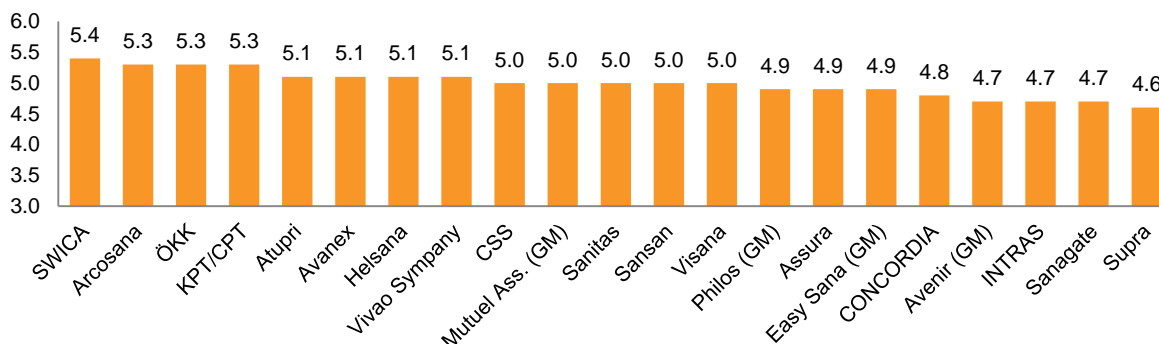


Categorie - punteggi globali

Fra le tre categorie oggetto di valutazione nel sondaggio, ad ottenere ancora quest'anno il miglior punteggio globale, pari a 5.1 ("buono"), è il trattamento delle prestazioni, con ÖKK e SWICA in prima posizione. Le due categorie restanti (chiarezza informazioni e servizio clienti) sono state valutate a pari merito con un punteggio di 5.0, pari al giudizio di valutazione "buono".

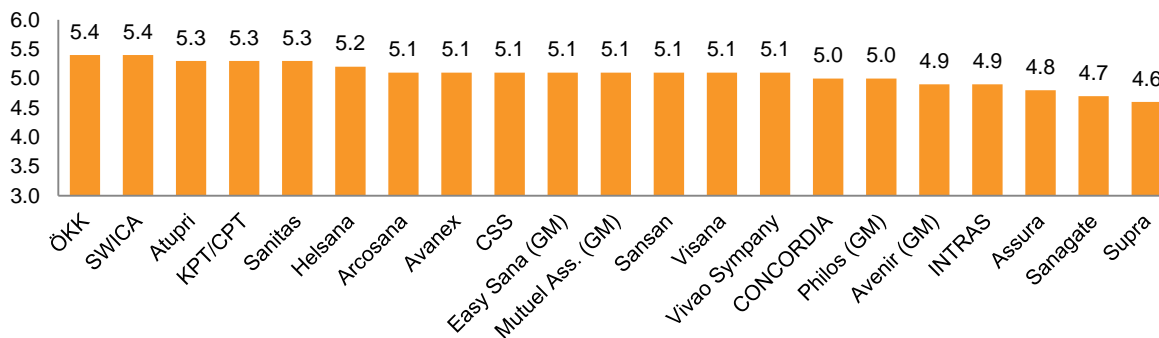
Gestione del contratto - (chiarezza delle informazioni comunicate, offerte...)

Al primo posto SWICA, con un punteggio di 5.4, pari alla valutazione "buono". La compagnia è seguita da Arcosana, ÖKK e KPT/CPT (5.3). Al terzo posto, Atupri, Avanex, Helsana e Vivao Sympany che ottengono il punteggio di 5.1.



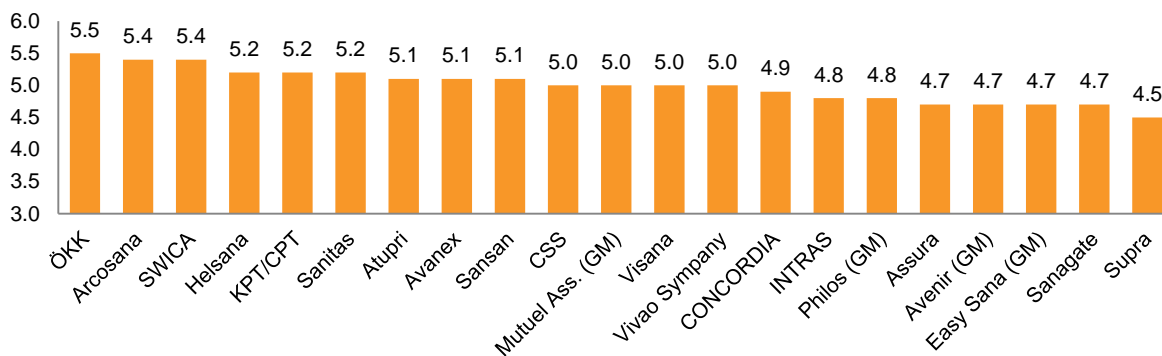
Gestione delle prestazioni - (conteggi, attesa per i risarcimenti...)

Prima posizione per ÖKK e SWICA, con il punteggio di 5.4, equivalente a "buono". Seguono a poca distanza Atupri, KPT/CPT e Sanitas con il punteggio di 5.3. Helsana arriva al terzo posto con il punteggio di 5.2.



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

In prima posizione, troviamo ÖKK con un punteggio di 5.5., pari a "ottimo", seguita da Arcosana e SWICA che ottengono 5.4 punti. Helsana, KPT/CPT e Sanitas si piazzano al terzo posto, con il punteggio di 5.2.

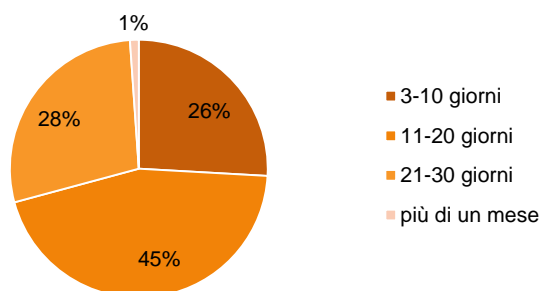


Attesa adeguata per il risarcimento

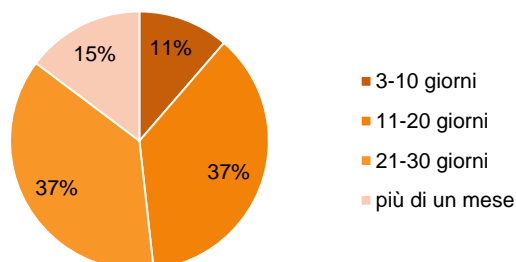
Ai partecipanti al sondaggio è stato anche chiesto di valutare i tempi di attesa per il rimborso delle prestazioni malattia. I più esigenti si rivelano i Ticinesi, dei quali il 34.0% ritiene che un'attesa conforme alle aspettative vada dai 3 ai 10 giorni. In Svizzera tedesca e in Svizzera romanda tale tempistica è giudicata adeguata dal 23.3% e dal 25.7% del campione.

Svizzera

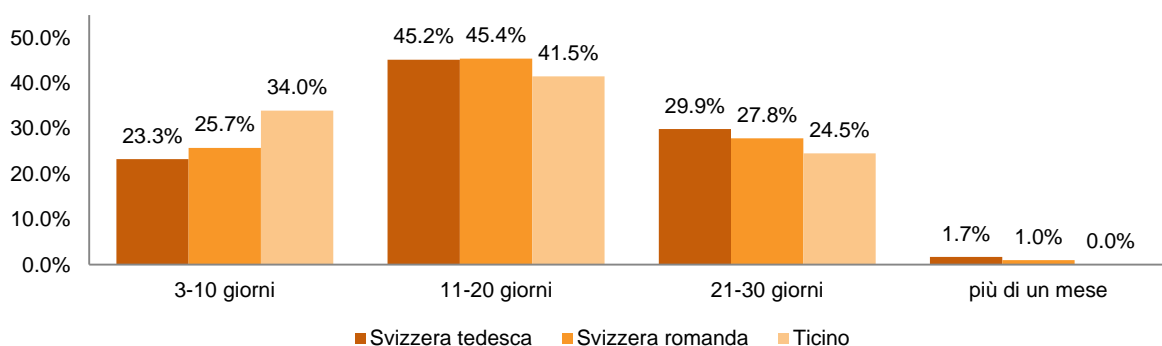
Tempi di risarcimento giudicati adeguati



Tempo effettivamente trascorso per il risarcimento



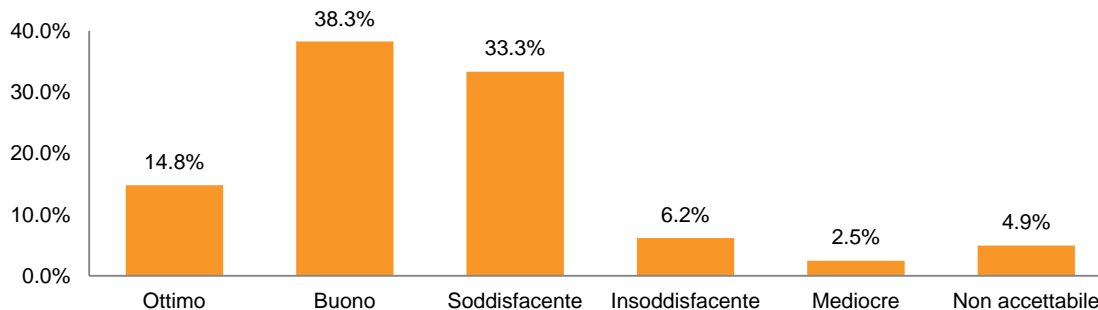
Per regione linguistica



Ritardi nel pagamento dei premi

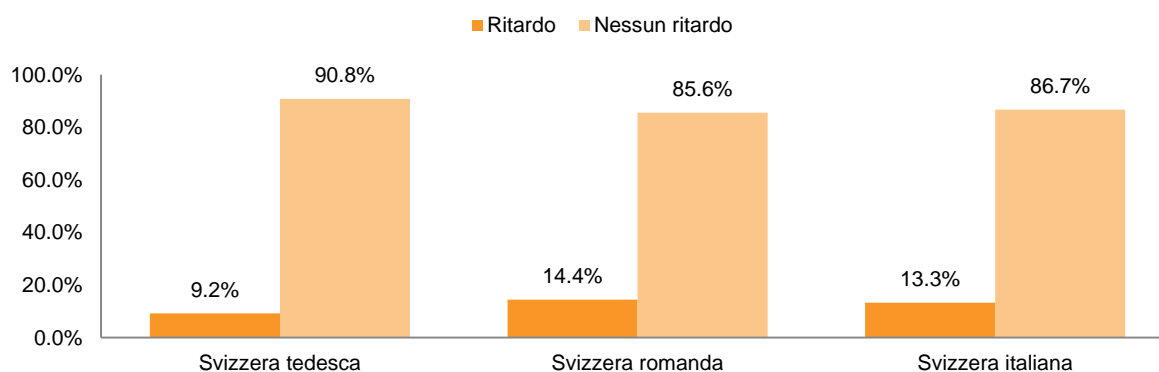
Sempre nell'ambito del sondaggio, è stato richiesto agli assicurati di valutare l'ufficio contenzioso nei casi di ritardi nei pagamenti. il 12.7% del campione (una percentuale stabile dal 2012) ha affermato di

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 53.1% ha assegnato a quest'ultimo una valutazione da "buono" a "ottimo", mentre a giudicare la qualità di tale servizio inaccettabile è stato soltanto il 4.9%.

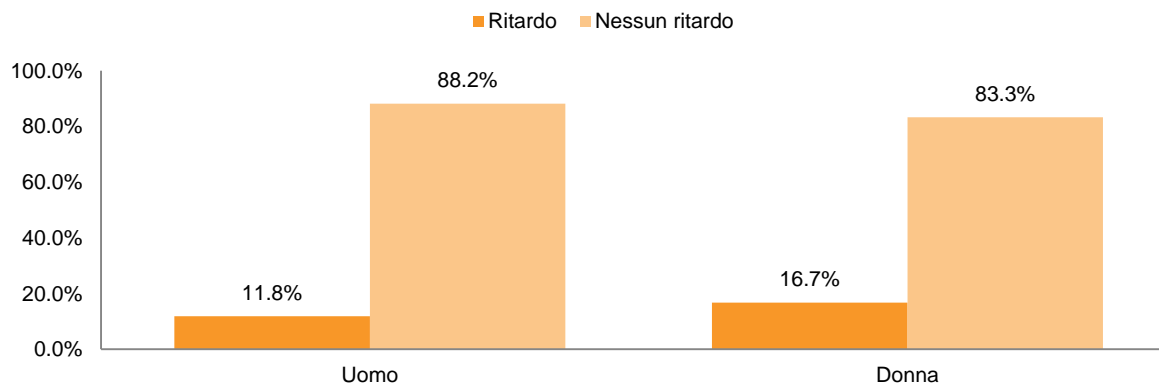


Tra i ritardatari nel pagamento dei premi, si rilevano differenze tra le regioni linguistiche. La percentuale di italofoeni a dichiarare di aver già avuto un ritardo nei premi è del 13.3%, una percentuale che cade al 9.2% per gli assicurati svizzeri tedeschi. Benché minima, si rileva anche una differenza tra i due sessi: ad avere ritardo nel pagamento delle fatture della cassa malati sono più frequentemente le donne (16.7% rispetto a un 11.8% di uomini).

Differenze tra regioni linguistiche



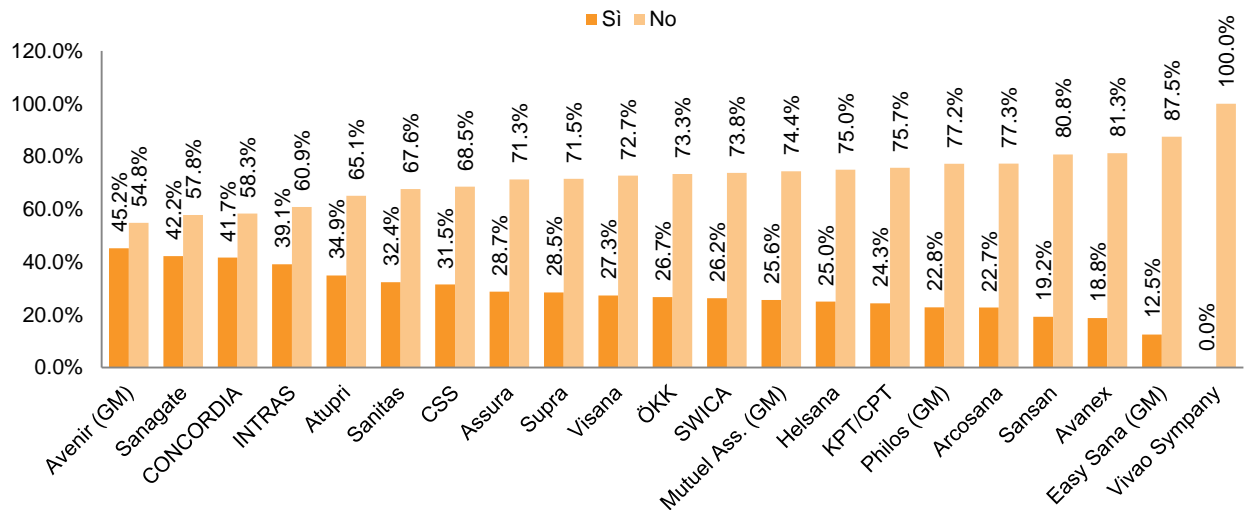
Differenze di genere (uomo/donna)



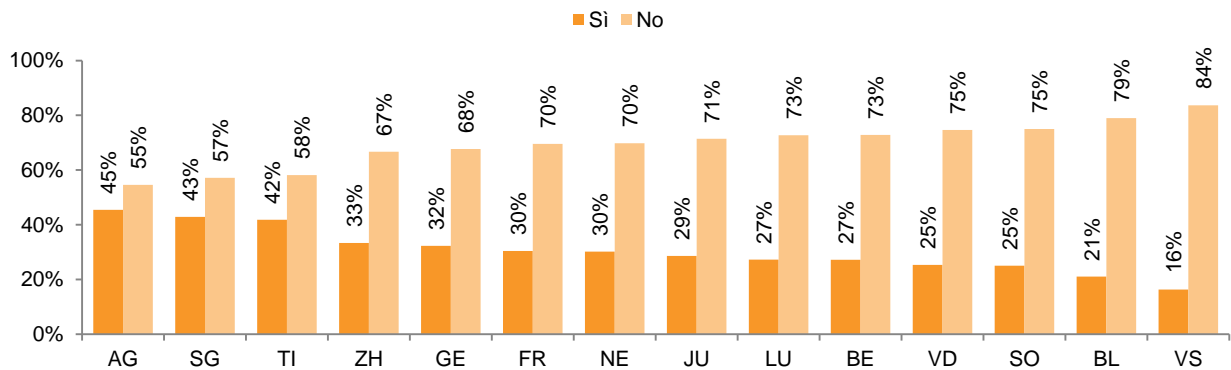
Accesso alla libertà di contrarre

Sebbene gli Svizzeri si dichiarino soddisfatti della propria assicurazione malattia, più del 28% dei partecipanti al sondaggio auspicerebbe l'accesso alla libertà di contrarre un'assicurazione, scegliendo dunque se essere o meno assicurato. A motivare tale dato sarebbe il livello dei premi.

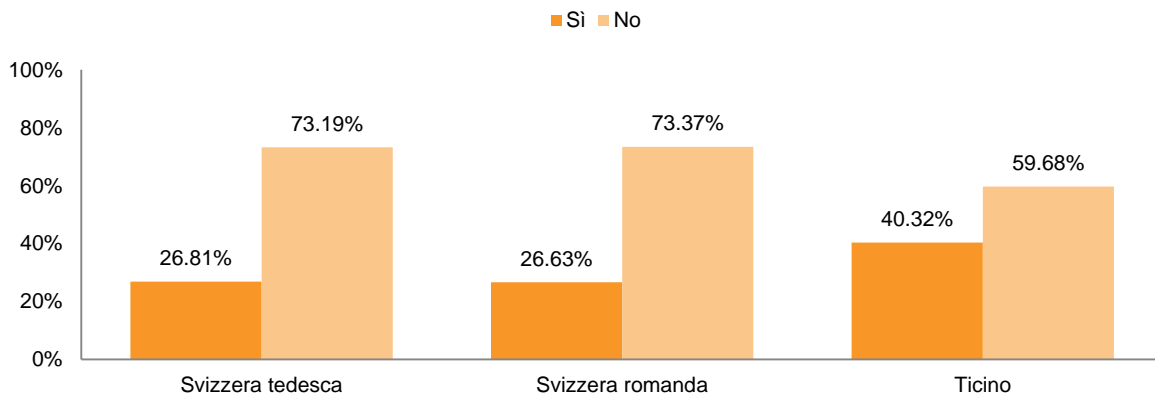
Ripartizione per assicuratore



Differenze cantionali



Differenze tra regioni linguistiche



Quest'anno, l'aumento dei premi annunciato sarà simile se non superiore all'aumento annunciato l'anno scorso (4%-5%). Una stima che consente di affermare che un tasso di assicurati svizzeri compreso tra il 12% e il 15% deciderà di cambiare cassa malati per il 2017. Questo dato, unitamente a quanto rilevato sulla libertà di contrarre, mette in luce il fatto che gli assicurati sembrano giudicare indispensabile il sistema concorrenziale vigente tra gli assicuratori, mentre l'obbligo di assicurarsi è valutato come meno essenziale. La causa è senza dubbio da ricercarsi nel peso dei premi malattia che grava in modo sempre più eccessivo sul budget delle famiglie.

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
CEO
Avenue de Beaulieu 33
1004 Losanna
021 312 55 91
ducret(a)bonus.ch

Losanna, 24 agosto 2016