

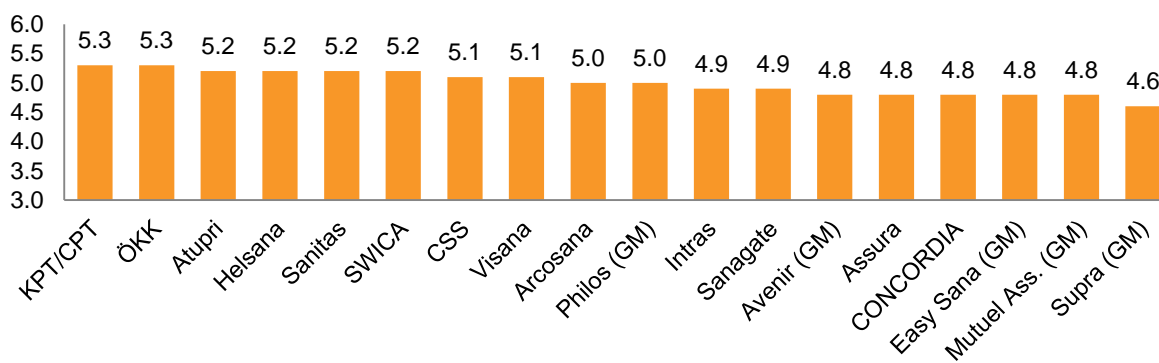
## bonus.ch: nonostante l'aumento costante dei premi, quasi due terzi dei ticinesi sono soddisfatti della propria cassa malati

*Gli assicurati svizzeri continuano a dimostrarsi soddisfatti delle prestazioni della propria cassa malati. Ma l'aumento ormai costante dei premi – tra il 4% e il 5% ogni anno dal 2014 – dovrebbe incoraggiare maggiormente gli assicurati a rivedere il contratto assicurativo per il 2018.*

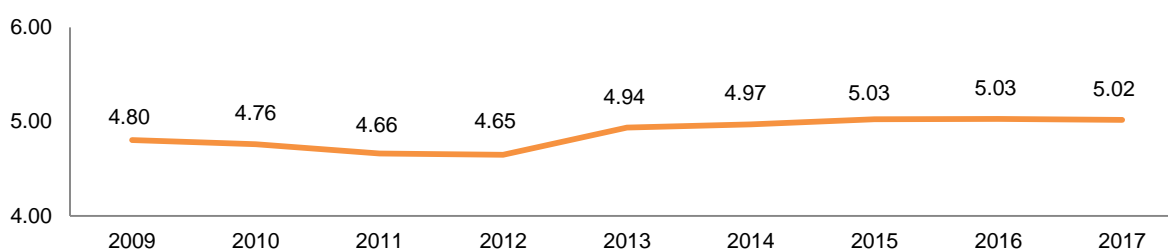
Il portale di comparazione bonus.ch ha condotto un'indagine di soddisfazione concernente le casse malati presso i propri utenti. Più di 2'000 persone hanno fornito una valutazione del proprio assicuratore, basata sui seguenti aspetti: chiarezza delle informazioni comunicate, gestione delle prestazioni 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 KPT/CPT e – per il secondo anno consecutivo – ÖKK ad aggiudicarsi il primo posto della classifica generale con il punteggio di 5.3, corrispondente alla valutazione "buono". In seconda posizione, ex-aequo con il punteggio di 5.2, ben quattro assicurazioni: Atupri, Helsana, Sanitas e SWICA. Al terzo posto, con il punteggio di 5.1, si piazzano CSS e Visana.

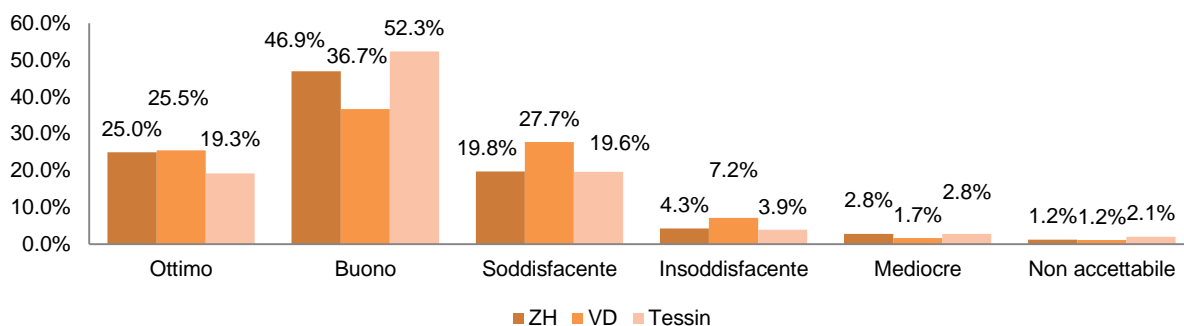
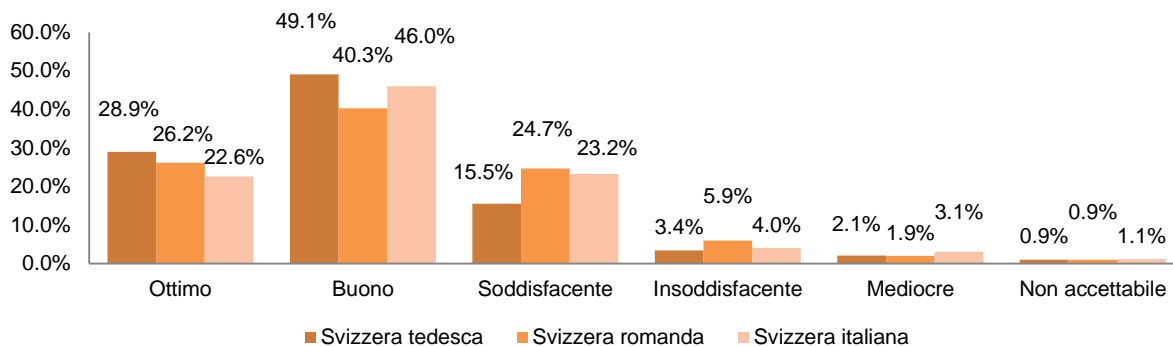


### Soddisfazione generale dal 2009



### Tasso di soddisfazione a livello regionale – valutazione generale

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 78.1%. Lievemente inferiore invece la media generale in Svizzera romanda e in Ticino, con una percentuale del 66.5% e del 68.6% rispettivamente. A livello cantonale, è il Vaud il cantone con gli assicurati più critici (62.2%), se comparato al Canton Zurigo (71.9%) e al Ticino (71.6%).

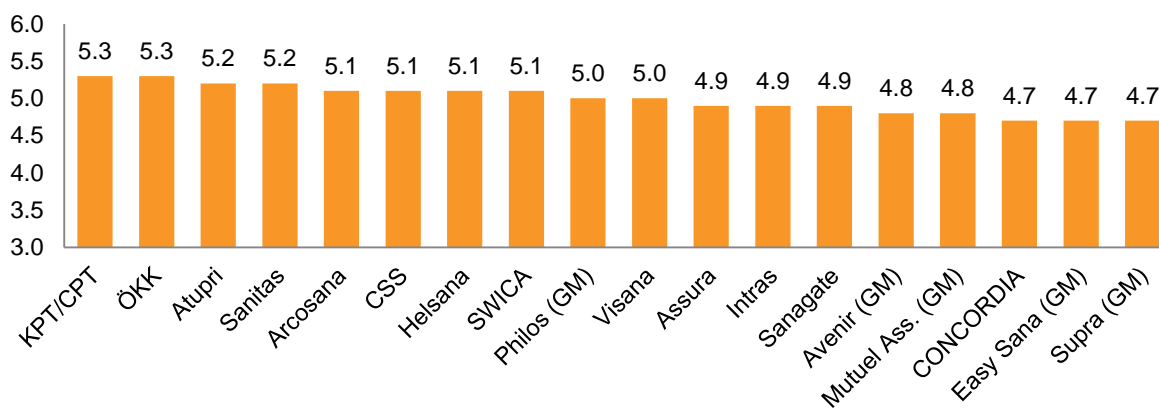


## Categorie - punteggi globali

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 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".

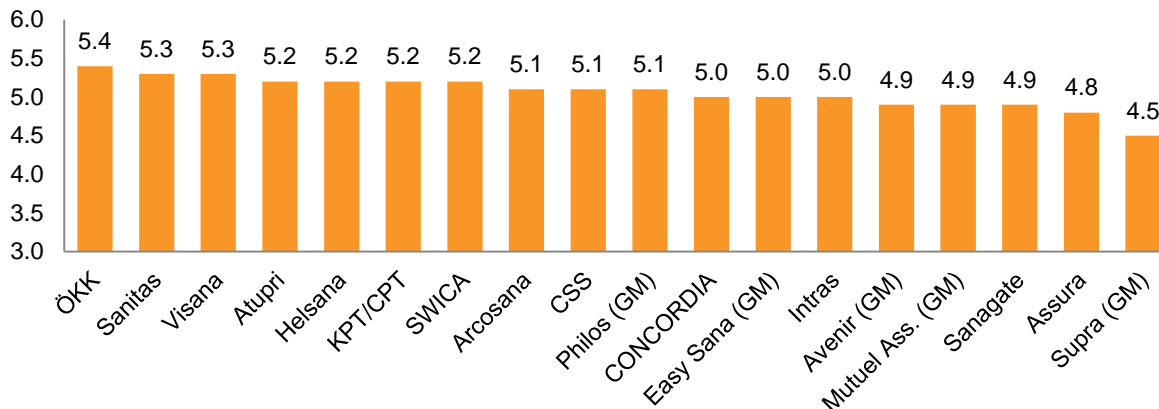
## Gestione del contratto - (chiarezza delle informazioni comunicate, offerte...)

Come per il punteggio globale, in prima posizione troviamo KPT/CPT e ÖKK, con il punteggio di 5.3 ("buono"). Seguono Atupri e Sanitas (5.2). Al terzo posto, Arcosana, CSS, Helsana e SWICA, tutte con il punteggio di 5.1.



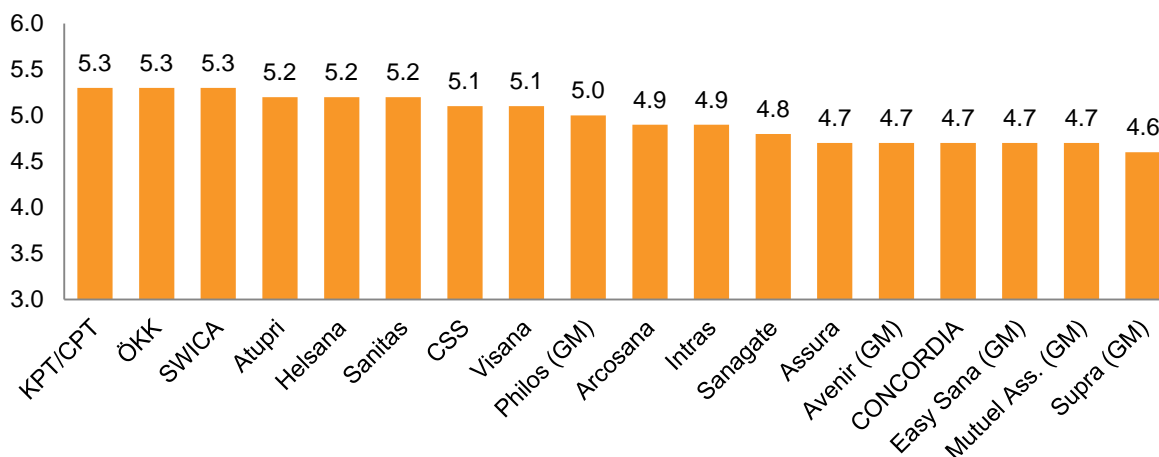
## Gestione delle prestazioni - (conteggi, attesa per i risarcimenti...)

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



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

In prima posizione, troviamo KPT/CPT, ÖKK e SWICA, con un punteggio di 5.3., pari a "buono", seguite da Atupri, Helsana e Sanitas che ottengono 5.2 punti. CSS e Visana si piazzano al terzo posto, con il punteggio di 5.1.

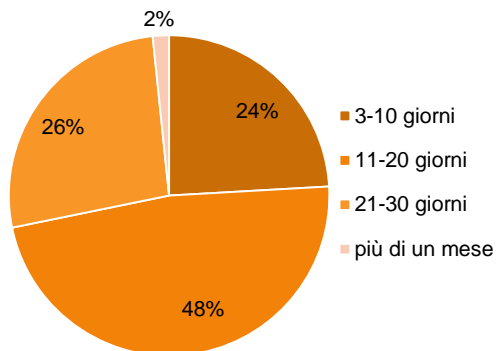


## Attesa adeguata per il risarcimento

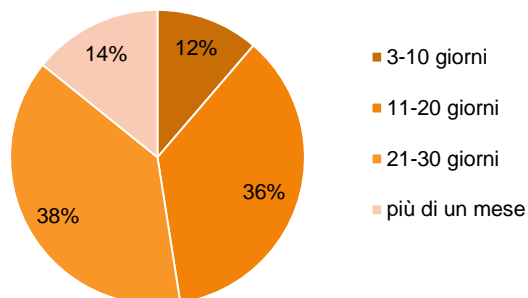
Ai partecipanti al sondaggio è stato anche chiesto di valutare i tempi di attesa per il rimborso delle prestazioni malattia. I più esigenti si rivelano i ticinesi, dei quali il 42.3% ritiene che un'attesa conforme alle aspettative vada dai 3 ai 10 giorni. In Svizzera tedesca e in Svizzera romanda tale tempistica è giudicata adeguata rispettivamente dal 20.8% e dal 22.0% del campione.

## Svizzera

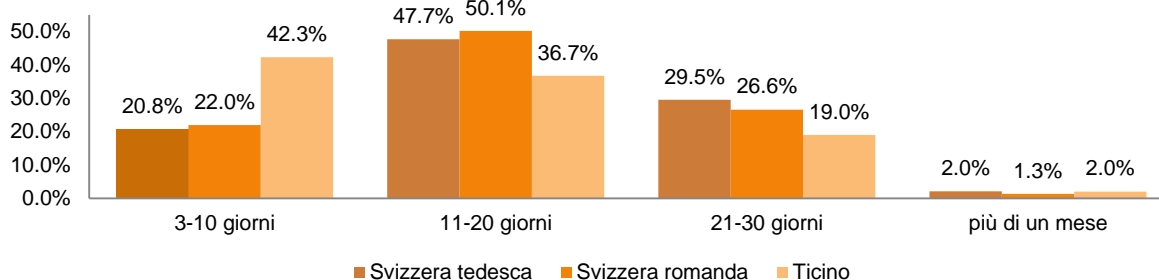
### Tempi di risarcimento giudicati adeguati



### Tempo effettivamente trascorso per il risarcimento

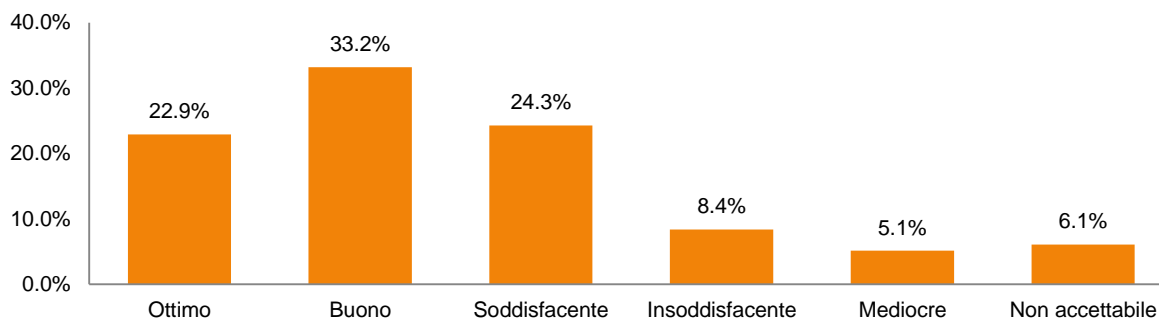


## Per regione linguistica



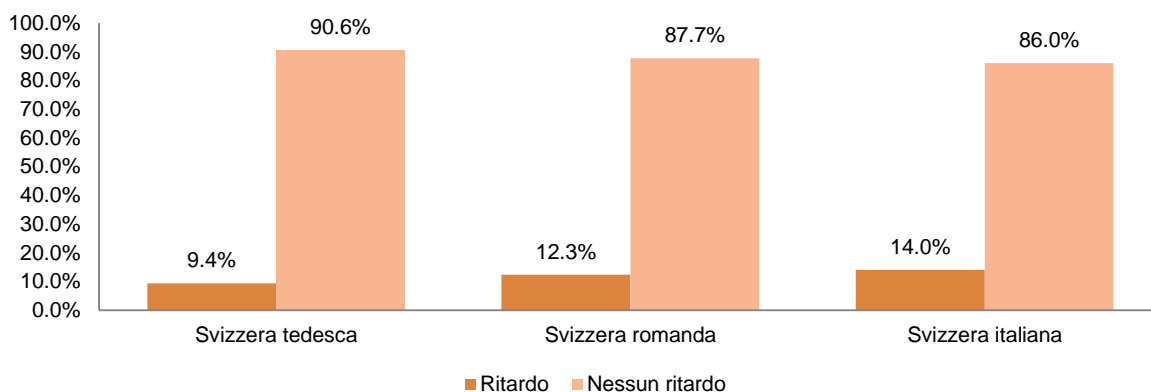
## Ritardi nel pagamento dei premi

Sempre nell'ambito del sondaggio, è stato richiesto agli assicurati di valutare l'ufficio contenzioso nei casi di ritardi nei pagamenti. L'11.6% 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 56.1% ha assegnato a quest'ultimo una valutazione da "buono" a "ottimo", mentre a giudicare la qualità di tale servizio inaccettabile è stato soltanto il 6.1%.

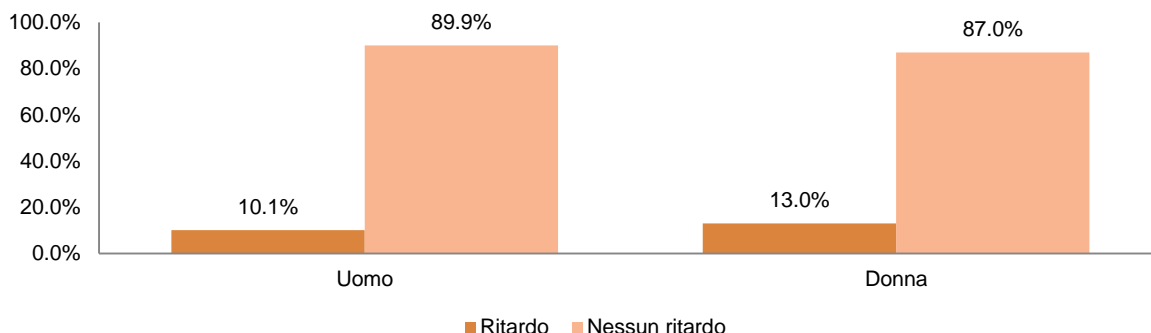


Per quanto concerne i ritardatari nel pagamento dei premi, si rilevano differenze tra le regioni linguistiche. La percentuale di italofoni a dichiarare di aver già avuto un ritardo nei premi è del 14%, una percentuale che cade al 9.4% per gli assicurati svizzeri tedeschi. Benché poco rilevante, emerge anche una differenza tra i due sessi: ad avere ritardo nel pagamento delle fatture della cassa malati sono più frequentemente le donne (13% rispetto a una percentuale di uomini pari al 10.1%).

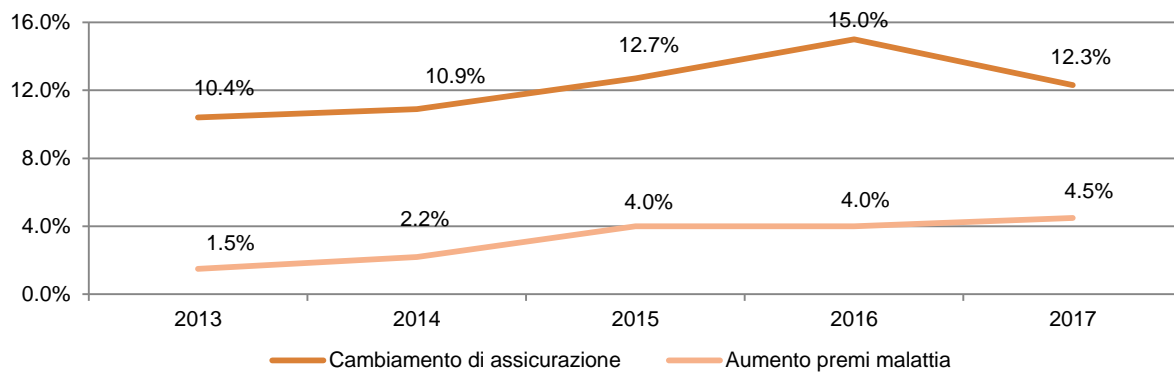
## Differenze tra regioni linguistiche



## Differenze di genere (uomo/donna)



Per quanto riguarda il passaggio a una nuova cassa malati, soltanto il 12.3% del campione ha precisato di aver cambiato assicurazione malattia di base e di essere quindi passato a inizio anno ad una nuova compagnia: un tasso inferiore rispetto a quello dello scorso anno (14.7%). Quest'anno, l'aumento dei premi annunciato sarà simile se non superiore (4%-5%) all'aumento annunciato l'anno scorso. 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 2018.



Accesso ai punteggi di soddisfazione delle casse malati:

<https://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, 30 agosto 2017