

**Rapporto di gestione 2014**  
**Estratto**

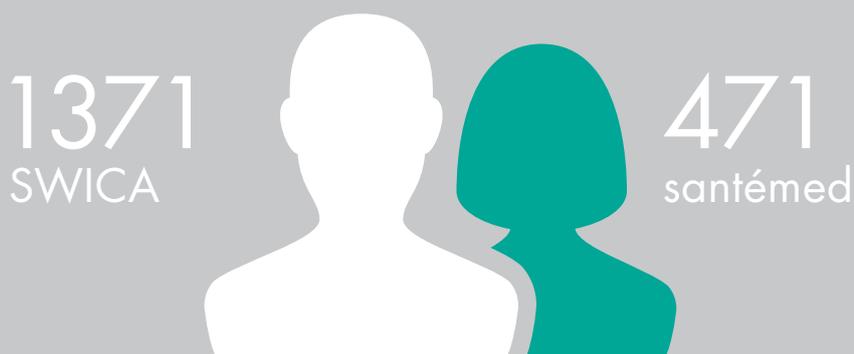
# La salute delle persone al centro

PER LA MIGLIORE MEDICINA.

**SWICA**

**SWICA in cifre.** L'Organizzazione sanitaria SWICA, con quasi 1,3 milioni di assicurati e 27 500 aziende clienti è uno dei principali assicuratori di malattia e infortuni della Svizzera. La sua offerta, per una copertura assicurativa completa, è indirizzata a clienti privati e aziende.

Collaboratori (a tempo pieno)



Quota spese amministrative (LAMal)

5 % Spese d'amministrazione



95 % Prestazioni assicurative e risultato tecnico-assicurativo

Combined ratio Gruppo SWICA

99,3 %

Combined ratio LAMal

98,4 %

Risultato operativo

CHF 2,8 milioni

Chiamate a sante24



Entrate premi

CHF 3,6 miliardi

395 000

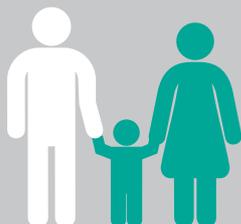
Effettivo totale di assicurati 2014

1 283 091



Assicurati LAMal 2014

687 284



Clienti aziendali 2014

27 515



Quota di assicurati LAMal con un modello Managed Care

82 %



Assicurati LAMal con almeno un'assicurazione complementare

86 %



## Sommario

- 3 2014 in cifre
- 4 L'anno SWICA 2014
- 6 Intervista
- 8 La filosofia SWICA
- 10 Assicurare
- 12 Restare in salute
- 14 Ritrovare la salute
- 16 Collaboratori
- 18 Struttura organizzativa
- 20 Corporate Governance
- 22 Esercizio finanziario

## L'anno SWICA 2014

### Gennaio

#### Brevi filmati sui vantaggi esclusivi SWICA

Due brevi filmati d'animazione spiegano, in modo divertente e facilmente comprensibile, i due vantaggi SWICA: «Tariffa basata sull'età d'entrata» e «Conteggio delle partecipazioni ai costi».



<https://www.swica.ch/it-ch/per-clienti-privati/i-vantaggi-di-swica/cortometraggi>

### Febbraio

#### Dossier elettronico del paziente «Evita»

Partecipando al programma di bonus BENEVITA si possono registrare con sicurezza i propri dati medici online, nel dossier digitale della salute «Evita».



### Aprile

#### Sostegno per le madri che allattano

Le mamme in dolce attesa da SWICA sono nelle migliori mani, anche finanziariamente. Per la seconda volta SWICA sostiene inoltre la campagna a favore dell'allattamento.



### Giugno

#### Daniel Rochat nuovo membro della Direzione generale



Il 1. giugno 2014, Daniel Rochat assume la direzione del Dipartimento Prestazioni e diventa membro della Direzione generale.

### Luglio

#### Riconoscimento di qualità per il care management

Il Care Management di SWICA per le aziende ha ottenuto il rinnovo della certificazione all'Associazione svizzera per sistemi di qualità e management (SQS).



---

## Settembre

### Chiaro rifiuto della cassa unica

Il 28 settembre 2014 il 62 per cento degli elettori svizzeri ha espresso un chiaro no alla cassa unica e di conseguenza un sì alla libera scelta e all'attuale sistema sanitario.



---

## Ottobre

### La massima soddisfazione

Anche nel 2014, SWICA ha ottenuto i migliori voti in diversi sondaggi sulla soddisfazione dei clienti.



---

## Novembre

### Nuovo sito web

Il nuovo sito web di SWICA si presenta con una impostazione fresca e maggiore chiarezza. Inoltre ora è compatibile anche per gli apparecchi portatili.



---

## Dicembre

### Rielaborato il contratto collettivo di lavoro

Con un contratto collettivo di lavoro (CCL) rielaborato, SWICA si posiziona quale datore di lavoro attrattivo e dispone, quale unico assicuratore malattia, di un CCL nazionale.



**La concorrenza ci sprona. Lo scorso anno d'esercizio per SWICA è stato impegnativo ma soddisfacente. Il chiaro rifiuto della cassa unica ci ha ulteriormente rafforzati nel nostro orientamento quale organizzazione sanitaria. Il presidente del Consiglio d'Amministrazione Hansueli Raggenbass e il CEO Reto Dahinden rispondono sull'esercizio 2014.**



**SWICA presenta un po' meno assicurati di base, ma una quota più elevata di assicurati con le assicurazioni complementari. Come si è ottenuta questa crescita qualitativa?**

Hansueli Raggenbass: il nostro coerente orientamento quale assicuratore di qualità ha comportato un lieve aggiustamento dell'effettivo di clienti nell'assicurazione di base. La strategia di qualità SWICA non è orientata alle persone che cercano unicamente l'offerta più conveniente con la franchigia di base. I nostri vantaggi – in parte unici nel settore – non possono esprimersi pienamente in questi casi. Per contro, abbiamo potuto ancora aumentare il numero di assicurati che hanno stipulato l'assicurazione di

base e almeno un'assicurazione complementare da SWICA. Con questa combinazione, gli assicurati beneficiano del conteggio della partecipazione ai costi della loro assicurazione di base con quella delle assicurazioni complementari, un vantaggio esclusivo di SWICA.

**SWICA è il numero 1 nell'assicurazione d'indennità giornaliera di malattia. Come si differenzia dalla concorrenza?**

Reto Dahinden: con il nostro principio «tutto dallo stesso assicuratore» offriamo ai nostri clienti aziendali, accanto ad un'ampia offerta assicurativa anche una ricca selezione di prestazioni di servizio. Indennità giornaliera di malattia, assicurazione infortuni, la salute

sul posto di lavoro, care management o attraenti offerte di collettive per i collaboratori: lo specialista SWICA si occupa di tutto e presenta la migliore soluzione. Nel settore dell'indennità giornaliera di malattia e degli infortuni, che sono fortemente influenzati dallo sviluppo economico, una stretta collaborazione tra noi e il cliente è determinante. Dopo un 2014 già arduo, per il 2015 ci attendiamo in questo settore condizioni quadro ancora più difficili.

**La crescente unificazione delle offerte per clienti privati e clienti aziendali è il motivo per cui SWICA ha strutturato diversamente il presente rapporto annuale?**

Reto Dahinden: con questo vogliamo evidenziare maggiormente che



*Il presidente del Consiglio d'Amministrazione dr. Hansueli Raggenbass e il CEO dr. Reto Dahinden*

noi non siamo un assicuratore con un paio di offerte supplementari, bensì un'organizzazione sanitaria. Naturalmente assicuriamo, ma vogliamo e possiamo anche offrire il nostro contributo affinché i nostri clienti possano restare in salute e, in caso d'infortunio o malattia, ritrovino rapidamente la salute. Ciò vale per un cliente privato come pure per i collaboratori dei nostri clienti aziendali.

**Anche la terza votazione popolare per la creazione di una cassa unica, a fine settembre è stata chiaramente respinta. Cosa ne deduce?**

Hansueli Raggenbass: il rifiuto con oltre il 60 per cento di contrari indica che gli assicurati anche in

futuro vogliono poter scegliere tra gli offerenti e che non vogliono mettere in pericolo l'eccellente sistema sanitario svizzero. D'altra parte i crescenti costi della sanità con i relativi aumenti dei premi costituiscono un grosso carico finanziario per la popolazione. Da parte nostra contribuiremo al contenimento dei costi. Quale organizzazione sanitaria vogliamo proseguire nella via intrapresa, focalizzandoci maggiormente sulle cure integrate.

**Accettare i consigli di un «care manager» sul tema della salute, presuppone fiducia. SWICA come ottiene la fiducia dei suoi assicurati?**

Reto Dahinden: è possibile realizzare l'accompagnamento di un assicurato solo assicurandogli una

elevata qualità delle prestazioni e la migliore assistenza medica. In questo caso i clienti sono anche disposti a farsi consigliare e sostenere dal loro assicuratore. Noi otteniamo da anni risultati eccezionali in diversi sondaggi sulla soddisfazione dei clienti. Se i nostri clienti non avessero fiducia in noi, non otterremmo tali eccezionali valutazioni.

# **La filosofia SWICA – La salute della persona al centro dell’attenzione. Noi non ci consideriamo unicamente assicuratori, bensì un’organizzazione sanitaria. Assicuriamo in modo esauriente, ma c’impegniamo anche affinché i nostri clienti possano restare in salute o ritrovare rapidamente la salute.**

## **Noi assicuriamo**

SWICA è uno degli assicuratori di malattia e infortuni leader della Svizzera. Noi offriamo un’ampia copertura assicurativa per i costi di cura come pure per la perdita di salario in caso di malattia o d’infortunio. I clienti privati, nell’ambito dell’assicurazione di base definita dalla legge, possono scegliere individualmente tra numerosi modelli Managed Care come pure tra varie franchigie. Ogni variante di assicurazione di base può inoltre essere completata in base alle esigenze con assicurazioni complementari. Anche per le assicurazioni ospedaliere, per ogni situazione della vita, abbiamo a disposizione la variante assicurativa adeguata. I clienti aziendali possono stipulare da SWICA assicurazioni per l’indennità giornaliera di malattia e assicurazioni contro gli infortuni. Ciò che accomuna tutte le offerte è che al centro noi mettiamo le persone e offriamo una qualità di servizi superiore alla media.

## **Noi motiviamo a restare in salute**

Quale organizzazione sanitaria, per noi la persona è al centro dell’attenzione e non una malattia o un infortunio. Il nostro obiettivo è la salute dei nostri clienti, e questo ha un certo costo. Quanto maggiore è la responsabilità personale, tanto più bassi sono i premi. Oltre a ciò motiviamo i nostri assicurati a investire regolarmente per la loro salute e il fitness e sosteniamo le attività corrispondenti con contributi fino a 800 franchi all’anno. Nella sua qualità di pioniere nella promozione della salute, SWICA offre inoltre il programma di bonus BENEVITA. Chi raccoglie punti bonus grazie alle sue attività a promozione della salute, può bene-

ficiare di una riduzione sui premi in determinate assicurazioni complementari.

Affinché anche i collaboratori dei nostri clienti aziendali restino in salute, noi consigliamo e sosteniamo le aziende nella realizzazione o nello sviluppo di programmi a favore della salute in azienda, come pure nella pianificazione e nell’attuazione di misure efficaci a promozione della salute sul posto di lavoro. Con i nostri clienti aziendali stipuliamo inoltre attraenti contratti collettivi, affinché i loro collaboratori possano stipulare con SWICA la loro assicurazione malattia privata a premi estremamente vantaggiosi.

Prevenzione e sostegno sono offerti anche dalla consulenza telefonica sulla salute sante24. Medici e personale paramedico consigliano 24 ore su 24; ad esempio in merito a sensati check-up medici o su vaccinazioni preventive o di viaggio. Questi possono essere eseguiti nei Centri dalla salute santémed o dagli studi medici partner di SWICA.

## **Noi aiutiamo a ritrovare la salute**

Noi sosteniamo le persone ammalate o che hanno subito un infortunio con mezzi e misure della medicina classica o della medicina complementare. Perché una combinazione ottimale di questi due orientamenti rientra da sempre nella filosofia di SWICA.

Chi deve sottoporsi a esami o interventi medici, dovrebbe poter confidare nel fatto che il trattamento si basi su un approccio olistico e duraturo. Noi siamo convinti che la qualità di un trattamento aumenti se



la terapia di un paziente avviene in modo coordinato e sappiamo per esperienza che ciò permette di evitare costi inutili (ad es. per doppie analisi).

I Centri della salute santémed rappresentano un importante pilastro di alta qualità dell'offerta complessiva di SWICA. Questi centri offrono agli assicurati SWICA l'accesso a una rete di medici e terapeuti. La maggior parte di questi centri e studi medici partner di SWICA è situata in posizioni centrali e hanno una stretta collaborazione tra medici di famiglia e specialisti, ad esempio per la ginecologia e la medicina complementare.

Una intensa assistenza è anche offerta ai collaboratori dei nostri clienti aziendali ammalati o che hanno subito un infortunio, in quanto vengono accompagnati da un care manager fino alla guarigione e al reinserimento nella quotidianità lavorativa.

### **Noi creiamo le condizioni per la solidarietà**

Sostenendo un comportamento a promozione della salute e aiutando le persone ammalate o che hanno subito un infortunio a ritrovare rapidamente la salute, noi creiamo le condizioni e i mezzi per la solidarietà tra sani e ammalati, tra donne e uomini, tra giovani e anziani.

Queste condizioni le creiamo anche orientando il nostro agire sull'efficacia e l'efficienza, in modo da tenere i costi amministrativi il più contenuti possibile; amministrando in modo responsabile il nostro capitale investito, investimenti che ci permettono di migliorare ancora e di promuovere costantemente le conoscenze tecniche e le competenze dei nostri collaboratori. Con questo contribuiamo al successo della Sanità svizzera e al contenimento dei costi.



### **3 domande a**

**Christian Bayer Rüegg**  
responsabile Vendita clienti privati

#### **Quale assicurazione dovrebbe ancora essere inventata?**

Una che si adatti in modo assolutamente flessibile a ogni fase della vita del cliente.

#### **Quando batte più forte il suo cuore di venditore?**

Quando riusciamo ad entusiasmare nuovi clienti per SWICA e questi sono ancora da noi dopo dieci anni e ci raccomandano ad altri.

#### **Qual è la ricetta di successo per la fedeltà dei clienti?**

Quale organizzazione sanitaria offrire ai nostri clienti molto di più di quanto possano aspettarsi da un'assicurazione malattia.

---

## **Assicurare. Sempre più assicurati hanno da SWICA, accanto all'assicurazione di base, anche le loro assicurazioni complementari, confermando con questo la strategia dell'organizzazione sanitaria.**

---

Scegliendo SWICA, gli assicurati privati e i clienti aziendali hanno deciso per la sicurezza finanziaria, una consulenza competente, un eccezionale rapporto prezzo/prestazione e un elevato orientamento a prestazioni di servizio. Noi puntiamo ad una politica dei premi sostenibile che ci permette di evitare discontinue oscillazioni dei premi. Quale conseguenza dei costi della salute in costante crescita, nel 2015 abbiamo dovuto procedere ad un aumento dei premi nell'assicurazione di base come pure in singole assicurazioni complementari.

### **La quota di Managed Care ancora in crescita**

Il numero di clienti privati che dispongono unicamente dell'assicurazione di base da SWICA si riduce leggermente, mentre il numero di assicurati che hanno optato per un modello Managed Care (FAVORIT) è nuovamente cresciuto e nel frattempo ha raggiunto una quota dell'82 per cento. È pure aumentata la parte di assicurati di base che hanno completato l'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie

con almeno un'assicurazione complementare facoltativa stipulata da SWICA. Con questa combinazione i clienti si assicurano il vantaggio esclusivo da SWICA per il settore, che prevede il computo della partecipazione ai costi dell'assicurazione di base con quella delle assicurazioni complementari. In tal modo, i costi da assumere per la partecipazione ai costi annua massima sono sensibilmente inferiori rispetto agli altri assicuratori malattia.

### **Crescita in tutte le assicurazioni complementari**

Abbiamo registrato un aumento in tutti i prodotti di assicurazioni complementari che SWICA offre ai suoi clienti privati. Particolarmente soddisfacente è l'aumento superiore alla media dell'assicurazione ospedaliera HOSPITA FLEX, che offre la massima flessibilità. Questa copertura garantisce la libera scelta del medico e dell'ospedale e in caso di ospedalizzazione lascia al cliente la scelta di farsi curare nel reparto semiprivato o privato, con una partecipazione ai costi stabilita in precedenza.

### **Più clienti aziendali grazie al servizio completo**

Nel settore dei clienti aziendali abbiamo potuto acquisire nuovi clienti. Determinante è stato spesso il fatto che i clienti aziendali si aspettano sempre di più soluzioni «full service», che SWICA quale leader nelle assicurazioni d'indennità giornaliera è in grado di offrire. Nei pacchetti di servizi offerti dallo stesso assicuratore troviamo anche la salute sul posto di lavoro (BGM) di SWICA. Questa crescente richiesta è rallegrante perché sia nell'assicurazione d'indennità giornaliera di malattia sia nell'assicurazione infortuni comporta assenze minori e più brevi e di conseguenza una maggiore produttività.

A close-up portrait of Roland Reilly, a middle-aged man with a receding hairline and blue eyes, wearing a light blue button-down shirt. He is smiling slightly and looking directly at the camera. The background is a plain, light grey color.

### **3 domande a**

**Roland Reilly**  
responsabile Management della  
salute in azienda

#### **Per quali aziende è indicato parlare di salute sul posto di lavoro?**

Per tutte, perché la continuità è più importante dell'attivismo. Con un dispendio ridotto, ma costante si può ottenere molto.

#### **Come convince le aziende a parlare di salute sul posto di lavoro?**

Con un rilevamento iniziale e una verifica successiva dopo aver applicato le prime misure. Il risultato parla da sé.

#### **Quali misure hanno successo?**

È importante nel primo colloquio differenziare chiaramente tra bisogno e necessità. Noi elaboriamo per ogni cliente una soluzione su misura.

---

## **Restare in salute. Attraverso la promozione e l'ampliamento delle attività di prevenzione, SWICA fornisce un contributo al contenimento dei costi della salute in costante aumento.**

---

### **La responsabilità personale è pagante**

Nell'anno del rapporto, SWICA ha conseguentemente continuato a sviluppare l'aspetto determinante dell'organizzazione sanitaria: nuove offerte di prevenzione sono state promosse o potenziate e i clienti hanno ottenuto più possibilità di assumere la propria responsabilità. Un contributo a promozione della responsabilità personale è stato fornito nel 2014 dal lancio del programma di bonus BENEVITA. In breve tempo, ben 17 500 assicurati hanno deciso di registrare online le loro attività a favore della salute e di raccogliere così punti bonus per una riduzione sui premi di una selezione di assicurazioni complementari. BENEVITA offre inoltre un dossier personale della salute, nel quale l'assicurato può registrare, con accesso protetto, i suoi dati medici e altre indicazioni, dati ai quali potrà accedere online in ogni momento.

### **Generosi contributi di prevenzione**

SWICA sostiene numerose attività e misure di prevenzione come ad esempio i check-up medici per il

riconoscimento precoce di malattie. In dicembre è stato prolungato di altri 6 anni l'accordo di collaborazione con Swiss Tennis, la terza associazione sportiva svizzera in ordine di grandezza. I clienti SWICA ricevono dalle assicurazioni complementari un contributo fino a 600 franchi sui costi del loro tesseramento quali soci attivi di un Tennis club. Presso numerose altre associazioni sportive sono pure accordati contributi fino al 95 per cento sulla tassa di membro attivo. Fino a 800 franchi sono anche accordati sugli abbonamenti presso centri fitness riconosciuti da SWICA.

Anche senza un'assicurazione complementare, gli assicurati SWICA possono chiamare per ogni questione inerente alla salute, 24 ore su 24, la consulenza sulla salute sante24; un'offerta che nell'anno del rapporto è stata utilizzata quasi 395 000 volte.

### **Collaboratori sani per il successo dell'azienda**

Non sono da tralasciare neppure le misure di prevenzione per i clienti aziendali. Il concetto che collabora-

tori in buona salute contribuiscano al successo dell'azienda è sempre più diffuso. Particolarmente richiesti nel 2014 sono stati corsi e consulenze sui temi dell'alimentazione, i colloqui al rientro da una malattia come pure i controlli preventivi della salute.

Oltre alle singole misure di prevenzione della salute c'è la gestione della salute in azienda che ha come obiettivo di accrescere la salute e l'efficienza dei collaboratori e di ridurre le assenze fino del 20 per cento. Nell'ambito della salute sul posto di lavoro, nel 2014 gli specialisti SWICA hanno accompagnato cinque aziende per l'ottenimento del label «Friendly Work Space»; tra le altre il Compass Group, la prima azienda svizzera del settore della ristorazione a ottenere questo riconoscimento.



### **3 domande alla signora**

**dr. med. Silke Schmitt Oggier**  
**Direzione medica di sante24**

#### **Per cosa si chiama sante24?**

Sentiamo di tutto: dalla domanda per impacchi contro il mal di gola fino ai casi d'emergenza che richiedono l'intervento dell'ambulanza.

#### **Come si riconosce il bisogno d'intervento di un medico?**

Ascoltando bene e ponendo le domande giuste. Ci si deve fare un'immagine il più possibile esatta del paziente senza poterlo visitare.

#### **Come potete fornire un sostegno concreto?**

Forniamo sempre una raccomandazione e discutiamo sui prossimi passi, ad es. quando il paziente deve telefonarci ancora una volta oppure se deve andare direttamente da un medico.

---

## Ritrovare la salute. Molte sono le vie per uscire da un infortunio e da una malattia. SWICA ha ampliato la sua offerta per permettere di trovare individualmente la via ottimale.

---

Anche con la migliore prevenzione non si possono evitare completamente malattie e infortuni. Quale organizzazione sanitaria SWICA fa tutto il possibile affinché i suoi clienti guariscano rapidamente, nel caso di problemi di salute duraturi, ricevano il miglior sostegno.

Le persone ammalate ed in particolare chi soffre di gravi malattie trovano sovente online una eccessiva varietà di medicinali, terapie e cliniche che potrebbero essere adatti per loro. SWICA offre ai suoi assicurati con sante24 e i Centri della salute santémed un punto di riferimento che li aiuta ad ottenere una visione complessiva e coordina il trattamento dalla diagnosi fino alla terapia.

### **Offensiva per la qualità nella medicina complementare**

Da sempre, per SWICA, la medicina complementare è equiparata alla medicina classica. Mentre i progressi della medicina classica vanno automaticamente a beneficio dei

pazienti tramite gli adeguamenti di legge, la medicina complementare all'infuori dell'assicurazione di base è ben poco regolamentata.

Per assicurare la strategia di qualità di SWICA anche in questo settore, nell'anno del rapporto, sono stati riesaminati tutti i metodi di trattamento alternativi che devono essere assunti dalle assicurazioni complementari e, se necessario, si è proceduto ad un adeguamento. Con questo aumentiamo la sicurezza per i nostri clienti, affinché, scegliendo i metodi di terapia e i terapisti da noi riconosciuti, abbiano le migliori opportunità di guarigione.

### **Secondo parere medico gratuito**

Un paziente, al quale viene consigliato un intervento chirurgico, si trova confrontato con una difficile decisione. Per questo motivo, nell'anno del rapporto, SWICA ha lanciato l'offerta di una seconda opinione medica, offrendo agli assicurati un sostegno quando devono prendere una tale decisione. Questo aiuto può essere ottenuto gratuitamente. La scelta ultima, se farsi

operare o no, spetta sempre ancora all'assicurato.

### **I care manager consigliano e accompagnano**

In casi complessi con lunghe inabilità lavorative, che potrebbero condurre ad una invalidità, accanto alle questioni mediche si presentano anche numerose questioni amministrative. I clienti privati e i collaboratori dei clienti aziendali vengono assistiti da 85 esperti care manager. Questi assumono la consulenza e la coordinazione di tutte le parti in causa e, dove possibile, sostengono il rientro della persona ammalata o che ha subito un infortunio nella sua quotidianità e nel suo ambiente di lavoro.

Il rapporto di gestione completo è disponibile in francese e in tedesco. Altri esemplari possono essere richiesti per telefono allo 052 244 23 58 o via e-mail a [media@swica.ch](mailto:media@swica.ch) oppure scaricati dal nostro sito [www.swica.ch](http://www.swica.ch).

**SWICA Organizzazione sanitaria**

Per la migliore medicina. Sicurezza per clienti privati e per aziende.

Telefono 0800 80 90 80

[swica.ch](http://swica.ch)

