



VERSO
UN CHIARO
OBIETTIVO

Rapporto di gestione 2015
Estratto

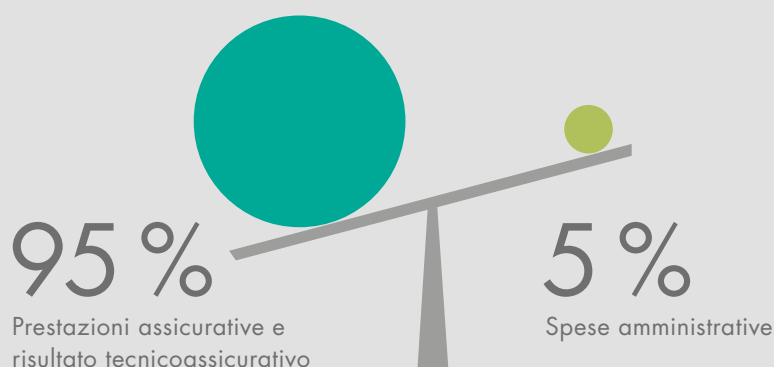
La salute delle persone
al centro

PER LA MIGLIORE MEDICINA.

SWICA

SWICA in cifre. L'Organizzazione sanitaria SWICA, con quasi 1,3 milioni di assicurati e 26 750 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.

Quota spese amministrative (LAMal)



Combined ratio Gruppo SWICA

98,4 %

Combined ratio LAMal

99,8 %

Risultato operativo

CHF 58,2 milioni

Entrate premi

CHF 3,7 miliardi

Collaboratori

1151 590
Donne Uomini



Chiamate a sante24



380 000

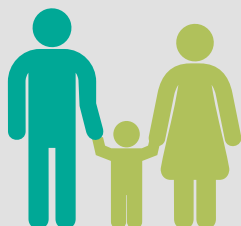
Effettivo totale di assicurati

1 298 118



Assicurati LAMal

685 737



Clienti aziendali

26 749



Quota di assicurati LAMal con un modello managed care

83 %



Assicurati LAMal con almeno un'assicurazione complementare

87 %



Sommario

- 2 2015 in cifre
- 4 L'anno SWICA 2015
- 6 Intervista
- 8 La filosofia SWICA
- 10 Assicurare
- 12 Restare in salute
- 14 Ritrovare la salute

L'anno SWICA 2015

Marzo

Siamo in 1° posizione nella soddisfazione dei clienti

In marzo una chiara conferma: SWICA ha di nuovo ottenuto la prima posizione nel sondaggio 2015 di comparis.ch sulla soddisfazione dei clienti. Inoltre nel corso dell'anno, anche i sondaggi di K-Tipp e amPuls hanno confermato l'elevata soddisfazione dei clienti.



Giugno

Nuova composizione per il Consiglio d'amministrazione



L'Assemblea dei delegati dell'Organizzazione sanitaria SWICA, il 27 giugno 2015, ha eletto il dr. Carlo Conti quale nuovo presidente del Consiglio d'amministrazione. Sono pure stati eletti quali nuovi membri del Consiglio d'amministrazione la signora dr. med. Ruth Fleisch-Silvestri e Casimir Platzer.

Agosto

Nuovo modello di assicurazione di base con le farmacie



SWICA lancia, quale prima assicurazione malattia, un modello managed care, che ricompensa gli assicurati che in caso di problemi di salute si rivolgono dapprima ad una farmacia o, a scelta, chiamano sante24.

Settembre

L'affiliata di Migros, Medbase assume la maggioranza in santémed

Grazie alla collaborazione tra santémed e Medbase, gli assicurati SWICA hanno a disposizione un maggior numero di centri della salute. L'obiettivo è l'offerta di assistenza medica integrata in tutta la Svizzera.



Ottobre

Rinnovo del riconoscimento «Friendly Work Space»



Con 4,53 su un massimo di 5 punti, SWICA nel suo secondo re-assessment ha raggiunto la migliore nota finora ottenuta.

Dicembre

SWICA dal 1.1.2016 è raggiungibile 24 ore su 24

Dopo il successo ottenuto nel periodo di prova nella regione di San Gallo, SWICA, quale prima assicurazione malattia in Svizzera, offre un servizio clienti raggiungibile 24 ore su 24.



Importanti premesse. L'anno 2015 è stato contrassegnato da numerose innovazioni che hanno rafforzato SWICA quale organizzazione sanitaria. Il chiaro incremento di clienti ci dimostra che abbiamo imboccato la strada giusta. Il presidente del Consiglio d'amministrazione Carlo Conti e il CEO Reto Dahinden rispondono sull'esercizio 2015.



Il dr. Reto Dahinden, CEO e il presidente del Consiglio d'amministrazione dr. Carlo Conti

SWICA registra al 1.1.2016, per la prima volta, oltre 700 000 assicurati di base. Come si è giunti a questa cifra?

Reto Dahinden: Anche nel 2015 siamo stati i primi per quanto riguarda la soddisfazione dei

clienti; questo è un importante fattore di successo. Inoltre, il nuovo modello di assicurazione di base FAVORIT MEDPHARM ci ha portato numerosi nuovi clienti. Con MEDPHARM offriamo, quale unico assicuratore malattia, un modello managed care che prevede

il farmacista quale primo interlocutore in caso di problemi di salute. Parallelamente abbiamo potenziato la nostra offerta per quegli assicurati che necessitano di una consultazione medica, in quanto con la collaborazione tra santémed e Medbase consentiamo ai nostri

assicurati un accesso ancora più ampio ai centri della salute. Con questo, la nostra organizzazione sanitaria si orienta chiaramente verso gli obiettivi.

Quanto pesa su SWICA la crescente regolamentazione da parte dell'UFSP e della FINMA?

Carlo Conti: L'UFSP e la FINMA, previsti dalla legge quali autorità di sorveglianza, a causa dei costi in costante aumento, diventano sempre di più delle autorità di regolamentazione. Ma un maggior numero di articoli di legge e di ordinanze non abbassano i costi bensì causano un maggior dispendio amministrativo. Dobbiamo pertanto rallegrarci per il fatto che la proposta di separazione dell'assicurazione di base dalle assicurazioni complementari non abbia avuto successo in parlamento. Sono i principali attori – assicuratori malattia, fornitori di prestazioni e assicurati – che devono agire. Come organizzazione sanitaria promuoviamo attivamente le cure mediche integrate quale chiave per il contenimento dei costi. Quanto minore sarà l'aumento dei costi nella sanità tanto meno saranno necessari ulteriori regolamenti e leggi.

Quali sono i passi nell'ambito delle cure integrate?

Carlo Conti: Accanto al già citato nuovo modello con i farmacisti, si deve citare soprattutto la collaborazione con Medbase, affiliata della Migros. Con la cessione di una partecipazione di maggioranza del 70 per cento dei centri della salute

santémed a Medbase è stata creata la base per poter offrire ai nostri assicurati – più rapidamente di quanto avremmo potuto fare con le nostre forze – centri della salute in tutta la Svizzera. Questi rappresentano un grande valore aggiunto per i nostri assicurati. Malattie croniche e multimorbilità causano oggi quasi l'80 per cento dei costi della salute. A queste persone vogliamo mettere a disposizione cure integrate e offerte mirate.

Le autorità di sorveglianza partecipano in modo crescente alla discussione sull'impostazione dei premi. In quale misura ciò limita SWICA nella sua capacità concorrenziale?

Reto Dahinden: SWICA definisce i suoi premi per l'assicurazione di base come pure per le assicurazioni complementari, nel campo dei clienti privati e dei clienti aziendali, coerentemente in funzione dell'evoluzione dei costi. Noi ci differenziamo principalmente per la nostra offerta di prestazioni di servizio e per la soddisfazione dei clienti. Con i clienti aziendali rinegoziamo regolarmente i contratti vigenti sulla base dell'evoluzione dei costi della rispettiva azienda e possiamo quindi giustificare matematicamente alla FINMA i premi concordati. Siamo dunque riguardati da condizioni supplementari dell'autorità di vigilanza soprattutto in ambito amministrativo. L'interesse delle aziende per la salute sul posto di lavoro aumenta perché con la Gestione della salute in azienda (GSA) i costi si riducono provatamente. Nell'anno del rapporto ci

è capitato spesso di allestire delle offerte, ma poi non è stato concluso un contratto perché singoli concorrenti hanno offerto premi che secondo noi non reggono in base alla tecnica assicurativa.

Riduzione delle franchigie opzionali e minori ribassi massimi sui premi: una soluzione per contenere la richiesta di prestazioni mediche?

Carlo Conti: Accolgo con piacere la decisione del Consiglio federale di rinunciare all'applicazione di questi intendimenti almeno per il 2017. Lo stimolo per gli assicurati con tali intendimenti sarebbe ridotto. L'83 per cento degli assicurati SWICA per l'assicurazione di base ha scelto un modello managed care. Questo dimostra che molte persone sono disposte ad assumere una responsabilità personale. Io sono convinto che oltre al citato ampliamento delle cure integrate, un grande potenziale risieda in una intensa collaborazione tra assicurati e fornitori di prestazioni; un obiettivo che dal 2015 in qualità di organizzazione sanitaria stiamo costantemente seguendo.

La filosofia SWICA – La salute delle persone al centro.

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 franchigie individuali. 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. Quanto maggiore è la responsabilità personale, tanto più bassi sono i premi. Noi motiviamo i nostri assicurati a investire regolarmente per la loro salute e il fitness e sosteniamo le attività corrispondenti con contributi dalle assicurazioni complementari fino a 800 franchi all'anno.

Quale pioniere nella promozione della salute e nella prevenzione, SWICA offre inoltre il programma

di bonus BENEVITA. Coloro che, grazie ad attività a promozione della salute, raccolgono punti bonus possono beneficiare 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 un programma professionale a favore della salute in azienda (Gestione della salute in azienda – GSA), come pure nella pianificazione e nell'attuazione di misure efficaci a promozione della salute sul posto di lavoro. Oltre a ciò offriamo ai nostri clienti aziendali contratti collettivi, affinché i loro collaboratori possano beneficiare, per la loro assicurazione malattia privata, delle vantaggiose condizioni dell'ampia offerta SWICA e dell'elevata qualità dei servizi.

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 e di viaggio, che possono essere eseguiti nei Centri dalla salute santémed, nei Medbase Medical Center e 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.

Organizzazione sanitaria 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*, i *Medbase Medical Center* e gli studi medici partner di SWICA rappresentano un importante pilastro di alta qualità dell'offerta complessiva di SWICA. Essi offrono agli assicurati SWICA l'accesso alla sua rete di medici e terapeuti. Questi centri e studi medici partner, situati per lo più in posizione molto centrale, curano una stretta collaborazione tra medici di famiglia e specialisti, ad esempio per la ginecologia e la medicina complementare.

Un'assistenza intensa è riservata anche ai collaboratori dei nostri clienti aziendali che si ammalano o subiscono un infortunio, in quanto sono accompagnati dai

nostri care manager fino alla guarigione e al reinserimento nella quotidianità professionale.

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.

**CORDIALITÀ
SCRITTA IN GRANDI
LETTERE**



**Tra 10
anni?**

Il mio obiettivo è di riuscire a fare l'anno ponte (die Passerelle) per poter continuare gli studi in economia o diritto.

Oggi...

... sono orgogliosa della mia scelta, voglio restare fedele alle mie intenzioni e concludere completamente questi tre anni d'apprendistato.

Assicurare?

Mi piace molto consigliare i nostri clienti; ma trovo più interessanti i compiti da svolgere in ufficio.

**Questo
apprendistato ...**

... oltre alle molte conoscenze specifiche mi trasmette la capacità di trattare con le persone più diverse e di restare cordiale in ogni situazione.

**4 domande a
Karolina Matic**

apprendista impiegata
di commercio da SWICA



Assicurare. Quale prima assicurazione malattia, SWICA ha lanciato un'offerta per un'assicurazione di base con il farmacista quale primo interlocutore. L'interesse per questa forma è grande.

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 orientata ai costi e sostenibile, che ci permette di evitare discontinue oscillazioni dei premi per un bisogno di ricupero. A causa del costante aumento dei costi della salute, per il 2016 abbiamo nuovamente dovuto apportare un aumento dei premi.

Non subito dal medico

L'83 per cento di tutti gli assicurati di base hanno deciso nel frattempo per un modello managed care (FAVORIT). Hanno fortemente contribuito a questo ulteriore aumento gli assicurati che hanno scelto il nuovo modello di assicurazione di base FAVORIT MEDPHARM, che pone il farmacista quale primo punto di riferimento, sgravando così i medici di famiglia. Il nuovo modello, al quale gli assicurati

partecipano con un attraente ribasso sui premi, dovrebbe contribuire al contenimento dei costi della sanità.

Il numero di clienti privati che, accanto all'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie ha almeno un'assicurazione complementare da SWICA è salito a quasi l'87 per cento. Con ciò i clienti si assicurano il vantaggio SWICA, esclusivo per il settore, del conteggio della partecipazione ai costi dell'assicurazione di base con quella dell'assicurazione complementare. In questo modo la partecipazione ai costi massima risulta sensibilmente inferiore rispetto agli altri assicuratori malattia.

Assicurazioni complementari richieste

Sono aumentate oltre la media le assicurazioni complementari per elevate esigenze, come ad esempio la OPTIMA quale complemento delle assicurazioni integrative COMPLETA TOP e COMPLETA PRAEVENTA. Questo pacchetto

garantisce tra l'altro ai clienti una copertura integrale per i trattamenti ambulatoriali di medicina classica in tutto il mondo, come pure contributi fino a 800 franchi per attività di prevenzione della salute. Molto richieste sono state inoltre le assicurazioni complementari ospedaliere HOSPITA REPARTO PRIVATO e SEMI-PRIVATO.

Una crescita selettiva nei clienti aziendali

Negli affari con i clienti aziendali il volume delle offerte è cresciuto notevolmente. Ma poiché l'obiettivo nell'anno del rapporto era di una crescita qualitativa, la quota delle stipulazioni è aumentata solo limitatamente. Tanto per i clienti esistenti quanto per i nuovi clienti l'offerta di un servizio completo da parte di SWICA e la nostra posizione quale numero 1 per l'indennità giornaliera sono state spesso determinanti per la collaborazione; importante è stata anche l'ampia offerta in funzione della salute in azienda (GSA) di SWICA.



**TROVARE
L'EQUILIBRIO**

**Tra 10
anni?**

Fino allora vorrei avere in tasca, oltre all'apprendistato anche un attestato di scuola superiore.

Oggi...

... assumo già molte responsabilità e con tutto quello che imparo diventa sempre più avvincente.

**Restare
in salute?**

Per me questo significa trovare l'equilibrio tra studiare, lavorare e tempo libero. Ogni giorno che ciò mi riesce sono felice.

**Questo
appren-
distato...**

... dovrete farlo assolutamente perché questa formazione apre le porte a molte opportunità.

**4 domande
a Davide Vidal**

apprendista impiegato
di commercio da SWICA

Restare in salute. Fare qualcosa per la propria salute dovrebbe valere la pena. SWICA pone degli stimoli, anche finanziari.

Una pietra miliare per la cartella informatizzata del paziente

La promulgazione della legge federale sulla cartella informatizzata del paziente, nel giugno 2015, è una pietra miliare. Accanto ad una più elevata qualità dei trattamenti e della sicurezza per il paziente, con la cartella informatizzata del paziente si vuole anche promuovere la competenza della popolazione sulla salute. Per gli assicurati resta facoltativa. Siamo tuttavia convinti che il suo utilizzo aumenterà progressivamente. Offerte come quella dell'Inselspital, di effettuare la registrazione dell'entrata in ospedale tramite il dossier elettronico sulla salute Evita, faranno scuola. Evita è parte del programma di bonus BENEVITA di SWICA. Chi documenta le sue attività a favore della salute sul dossier digitale della salute Evita ottiene un ribasso sui premi delle assicurazioni complementari COMPLETA TOP e HOSPITA.

Idee di salute

La responsabilità e l'iniziativa individuali nell'ambito della salute non dovrebbero essere paganti solo in funzione dei premi. Per questo SWICA, nel luglio 2015, ha lanciato un concorso «La tua idea di salute» per idee creative di progetti relativi a movimento, alimentazione, rilassamento e sicurezza. Fino al termine ultimo per l'invio in novembre, sono stati inoltrati 107 progetti. I tre progetti scelti potranno essere messi in pratica con il sostegno finanziario di SWICA.

Generosi contributi di prevenzione

SWICA sostiene attività e misure di prevenzione, come ad esempio i check-up medici per il riconoscimento precoce di malattie. Massaggio per neonati, corsi di fitness o Tai-Chi: gli assicurati con coperture complementari ricevono fino a 800 franchi all'anno sui costi per le loro attività a favore della salute. Tutti i clienti SWICA possono inoltre rivolgersi a sante24 per domande sulla salute – 24 ore su 24; nel 2015 sono state registrate 380 000 chiamate.

Aziende e collaboratori in ottima forma

SWICA è partner di B2RUN – le corse aziendali della Svizzera. L'incremento di partecipanti del 15 per cento nell'anno 2015, con circa 14 000 corridori annunciati di 660 aziende, dimostra che i datori di lavoro puntano sempre di più sulla promozione della salute. I clienti aziendali che hanno scelto SWICA quale partner assicurativo, lo motivano spesso con l'ampia offerta di SWICA nel campo della gestione della salute in azienda (GSA). Sono attivamente richieste consulenze e/o formazione dei dirigenti nella gestione delle assenze, workshop su movimento/alimentazione come pure check-up sulla salute. Attualmente numerose aziende hanno in corso delle procedure di Change Management per le quali sono stati coinvolti gli specialisti di SWICA quali consulenti. Un'ulteriore offerta è l'accompagnamento di clienti per l'ottenimento del riconoscimento «Friendly Work Space». SWICA dal canto suo, nel 2015, ha ottenuto per la seconda volta la ricertificazione con una eccellente valutazione, che rafforza la sua posizione sul mercato.



**AIUTARE
LE PERSONE**

Oggi...

... sono molto più consapevole di quanto lo fossi all'inizio dell'apprendistato e ho imparato ad assumere delle responsabilità.

Ritrovare la salute?

Quando qualcuno deve fare un elettrocardiogramma o un'analisi di laboratorio faccio volentieri tutto il necessario. Aiuto i pazienti però anche con la mia gentilezza e franchezza.

Questo apprendistato...

... lo raccomando a tutti coloro che amano collaborare con le persone, che desiderano assumere delle responsabilità e che amano attività variate.

Si deve però anche essere pronti ad imparare molte materie.

4 domande a Melanie Schlatter

apprendista assistente
di studio medico da santémed

**Tra 10
anni?**

Mi vedo sempre ancora nel settore sanitario. Mi piacerebbe frequentare una scuola superiore di fisioterapia.

Ritrovare la salute. Sempre meno persone hanno un medico di famiglia: per questo motivo è stata ampliata l'offerta per una consulenza medica di bassa soglia, facilmente accessibile.

Chi è ammalato vuole sapere cosa gli manca e cosa deve fare per ritrovare la salute. Questo bisogno condivisibile fa sì che molte persone, che non hanno più un medico di famiglia, si rechino sempre più frequentemente per accertamenti al pronto soccorso di un ospedale. Per evitare il peggio, in ospedale sono spesso controllati in modo approfondito con molto dispendio di tempo e ciò è spiacevole e causa intensi costi.

Una consulenza medica gratuita

Con il nuovo modello di assicurazione di base FARORIT MEDPHARM, gli assicurati SWICA possono rivolgersi ad una farmacia partner di SWICA per una prima consulenza, senza dover chiedere un appuntamento. Queste farmacie dispongono di un locale separato di consultazione. In alternativa gli assicurati possono chiamare 24 ore su 24 la consulenza telefonica sulla salute sante24. Se necessario, il farmacista può attivare una teleconsultazione per il paziente oppure contattare sante24 per un secondo parere medico.

Per gli assicurati MEDPHARM tutto questo è gratuito. Nella maggior parte delle volte si risparmia una visita medica.

Concentrati sulle cure integrate

Chi deve recarsi regolarmente dal medico o soffre di una grave malattia, deve poter contare su una consulenza medica appropriata. In questi casi i centri della salute con la loro ampia offerta possono fornire un contributo essenziale. Con l'obiettivo di fare un ulteriore passo nella diffusione delle cure integrate su tutto il territorio, nell'ottobre 2015, santémed ha ceduto una partecipazione di maggioranza del 70 per cento a Medbase, affiliata di Migros. Gli assicurati SWICA troveranno ora centri della salute in tutta la Svizzera – molto più rapidamente di quanto SWICA avrebbe potuto fare con le proprie forze.

Tutte le questioni con il care manager

L'Organizzazione sanitaria SWICA da sempre pone al centro il cliente con i suoi bisogni. Per conoscere

cosa si aspettano esattamente gli assicurati da SWICA, abbiamo instaurato un dialogo con l'Organizzazione svizzera dei pazienti OSP e l'Ufficio per i pazienti della Svizzera orientale (Patientenstelle Ostschweiz). Lo scambio di esperienze ha confermato che il ruolo attivo dell'assicuratore malattia nella coordinazione e nel sostegno in caso di malattia e infortunio è auspicato dai pazienti che apprezzano di avere un'unica persona di riferimento. Questo in particolare nei casi complessi con lunghe inabilità lavorative che potrebbero condurre ad una invalidità. Qui, oltre ai problemi medici subentrano anche questioni amministrative. In simili casi i quasi 85 esperti care manager di SWICA entrano in azione. L'obiettivo, sempre dove sia possibile, è il rientro della persona ammalata o che ha subito un infortunio nella sua quotidianità o nell'ambiente di lavoro.



printed in
switzerland

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 oppure scaricati dal nostro sito www.swica.ch.

SWICA Organizzazione sanitaria

Per la migliore medicina.
Sicurezza per clienti privati e per aziende.
Telefono 0800 80 90 80 – 24 ore su 24, swica.ch