

PERCHÉ LA SALUTE È TUTTO, DA 25 ANNI



Rapporto di gestione 2016

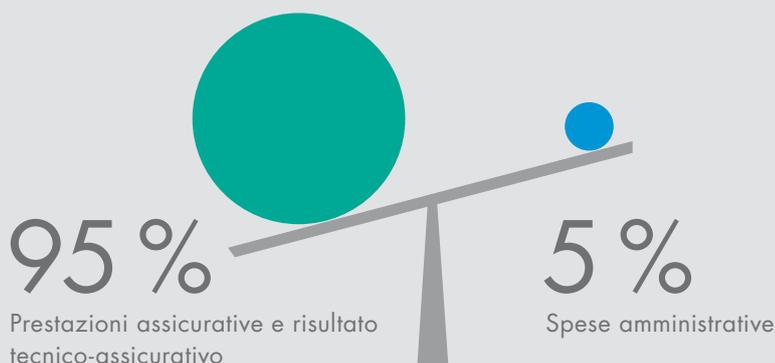
Estratto

PERCHÉ LA SALUTE È TUTTO

SWICA

SWICA in cifre. L'Organizzazione sanitaria SWICA, con quasi 1,3 milioni di assicurati e 27 000 aziende clienti è uno dei principali assicuratori 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

98,8 %

Combined ratio LAMal

100,3 %

Risultato operativo

CHF 80,0 milioni

Entrate premi

CHF 4,0 miliardi

Collaboratori

1177 600
Donne Uomini



Chiamate a 7x24



54 200
fuori dall'orario di lavoro

Chiamate a sante24



420 000

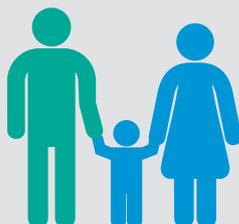
Effettivo totale di assicurati

1 341 643



Assicurati LAMal

715 440



Clienti aziendali

27 030



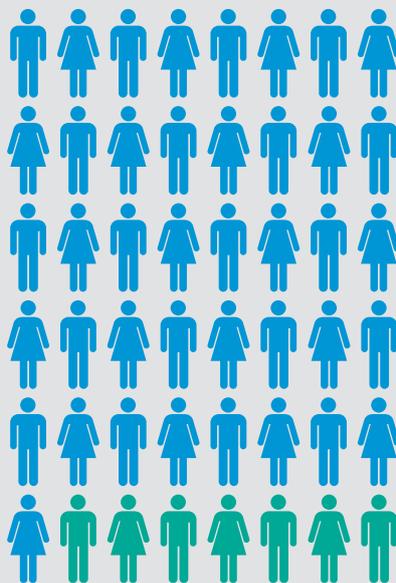
Quota di assicurati LAMal con un modello managed care

84 %



Assicurati LAMal con almeno un'assicurazione complementare

85 %



Sommario

- 2 2016 in cifre
- 4 L'anno SWICA 2016
- 6 Intervista
- 8 La filosofia SWICA
- 10 Assicurare
- 12 Restare in salute
- 14 Ritrovare la salute

L'anno SWICA 2016

Gennaio

Raggiungibile 24 ore su 24

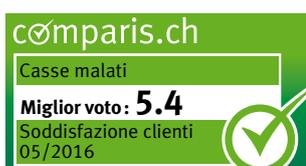
Il servizio clienti telefonico 7x24 lanciato il 1° gennaio 2016 è stato utilizzato nei successivi 365 giorni, fuori dagli orari d'ufficio, quasi 54 200 volte.



Giugno

Numero 1 nella soddisfazione dei clienti

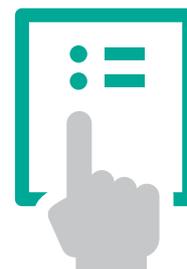
Nel sondaggio effettuato da Comparis sulla soddisfazione dei clienti 2016, SWICA ha ottenuto il miglior risultato nella categoria «assicurazioni malattia».



Maggio

SWICA lotta contro il diabete

SWICA lancia un programma di prevenzione del diabete, tra l'altro con un semplice e anonimo test sul rischio online.



Agosto

Piattaforma della salute con programma di bonus

La piattaforma della salute BENEVITA è online. Un programma di bonus integrato ricompensa il comportamento responsabile con ribassi sui premi delle assicurazioni complementari.



Agosto

App per inviare le fatture

I giustificativi ora possono essere fotografati e inoltrati con il cellulare o il tablet. L'App fatture permette di vedere in ogni momento lo stato di elaborazione dei documenti inoltrati.



Settembre

La migliore immagine e altre note eccellenti

Il sondaggio amPuls ha riconosciuto SWICA per la migliore immagine. Anche nel sondaggio K-Tipp sulla soddisfazione dei clienti abbiamo nuovamente ottenuto note eccellenti.



Dicembre

Con un netto aumento di clienti ci apprestiamo a festeggiare l'anniversario

Con uno straordinario successo nella stagione delle vendite, SWICA inizia l'anno dell'anniversario dei 25 anni di fondazione con un numero record di assicurati di base di oltre 745 000.



Perché la salute è tutto. Molti argomenti nel settore sanitario vengono e vanno. La salute stessa è un valore duraturo. Quale organizzazione sanitaria, sosteniamo la salute – nel 2016 nuovamente con molto successo e nel 2017 saranno 25 anni.



A sinistra: dr. Carlo Conti, presidente del Consiglio d'amministrazione
A destra: dr. Reto Dahinden, CEO

Perché SWICA ha potuto iniziare il 2017 con quasi il cinque per cento in più di assicurati di base?

Reto Dahinden: Grazie al nostro orientamento coerente sulla soddisfazione dei clienti, convinciamo i clienti esistenti, nuovi clienti e registriamo regolarmente anche clienti che ritornano, nell'assicurazione di base e nelle complementari. Il nostro servizio clienti, che da un anno è raggiungibile telefonicamente 24 ore su 24, ad esempio è ampiamente utilizzato. Ha influito positivamente per il 1° gennaio 2017 anche un ulteriore affinamento della compensazione dei rischi. Ciò ha comportato, in parte, un massiccio aumento dei premi per le casse a basso costo e ci ha portato nuovi clienti. Nella nostra strategia

orientata alla qualità noi confermiamo uno sviluppo dei premi stabile.

Come affrontate l'alto grado di regolamentazione?

Carlo Conti: Anche noi abbiamo rafforzato la nostra Corporate Governance. Esaminiamo costantemente la necessità di ogni passo di espansione, per poter mantenere i costi il più bassi possibile per i nostri assicurati. Tra l'altro, abbiamo aderito all'Associazione svizzera d'assicurazioni per affrontare congiuntamente i temi di regolamentazione settoriali. Dell'aumentata limitazione dei ribassi nell'assicurazione di base

e nei contratti collettivi per le assicurazioni complementari, siamo stati meno colpiti rispetto ad altri concorrenti.

Come si situa SWICA nel campo della digitalizzazione?

Reto Dahinden: Oltre alla nostra applicazione per le fatture abbiamo lanciato la piattaforma sulla salute BENEVITA anche per dispositivi mobili. Sulla base di una buona rispondenza, abbiamo ampliato ulteriormente la nostra chat online e prodotti assicurativi, che non richiedono consulenza, possono essere stipulati con un clic del mouse.

Quanta responsabilità personale devono assumere i clienti SWICA?

Reto Dahinden: Chi non condivide senza riserve il nostro motto «Perché la salute è tutto»? Tutte le nostre azioni hanno quale obiettivo che i nostri assicurati possano restare sani o ritrovare la salute. I nostri programmi di prevenzione e promozione della salute, il programma di bonus BENEVITA, i nostri modelli di assicurazione di base... intendono facilitare alle persone, indipendentemente dal loro attuale stato di salute, a prendersi cura della propria salute. Possiamo sottoporre proposte che richiedono la responsabilità dell'assicurato per essere accettate.

Qual è il contributo di SWICA al contenimento dei costi?

Carlo Conti: Ci impegniamo in programmi di prevenzione in accordo con la strategia nazionale per la

prevenzione delle malattie non trasmissibili (MNT). Nell'anno in esame abbiamo lanciato un'offerta per il prediabete e partecipiamo con l'ospedale cantonale di San Gallo ad uno studio che esamina quanto la qualità di vita dei pazienti affetti da BPCO tramite la telemedicina possa essere migliorata. Il numero di ricoveri in ospedale e quindi i costi possono essere ridotti e la qualità di vita dei pazienti al tempo stesso è migliorata. Ci ripromettiamo molto anche con il previsto potenziamento dei centri della salute Medbase/santémed soprattutto in Romandia e in Ticino. Un accompagnamento e un trattamento coordinato dei pazienti comporta maggiore qualità e sicurezza e questo ad un costo inferiore.

Ciò contribuirà a stabilizzare i premi?

Carlo Conti: Tali misure hanno un effetto positivo sui costi, ma non sulla quantità in espansione. Questo richiederebbe importanti modifiche del sistema, ad es. lo spostamento di interventi che in Svizzera, a differenza di quanto avviene all'estero, sono ancora effettuati stazionariamente e potrebbero invece essere eseguiti ambulatorialmente. Contemporaneamente dovrebbero essere rimossi i falsi incentivi finanziari, altrimenti ci sarà lo spostamento, dovuto alla perdita dei contributi cantonali in ambito ambulatoriale a carico di chi deve pagare i premi e ciò non deve avvenire. Per questo noi sosteniamo il principio di un finanziamento unitario sia che l'intervento avvenga in ambito stazionario sia in ambito ambulatoriale.

La filosofia SWICA – La salute della persona al centro.

Noi non ci consideriamo unicamente assicuratori, bensì un'organizzazione sanitaria. Assicuriamo in modo esauriente e c'impegniamo affinché i nostri clienti possano restare in salute o ritrovare rapidamente la salute.

Noi assicuriamo

SWICA è uno degli assicuratori 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. Nell'assicurazione di base, i clienti privati possono scegliere tra il modello definito standard secondo la legge, parecchie offerte managed care e franchigie opzionali individuali. L'assicurazione di base può essere completata, in funzione delle 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 presso SWICA assicurazioni per l'indennità giornaliera e assicurazioni contro gli infortuni. Ciò che accomuna tutte le offerte e le prestazioni di servizio è la qualità dei nostri servizi superiore alla media.

Noi motiviamo a restare in salute

Quale organizzazione sanitaria, per noi al centro dell'attenzione è la persona e non una malattia

o un infortunio. Il nostro obiettivo è la salute dei nostri clienti – perché la salute è tutto. 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.

Quali pionieri nel campo della promozione della salute e della prevenzione, offriamo inoltre la piattaforma della salute BENEVITA con integrato un programma di bonus. Chi raccoglie punti grazie ad attività nell'ambito della promozione della salute, li può convertire in un ribasso sui premi di 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 professionali a favore della salute in azienda, 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 dei nostri servizi di elevata qualità.

Prevenzione e sostegno sono offerti anche dalla consulenza telefonica sulla salute sante²⁴. Medici e personale paramedico specializzato consigliano 24 ore su 24; ad esempio in merito ad un sensato check-up medico, che potrà essere eseguito nei Centri della salute santémed, nei Centri Medbase Medical e negli studi medici della rete SWICA.

Noi aiutiamo a ritrovare la salute

Le persone ammalate o che hanno subito un infortunio possono beneficiare delle cure 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

Organizzazione sanitaria SWICA



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 Centri Medbase Medical 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 a una rete di medici e terapeuti. La maggior parte di questi centri e studi medici è situata in posizioni centrali e mantengono una stretta collaborazione tra medici di famiglia e specialisti.

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

Motivando 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'efficiacia e l'efficienza, in modo di tenere i costi amministrativi il più contenuti possibile; amministrando in modo responsabile il nostro capitale investito, investimenti che ci permettono di migliorare ulteriormente e di promuovere costantemente le conoscenze tecniche e le competenze dei nostri collaboratori. Con questo contribuiamo al successo della Sanità svizzera e ad un contenimento dei costi.

PERCHÉ LA SALUTE È TUTTO

NON MANCA GIORNO IN CUI PASCAL MELADA, DELLA DIREZIONE REGIONALE DI LOSANNA, SI GUSTI UN FRUTTO O DELLA VERDURA. DAL 1977 PRESSO SWICA, EGLI RICORDA:

Molteplici offerte per clienti privati e aziendali

Nel 1996, SWICA ha introdotto due modelli managed care come pure un'assicurazione completa d'indennità giornaliera per malattia e contro gli infortuni per i clienti aziendali.

100 000 assicurati per un modello FAVORIT

Nel 1997 già 100 000 assicurati SWICA avevano deciso per un modello alternativo di assicurazione di base.

1 milione di assicurati

Nel 2005, SWICA ha superato lo scoglio di un milione di assicurati.



Assicurare. Al telefono, con un colloquio personale o attraverso un canale digitale: siamo sempre a disposizione dei nostri clienti.

Gli assicurati SWICA, privati e clienti aziendali, fanno affidamento sulla sicurezza finanziaria, una consulenza competente, un eccellente rapporto prezzo/prestazione e il massimo orientamento a prestazioni di servizio. Le offerte potenziate e le nuove offerte, come la chat online e l'App fatture hanno avuto un ottimo riscontro, così pure la raggiungibilità del nostro servizio clienti, 24 ore su 24. Noi puntiamo ad una politica dei premi orientata ai costi e sostenibile, che ci permette di evitare continue oscillazioni dei premi per una necessità di ricupero. Il continuo aumento dei costi della salute ha reso tuttavia di nuovo inevitabile un moderato aumento dei premi nel 2017.

Fortemente richiesti i modelli di assicurazione di base

Una elevata percentuale dei nostri assicurati di base, l'84 per cento, ha scelto un modello FAVORIT. Il più grande incremento è stato registrato nell'autunno del 2015 con l'introduzione del modello FAVORIT MEDPHARM, che pone il farmacista quale primo punto di riferimento, sgravando così i medici di famiglia. Quasi 33 000 assicurati hanno optato per questo modello, un raddoppio nell'arco di un anno.

La migliore copertura in caso di necessità

L'85 per cento dei clienti privati, in aggiunta all'assicurazione malattia obbligatoria ha almeno un'assicurazione complementare da SWICA.

Nelle assicurazioni complementari, le più richieste sono state le varianti assicurative più complete, come la OPTIMA a complemento della COMPLETA TOP e COMPLETA PRAEVENTA, che garantisce tra l'altro ai clienti una copertura integrale per i trattamenti ambulatoriali di medicina classica in tutto il mondo. Nelle assicurazioni ospe-

daliere, la maggior parte sceglie HOSPITA PRIVATO e SEMI-PRIVATO. I clienti preferiscono la combinazione di premi attraenti con un'elevata partecipazione ai costi o un modello FLEX, che permette la scelta del reparto prima di ogni ospedalizzazione. Entrambe le varianti combinano la libertà di scelta con la migliore copertura.

Persistenti gli affari con le aziende

Il settore aziendale è stato nuovamente contrassegnato dalla mobilità del mercato e da un considerevole volume delle offerte. Di fronte all'immutato obiettivo di un risultato durevole ed equilibrato, i premi sono stati adeguati correttamente alle necessità e non tutte le possibilità di stipulazione sono state portate a termine. L'effettivo dei clienti è stato mantenuto ad un alto livello. I clienti apprezzano l'offerta di un servizio completo e la preziosa esperienza del maggior offerente svizzero di assicurazioni d'indennità giornaliera. In un ambiente di lavoro sempre più competitivo la vasta offerta della gestione della salute in azienda di SWICA costituisce un valore aggiunto.

PERCHÉ LA SALUTE È TUTTO

**GIÀ DA OLTRE 25 ANNI,
SUSI BATTISTEL DELLA
DIREZIONE REGIONALE
DI ZURIGO, TIENE IN FORMA
IL CORPO E LO SPIRITO
CON L'AIKIDO. DAL 1992
PRESSO SWICA RICORDA:**

**Generosi contributi per
la prevenzione della salute**

Già nel 1992 SWICA partecipava con un contributo fino a 500 franchi all'anno per le attività nell'ambito del movimento, dell'alimentazione e della salute; un contributo che dal 1997 è stato aumentato a 800 franchi.

Sostegno per le madri che allattano

1992 è stato introdotto il contributo per l'allattamento al seno di 150 franchi, che dal 1996 è stato aumentato a 200 franchi.

**Per tutte le domande sulla
salute: sante24**

Nel 2008 è stata introdotta, per tutti gli assicurati SWICA, la consulenza telefonica sulla salute sante24 che risponde 24 ore su 24.



Restare in salute. Semplici suggerimenti o ampia consulenza: l'offerta per chi è consapevole della sua salute è stata ancora ampliata.

Una piattaforma della salute per uno stile di vita salutare

Con la piattaforma della salute BENEVITA, in agosto è stato lanciato un portale online gratuito con il quale SWICA accompagna coloro che vogliono restare in salute o ritrovare la salute. Chi assume responsabilità, deve essere ricompensato. Per questo la piattaforma della salute è stata completata con un programma di bonus. Chi partecipa al programma di bonus, sulla base dei punti raggiunti, può beneficiare di una riduzione sui premi dell'assicurazione complementare per cure ambulatoriali COMPLETA TOP e delle assicurazioni ospedaliere HOSPITA. I punti

bonus possono essere raccolti con il movimento, ma anche con l'alimentazione, il rilassamento e le misure di prevenzione. Hanno inoltre influenza sui punti altri fattori rilevanti per la salute (fumatore/non fumatore, circonferenza addominale, consumo di alcol, ecc.). Parallelamente alle

esperienze che sono state raccolte nei primi mesi con la piattaforma della salute, è stata sviluppata l'applicazione App BENEVITA, che dall'inizio del 2017 è disponibile per iOS e Android.

I contributi per la prevenzione sono motivanti

Un sostegno finanziario può accrescere la motivazione. SWICA sostiene quindi numerose attività e misure di promozione della salute e prevenzione. Massaggi per i neonati, corsi fitness o Tai Chi: dalle assicurazioni complementari sono accordati ogni anno fino a 800 franchi per la prevenzione della salute. Tutti i clienti SWICA possono inoltre rivolgersi per domande sulla salute, 24 ore su 24, a sante24.

Riconoscimento precoce di rischi per la salute

Chi riconosce un rischio per la salute e si attiva per combatterlo, può prevenire l'apparire di una malattia. Ciò vale, ad esempio, per il diabete

di tipo 2. Per questo motivo è stato sviluppato un programma di prevenzione per il diabete. Sul proprio sito, SWICA offre un test online sul rischio di diabete, semplice ed anonimo. Con i risultati del test, i partecipanti ricevono delle raccomandazioni su come influire positivamente sul loro rischio.

Per privati e clienti aziendali

Della maggior parte delle offerte sviluppate da SWICA possono beneficiare i collaboratori di SWICA, i clienti privati e i clienti aziendali. Così, il test per il rischio di diabete viene proposto anche ai clienti aziendali nell'ambito della gestione della salute in azienda (BGM), in un programma di prevenzione della salute. Ciò vale anche per il Label «Friendly Work Space» e il barometro dello stress S-Tool della Promozione Salute Svizzera. Entrambi sono stati provati per anni internamente da SWICA e applicati con successo. Gli specialisti SWICA hanno dunque già un'ampia esperienza per la consulenza e l'applicazione di misure nel campo della gestione della salute in azienda per i clienti aziendali.

PERCHÉ LA SALUTE È TUTTO

**IN INVERNO PRATICA LO SCI
E IN ESTATE VA IN BICICLETTA;
ANDY SCHWIZER DELLA
DIREZIONE REGIONALE
DI WINTERTHUR
PREFERISCE PRATICARE
UNO SPORT NELLA
NATURA. DAL 1990
PRESSO SWICA
RICORDA:**

Un precoce impegno per i centri della salute

Nel 1994, SWICA ha aperto i suoi primi quattro centri della salute, ponendo le basi per i suoi modelli HMO.

Pioniera nella seconda opinione

Nel 1996, SWICA offre ai suoi clienti, quale primo assicuratore malattia, la possibilità di ottenere un secondo giudizio medico.

Entrano in funzione i care manager

Nel 2000 entrano in attività i care manager per accompagnare gli assicurati che si trovano in complesse situazioni mediche e in difficili fasi della vita.



Ritrovare la salute. Con un programma della salute o con il care management: noi sosteniamo i nostri assicurati là, dove hanno bisogno di sostegno.

Con la prevenzione si possono evitare molti disturbi e malattie. Ciò nonostante, nessuno è immune da malattie e infortuni. Noi offriamo numerosi servizi e programmi affinché i nostri assicurati ottengano un trattamento coordinato per poter ritrovare il più rapidamente possibile la salute o risolvere al meglio la loro situazione.

Consulenza sulla salute gratuita 24 ore su 24

Chi è ammalato, vuole sapere cosa gli manca e cosa deve intraprendere per ritrovare nuovamente la salute. Per questo, gli assicurati SWICA possono fare ricorso, 24 ore su 24, alla consulenza telefonica sulla salute sante24 – un’offerta molto apprezzata come lo dimostrano le 420 000 telefonate ricevute nell’anno del rapporto. Anche la possibilità di rivolgersi gratuitamente e senza appuntamento alle farmacie partner di SWICA per una consulenza, un’offerta disponibile dall’autunno 2015 quando è stato lanciato il modello di assicurazione di base FAVORIT MEDPHARM,

è largamente utilizzata. Nella grande maggioranza dei casi, non risulta necessaria una visita medica.

Estensione dei programmi per la salute

In maggio abbiamo partecipato ad uno studio dell’ospedale cantonale di San Gallo. Si tratta di scoprire se per i pazienti affetti da BPCO attraverso un piano d’azione individualizzato si possano ridurre i ricoveri in ospedale e migliorare la qualità della vita. Noi siamo convinti che una migliore assistenza possa comportare dei benefici per il paziente. In questo caso, il meglio non deve automaticamente essere più costoso. Per la BPCO ad esempio, un sostegno dei pazienti tramite la telemedicina porta ad una migliore qualità di vita e contribuisce al contenimento dei costi.

Si è lavorato intensamente anche per altri due programmi che dovrebbero essere lanciati nel 2017. Di grande importanza per i programmi sono sante24 e il care

management, perché possono sostenere in modo ottimale le cure integrate del paziente. In tutti i programmi si pone sempre in primo piano una medicina basata su prove di efficacia (evidence based medicine), che evita metodi di trattamento poco efficienti, come pure senza carenze o eccesso di assistenza.

Care manager costruttore di ponti

Una malattia o un infortunio possono portare a situazioni che sembrano senza via d’uscita. Spesso si prospettano lunghe inabilità lavorative o addirittura l’invalidità. I nostri oltre 85 esperti care manager offrono sostegno in situazioni mediche complesse e in difficili momenti della vita. Essi consigliano in merito al miglior percorso di trattamento, organizzano tavole rotonde per colloqui con il datore di lavoro e coordinano gli interventi con l’AI e altri enti. Quasi sempre si trova una soluzione affinché l’interessato possa rientrare nella sua quotidianità o nell’ambito professionale.



ClimatePartner^o
climaticamente neutrale

Stampa | ID 11052-1703-1002

printed in
switzerland

Il rapporto di gestione è disponibile in tedesco, francese e in italiano (estratto). 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

Perché la salute è tutto
Telefono 0800 80 90 80 (7x24 h), swica.ch