



QUANDO  
C'È UNISALUTE  
C'È TUTTO

## ASI - L'ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA IN UN OTTICA DI LTC

*Dott.ssa Fiammetta Fabris  
Amministratore Delegato UniSalute spa  
AGIDAE - 18 novembre 2017*

Sanità: breve  
scenario di  
mercato

Nuove prospettive  
nate dalla legge di  
stabilità 2016 e 2017

Popolazione che  
invecchia con  
domanda crescente  
in sanità

Spesa sanitaria in  
aumento in tutte le  
regioni

**LE SFIDE  
DELLA SANITÀ**

Ticket sanitari:  
nuove prestazioni  
escluse

Cresce la spesa out  
of pocket

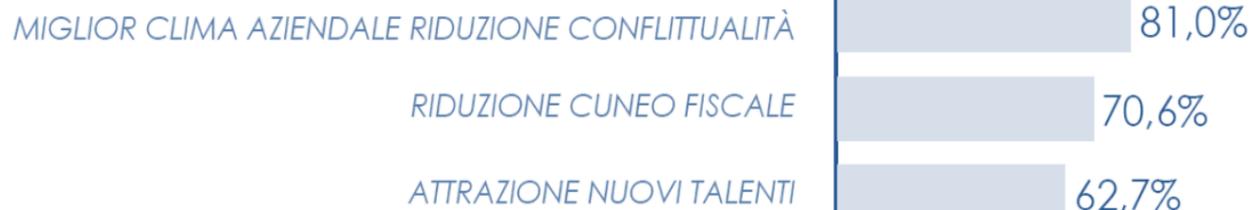
Le persone rinunciano  
a prestazioni sanitarie  
per motivi economici

# LA DIFFUSIONE DEL WELFARE AZIENDALE

---

- **Circa il 67%** delle imprese intervistate prevede al proprio interno almeno un benefit di welfare
- **Il 18,4%** del campione ha introdotto welfare negli ultimi dodici mesi

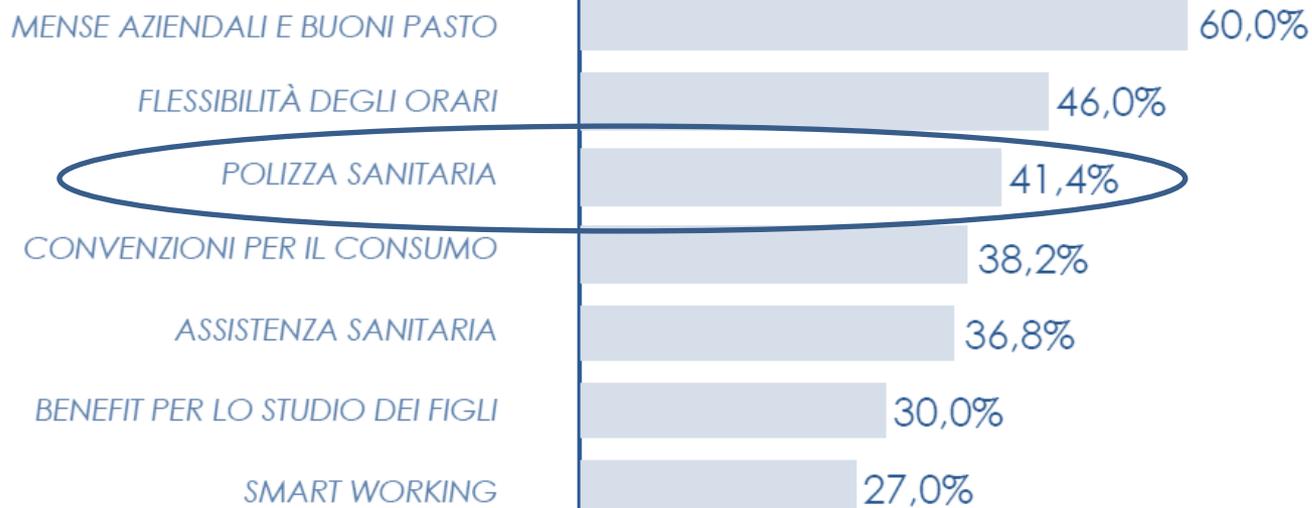
MOTIVO DI  
INTRODUZIONE DEL  
WELFARE IN AZIENDA



Fonte: Facoltà di Scienze Politiche e Sociali - Università Cattolica di Milano 2017  
campione di 326 intervistati

# CATEGORIE DI WELFARE PIÙ DIFFUSE

DISTRIBUZIONE  
DEI BENEFIT  
DI WELFARE PIÙ  
DIFFUSI

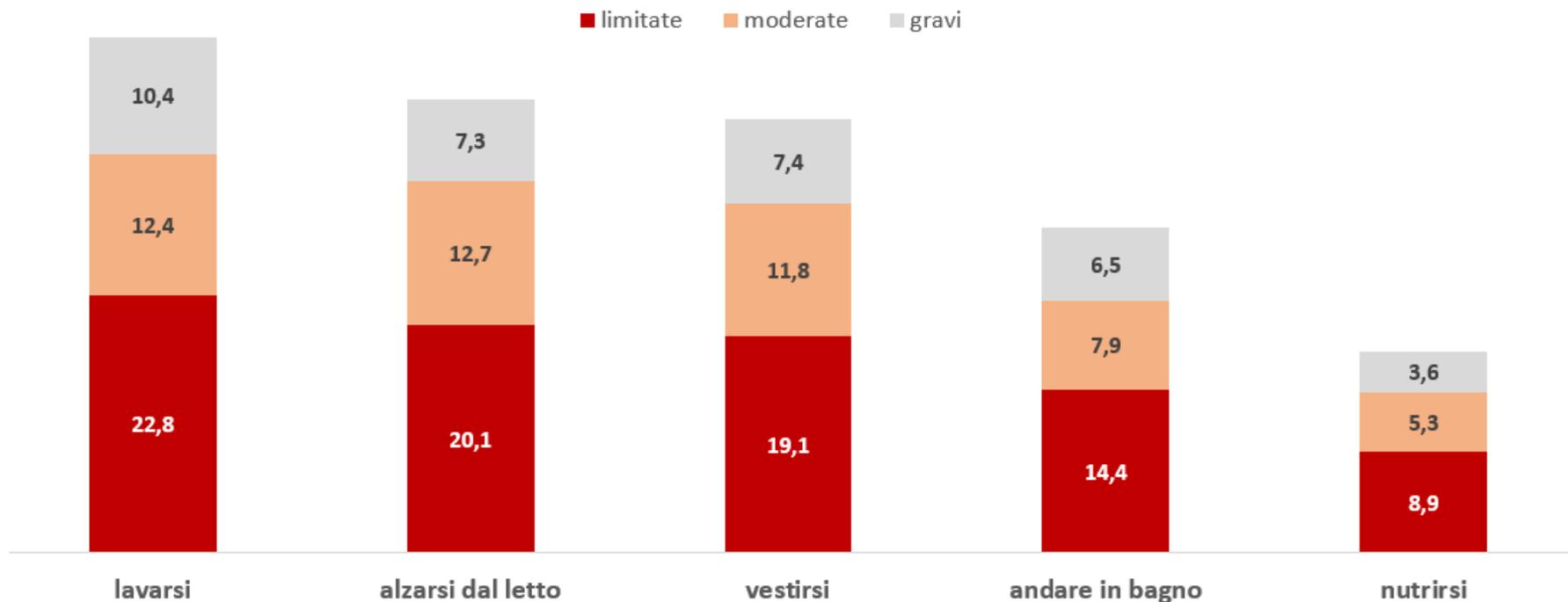


In media ogni azienda ha attivato circa **5 benefit**, relativi in media a **2 aree di bisogni di welfare** tra servizi per la conciliazione vita-lavoro, servizi per le non autosufficienze, sanità, orari di lavoro e altri benefit

Fonte: *Facoltà di Scienze Politiche e Sociali - Università Cattolica di Milano 2017*  
campione di 326 intervistati

# NON AUTOSUFFICIENZA - DIFFICOLTÀ DEGLI ANZIANI A SVOLGERE ALCUNE ATTIVITÀ PERSONALI – 2015 (VAL%)

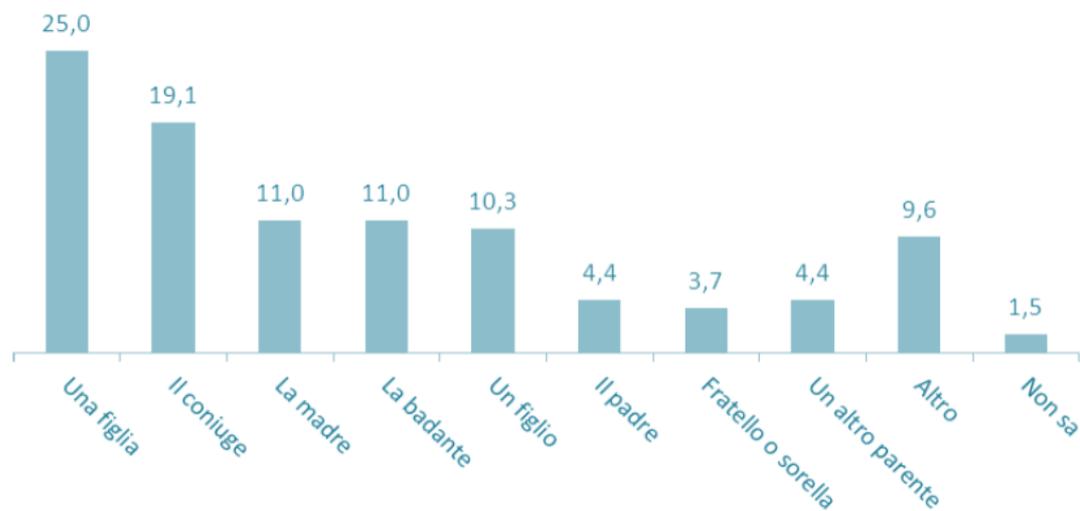
anziani non autosufficienti:  
**2,5 milioni attuali, 3,5 milioni nel 2030**



# ITALIANI E NON AUTOSUFFICIENZA - SPESA

- le famiglie spendono di tasca propria:
- **9,4 miliardi di euro** l'anno per assistenti familiari di persone non autosufficienti (non solo anziane).
- **4,9 miliardi di euro** per il pagamento delle rette per gli oltre 295 mila longevi ospiti di residenze

Chi si occupa principalmente dei bisogni assistenziali delle persone non autosufficienti? (val %)



Fonte: Censis e INPS

UniSalute:  
chi siamo

# UNISALUTE: SPECIALISTI NELL'ASSICURAZIONE SALUTE

## UniSalute: performance anno 2016

1° assicurazione sanitaria per n° di clienti gestiti

7mln

Premi diretti (mln)

€ 320

Premi diretti + indiretti (mln)

€ 408

Fondi sanitari gestiti

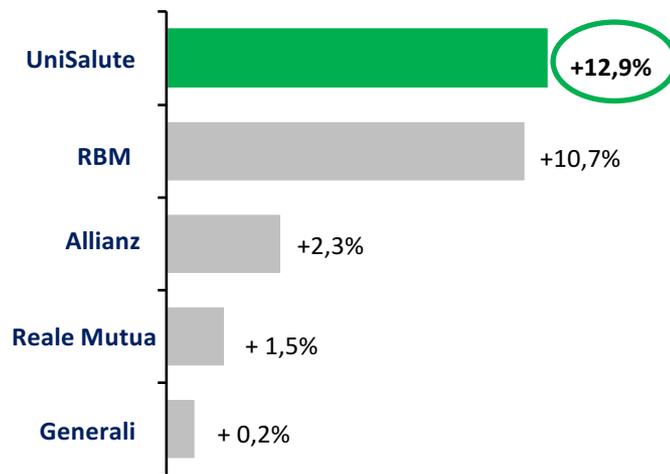
34

Sinistri gestiti

3mln

Su circa **13 milioni** di Italiani che fanno ricorso a forme di sanità integrativa

UniSalute ha registrato **il tasso di crescita** (anno 2016 vs 2015) **più elevato** (Fonte: Ania 2016)



	2015	2016	Var%
Totale mercato malattia	2.283.743	2.473.581	+8,3%

UniSalute ha ottenuto la **Certificazione di conformità ai requisiti della norma per il Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015)** assegnata da **DNV GL**.

QUANDO  
C'È **UNISALUTE**  
C'È **TUTTO**



**UniSalute**  
SPECIALISTI NELL'ASSICURAZIONE SALUTE

# COME LAVORIAMO: ASSICURATORI, CENTRALE D'ACQUISTO E CONTROLLO QUALITÀ

## CALL CENTER

per rispondere alle richieste dei clienti

- **oltre 380** persone nel call center malattia attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.30
- e nel call center assistenza attivo h24.



## SITO INTERNET E APP

- attivo **24h su 24h 365 giorni** l'anno;
- consulenza e prenotazioni di specialistica;
- informazioni sul contratto e sullo stato dei pagamenti.

## 50 MEDICI presenti in azienda:

- indirizzamento e valutazione costi e qualità ricoveri strutture convenzionate;
- consulenze mediche nella gestione dei sinistri;



## NETWORK UNISALUTE

Migliaia di strutture sanitarie convenzionate in tutta Italia:

- ospedali e case di cura;
- centri diagnostici;
- dentisti;
- centri psicoterapici;
- operatori socioassistenziali anche a domicilio;
- centri termali;
- veterinari.

## COMITATO SCIENTIFICO

indipendente composto da **9 medici** per consulenze e trend evolutivi



## LIQUIDAZIONE

- definizione iter liquidativo per i sinistri oltre la soglia di competenza del call center;
- gestione recuperi e coassicurazione;
- valutazione plurisinistrati e possibili casi antifrode.

## COMMERCIALE/TECNICO

**55 persone** curano le relazioni con i clienti e mettono a punto prodotti personalizzati taylor made.



## TEAM DEDICATO

**42 persone** dedicate alla relazione con le strutture sanitarie.

# IL SERVIZIO UNISALUTE

---

Per effettuare le prestazioni sanitarie, i nostri clienti possono scegliere di rivolgersi a strutture sanitarie convenzionate, non convenzionate o al Sistema Sanitario Nazionale.

## PRESTAZIONI PRESSO STRUTTURE SANITARIE CONVENZIONATE - ASSISTENZA DIRETTA

UniSalute paga direttamente la struttura per le prestazioni sanitarie effettuate dal cliente.

Gestione integrata della Centrale Operativa e del sito UniSalute, con il monitoraggio costante di tutte le attività.

## PRESTAZIONI PRESSO STRUTTURE SANITARIE NON CONVENZIONATE - RIMBORSO

UniSalute rimborsa quanto speso dal cliente a seguito dell'invio della documentazione di spesa.

## PRESTAZIONI NEL SISTEMA SANITARIO NAZIONALE

UniSalute rimborsa i ticket a carico del cliente a seguito dell'invio della documentazione di spesa.

# NETWORK UNISALUTE: MIGLIAIA DI STRUTTURE SANITARIE CONVENZIONATE

---

Migliaia di  
strutture sanitarie  
in Italia  
e all'estero

Case di cura

Centri fisioterapici

Centri odontoiatrici

Centri termali

Operatori di assistenza domiciliare

Ospedali

Poliambulatori e centri diagnostici

Studi di psicoterapia

Veterinari

# SERVIZI INTEGRATI MULTICANALE: SITO INTERNET, APP E CENTRALE OPERATIVA TELEFONICA

Mettiamo a disposizione dei clienti **strumenti di multicanalità integrata per facilitare l'utilizzo dei servizi e agevolare le modalità di interazione.**

**Sito internet, app e centrale operativa telefonica** sono i diversi canali di contatto, **complementari e in stretta sinergia** tra loro per garantire la massima efficienza del servizio offerto.

Le funzionalità sono immediatamente fruibili e capaci di dare un forte messaggio di vicinanza al cliente: **garantiamo lo stesso elevato livello di servizio in tutti gli strumenti con un'assistenza e una consulenza completa a 360°.**



# SERVIZI INTEGRATI MULTICANALE: RISPOSTE SEMPLICI E IMMEDIATE

Sul nostro sito [www.unisalute.it](http://www.unisalute.it), sulla app e al telefono, i nostri clienti possono:

- **prenotare le prestazioni** presso le strutture sanitarie convenzionate;
- ricevere **consulenza nella scelta della struttura** più idonea e conferma veloce della prenotazione nelle strutture segnalate;
- ottenere informazioni sul proprio **estratto conto** e lo stato delle **richieste di rimborso**;
- tenere aggiornati i propri dati e le proprie **coordinate bancarie**;
- chiedere i rimborsi con **upload delle documentazione**;
- consultare il proprio **Piano sanitario**;
- ricevere **consulenza medica** anche per consigli sulla salute e sul benessere;
- accedere ai vantaggi dell'esclusivo **club UniSalute** con sconti e promozioni dedicate.

# UniSalute per AGIDAE

*Associazione Gestori Istituti  
Dipendenti dell'Autorità  
Ecclesiastica*

AGIDAE

# LE COPERTURE UNISALUTE

---

**Coperture sanitarie UniSalute**

**AGIDAE**  
Membri appartenenti  
agli Istituti Religiosi e  
Enti Ecclesiastici

**FONDO SALUS**  
Dipendenti degli Enti  
iscritti ad AGIDAE

Coperture  
AGIDAE  
Membri  
appartenenti  
agli Istituti Religiosi e  
Enti Ecclesiastici

## COPERTURE AGIDAE

### MEMBRI APPARTENENTI AGLI ISTITUTI RELIGIOSI E ENTI ECCLESIASTICI

---

- Ricovero e day hospital chirurgico in Istituto di cura
- Ricovero e day hospital medico in istituto di cura per gravi eventi morbosi
- Day-hospital chirurgico
- Visite specialistiche e accertamenti diagnostici
- Trattamenti fisioterapici riabilitativi a seguito di infortunio o post ricovero

- Prestazioni odontoiatriche particolari
- Odontoiatria/ortodonzia
- Interventi chirurgici odontoiatrici extraricovero
- Diagnosi comparativa
- Prestazioni diagnostiche particolari
- **Stati di non autosufficienza consolidata/permanente-protezione completa**
- Prestazioni a tariffe agevolate
- Servizi di consulenza e assistenza



**Focus  
Copertura per  
stati di non  
autosufficienza**

# STATI DI NON AUTOSUFFICIENZA CONSOLIDATA/PERMANENTE

---



- In caso di stati di non autosufficienza consolidata/permanente il Piano sanitario prevede l'erogazione di prestazioni sanitarie e/o socio-sanitarie attraverso la rete di strutture sanitarie convenzionate e, in caso di permanenza in RSA, il rimborso delle spese sostenute.
- Le prestazioni potranno essere eseguite sia al domicilio dell'assicurato, sia presso le strutture sanitarie convenzionate.
- Se a seguito dell'esaurimento della somma massima a disposizione, alcune prestazioni rimarranno a carico dell'assicurato, il Piano sanitario prevede la possibilità di usufruire delle tariffe scontate UniSalute.
- **Somma massima mensile a disposizione: € 600 per assicurato**

# STATI DI NON AUTOSUFFICIENZA CONSOLIDATA/PERMANENTE

---



- Viene riconosciuto in stato di non autosufficienza consolidata/permanente l'assistito il cui stato clinico venga giudicato consolidato e che si trovi **nell'impossibilità fisica totale e permanente di poter effettuare da solo parte degli atti elementari di vita quotidiana**: lavarsi, vestirsi e svestirsi, andare al bagno e usarlo, spostarsi, continenza, nutrirsi.
- Per ogni attività viene constatato il grado di autonomia dell'assistito nel suo compimento ed assegnato un punteggio secondo un apposito schema.
- **L'insorgenza dello stato di non autosufficienza permanente viene riconosciuto quando la somma dei punteggi raggiunge almeno 40 punti.**

# IL MODELLO UNISALUTE PER LA GESTIONE DELLA LTC

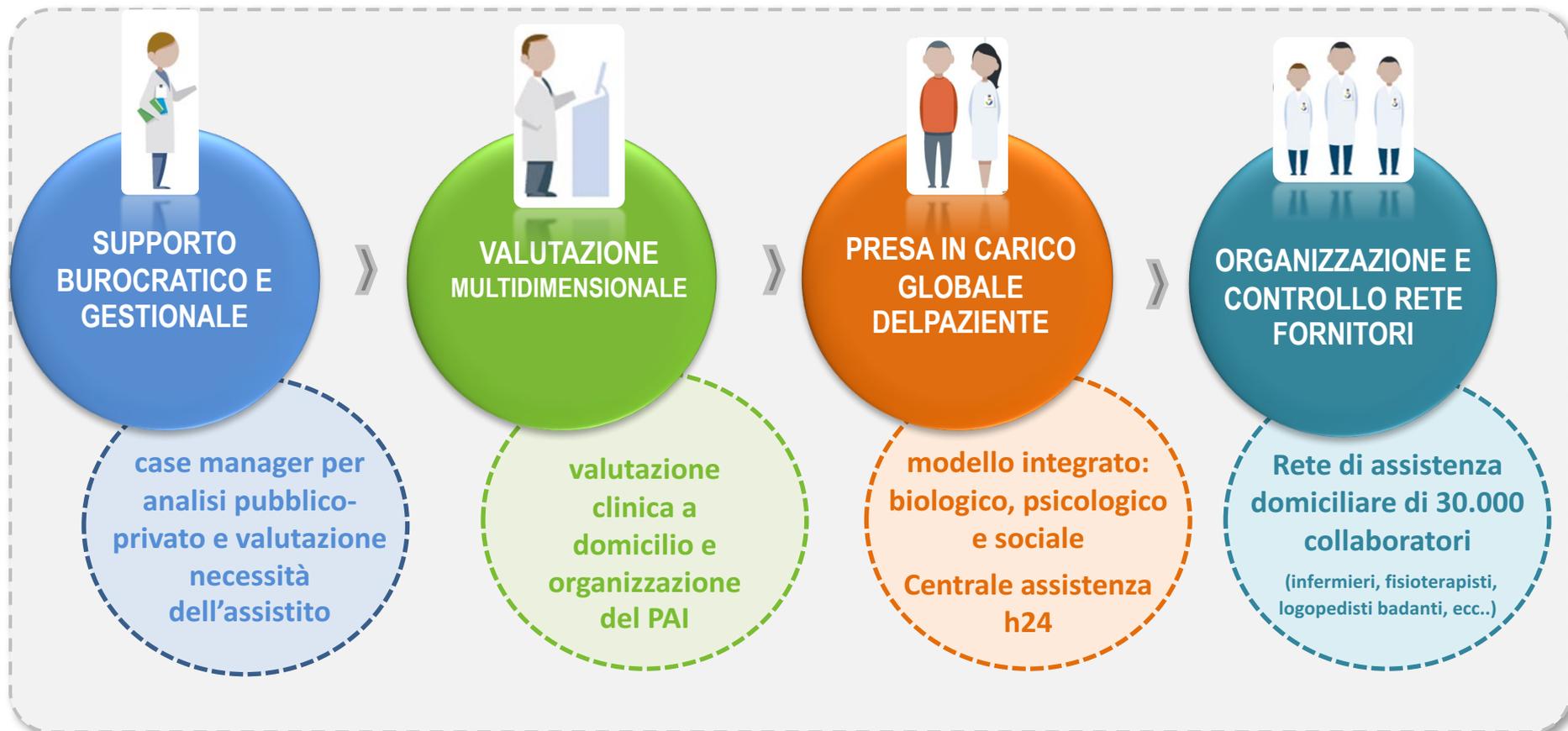
---



UniSalute ha impostato un modello di gestione del paziente non autosufficiente unico sul mercato, volto ad offrire all'assistito e alla propria famiglia la massima **tutela sanitaria e socio assistenziale anche al domicilio.**

- **punto di accesso e accoglienza**
- **valutazione multidimensionale**
- **PAI (Piano Assistenziale Individualizzato)**
- **presa in carico**
- **gestione della prestazione richiesta e monitoraggio della qualità erogata**

# SVILUPPO DEL MODELLO UNISALUTE PER LA LTC



# GLI STRUMENTI

## CENTRALE OPERATIVA TELEFONICA H24

effettua una **valutazione puntuale delle necessità dell'assistito** e media le esigenze del cliente con le risposte dei fornitori attraverso una gestione informatizzata di tutti i provider

## CASE MANAGER

E' un infermiere con **spiccate caratteristiche finalizzate alle problematiche legate alla non autosufficienza**. Organizza l'assistenza e fornisce una consulenza socio/sanitaria al paziente, anche contattando il medico di base, attraverso una gestione globale e personalizzata e l'elaborazione di un **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**.

## LA RETE DI FORNITORI

rete di migliaia di fornitori di comprovata esperienza e qualità e distribuiti in maniera capillare su tutto il territorio italiano: geriatri, fisioterapisti, infermieri, badanti, logopedisti ecc.. in grado di aiutare l'assistito a ritrovare la propria forma psico-fisica con la massima assistenza

Coperture  
Dipendenti  
degli Enti iscritti  
ad AGIDAE

# COPERTURE PER DIPENDENTI DEGLI ENTI ISCRITTI AD AGIDAE

---

- Ricovero e day hospital chirurgico in Istituto di cura
- Parto cesareo, naturale o aborto terapeutico e spontaneo
- Ricovero e day hospital medico in istituto di cura per gravi eventi morbosi
- Day-hospital chirurgico
- Neonati
- Visite specialistiche e accertamenti diagnostici
- Trattamenti fisioterapici riabilitativi a seguito di infortunio o post ricovero
- Prestazioni odontoiatriche particolari
- Odontoiatria/ortodonzia
- Interventi chirurgici odontoiatrici extraricovero
- Diagnosi comparativa
- Conservazione delle cellule staminali
- Prestazioni diagnostiche particolari
- Stati di non autosufficienza consolidata/permanente (per il titolare)
- Prestazioni a tariffe agevolate
- Servizi di consulenza e assistenza



**UniSalute S.p.A.**

Sede e Direzione Generale

Via Larga, 8

40138 Bologna

[www.unisalute.it](http://www.unisalute.it)