

2019

In breve



Helsana

Impegnata per la vita.





Nel 2019 Helsana ha preso slancio per il futuro. La situazione dei premi non è mai stata così positiva. La grande maggioranza dei nostri clienti ci è fedele e molti nuovi clienti ci danno fiducia. Merito delle ottime prestazioni, di un Servizio clienti impeccabile e della rigorosa gestione dei costi. Sfruttiamo questo slancio per intraprendere con coraggio nuove strade. Insieme ai nostri collaboratori abbiamo dato vita alla nuova strategia aziendale. In queste pagine raccontiamo gli altri aspetti del nostro impegno verso i nostri clienti.

Prof. Dr. Thomas D. Szucs
Presidente del Consiglio
d'amministrazione

Daniel H. Schmutz
CEO

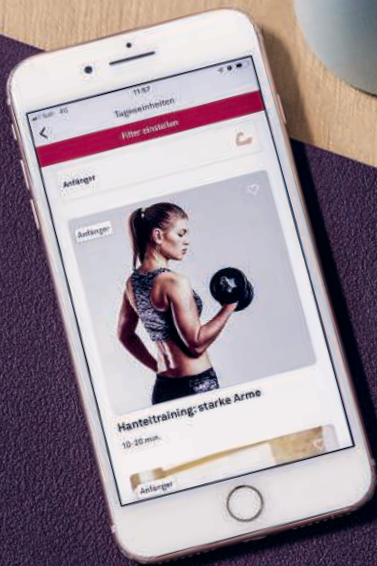


Ci facciamo in

tre per la salute

Camminare, meditare o provare una nuova ricetta: l'esercizio fisico regolare, il relax e un'alimentazione sana accrescono il benessere. Perciò quest'anno, oltre all'app Helsana+ abbiamo sviluppato un'altra app per la salute, Helsana Coach, che aiuta i nostri clienti a raggiungere i loro obiettivi in materia di salute. Abbiamo anche perfezionato l'app Helsana Trails, ora integrabile nell'app Helsana+.

**helsana.ch/plus, helsana.ch/coach e
helsana.ch/trails**







3 753 020

punti Plus
Helsana+ donati

Il programma bonus Helsana+ premia i clienti attenti alla salute con punti Plus che possono essere convertiti in denaro contante, sconti interessanti o in una donazione. Ad es. per la Fondazione Theodora, i cui dottori Sogni regalano momenti spensierati ai bambini negli ospedali. Nel 2019 circa 1755 utenti di Helsana+ hanno devoluto a scopi benefici punti per un valore di 37 530 franchi. Ci fa molto piacere. helsana.ch/plus



98,6%

combined ratio

Il combined ratio è la metrica chiave utilizzata nel settore assicurativo. Nel 2019 era pari al 98,6 per cento, il che significa che è di nuovo chiaramente in territorio positivo.



6,3

mld. di CHF di
prestazioni

Nel 2019 i costi delle prestazioni sono ulteriormente diminuiti. Il nuovo regime di finanziamento degli ospedali e il secondo intervento TARMED del Consiglio federale hanno avuto un ruolo importante, così come il miglioramento della compensazione dei rischi, la robusta crescita dei clienti e il nostro forte impegno nei confronti del sistema sanitario.



6,7

mld. di CHF di
premi incassati

La nostra raccolta premi è di nuovo cresciuta in modo sostanziale. Per la prima volta dall'introduzione della legge federale sull'assicurazione malattie, nel 2020 la maggior parte dei clienti Helsana beneficerà di premi più bassi nell'assicurazione di base.



Zero

rifiuti

Quest'anno i nostri collaboratori hanno avuto molto a cuore la tutela dell'ambiente e della natura: hanno raccolto rifiuti nel centro di Berna e ripulito il lago di Zurigo dalla spazzatura. Si sono anche impegnati nel sociale, ad es. con la grigliata insieme al centro anziani di Limmat o la visita al mercato con gli ospiti della Fondazione Züriwerk. In totale hanno prestato 1540 ore di volontariato.

helsana.ch/volontariato









7/24:

**accesso illimitato
ai documenti assicurativi**

Anche quando si è fuori casa, controllare se Helsana ha già pagato la fattura del medico è semplicissimo. Con la nuova app myHelsana, i clienti possono accedere da qualsiasi luogo ai dati personali, ai documenti e alla tessera d'assicurato integrata nell'app. Inoltre il portale per i clienti è stato arricchito di nuove funzioni che permettono di sbrigare le pratiche amministrative ancora più comodamente.

myhelsana.ch/informazione

Helsana Secure Mail

Per proteggere i dati, le informazioni sensibili sono inviate ai clienti solo con e-mail codificate.

helsana.ch/it/securemail



3,9

**mld. di CHF di
accantonamenti**

Accantonamenti consistenti per la copertura dei futuri diritti a prestazioni sono prova di solidità e stabilità finanziaria per un'assicurazione. E i nostri clienti ne beneficiano.



2019

436

mln. di CHF di
risultato d'esercizio

Nel 2019 ci siamo proiettati verso il futuro con grande slancio, conseguendo un eccellente risultato grazie all'eccezionale performance degli investimenti di capitale e a un solido risultato tecnico-assicurativo.



2,8

mld. di CHF di
capitale proprio

I mercati internazionali dei capitali hanno avuto nel 2019 una performance complessivamente eccellente di, cui ha beneficiato anche il gruppo Helsana.



119 000 000

acquisti di medicinali

Urgenze ospedaliere, radiografie, visite mediche e beneficiari Spitex crescono costantemente. Ma di quanto? Il rapporto sulle quantità mostra le prestazioni mediche che hanno subito forti incrementi negli ultimi cinque anni. Sono aumentati anche i costi dei medicinali e l'impiego degli antibiotici di riserva, come risulta dall'ultimo rapporto sui medicinali. Con i nostri rapporti contribuiamo a una maggiore trasparenza del sistema sanitario e favoriamo un dialogo basato sui fatti.

helsana.ch/scienza-medica







120 000

clienti in più

Cortesìa, velocità e competenza: ciò che i clienti si aspettano da un ristorante vale anche per l'assicurazione malattia. Quest'anno siamo migliorati in termini di qualità dei servizi: non solo i nostri clienti sono più soddisfatti, ma ne acquisiamo anche di nuovi. Il nostro voto su Comparis è così salito a 5.2. Uno stimolo per continuare a fare del nostro meglio.

helsana.ch/riconoscimenti







241

rimpatri nel 2019

Tailandia, America o Giappone: gli svizzeri viaggiano spesso e volentieri. I clienti Helsana con assicurazione integrativa possono partire senza pensieri, perché sanno che in caso di necessità entra in azione la nostra centrale per le chiamate d'emergenza. I nostri specialisti avviano tutte le pratiche e organizzano il rimpatrio, se necessario dal profilo medico.

helsana.ch/vacanze-viaggiare

Copertura all'estero

Ana Garcia coordina i processi per le urgenze all'estero. Le abbiamo chiesto come funziona la centrale per le chiamate d'emergenza.



Come procedi quando ricevi un'urgenza dall'estero?

Prima verifico la copertura assicurativa della persona interessata. Poi rilascio la garanzia d'assunzione dei costi. Se necessario chiarisco come trasferire o rimpatriare il paziente. Dispongo gli accertamenti medici e richiedo le offerte

per il trasporto, in modo che la nostra centrale per le chiamate d'emergenza possa organizzare il rimpatrio.

In caso di urgenza, cosa conta di più?

Dobbiamo agire molto velocemente, trovare soluzioni pragmatiche e saperci immedesimare.

Quali urgenze sono state più frequenti nel 2019?

Gli infarti cardiaci tra i 30-40enni. Ci sono stati anche molti ictus e infiammazioni gastroentericali. Soprattutto durante le vacanze estive sono comuni le cadute, gli infortuni legati alle attività balneari e gli incidenti stradali.

Con il lavoro che fai, riesci a partire tranquillo?

Sì, in vacanza stacco la spina. Può sempre succedere qualcosa, ma so che con la mia copertura assicurativa sono protetto in caso di necessità. Se mi capita qualcosa posso fare affidamento in ogni momento sulla centrale per le chiamate d'emergenza.

Maggiori informazioni su helsana.ch/it/2019

Colophon

Editore Helsana SA, Casella postale, 8081 Zurigo, Telefono +41 58 340 12 12, media.relations@helsana.ch, www.helsana.ch **Direzione del progetto e redazione** Can Arikan, Daniela Diener e Jordi Tejedor **Ideazione, impaginazione e realizzazione** MADE Identity AG, Zurigo **Fotografia** Kilian Kessler (copertina, pag. 5, 6, 12, 18), Daniel Winkler (pag. 2), Trash+Heroes (pag. 10), Chad Springer/Getty Images (pag. 17), Gian Marco Castelberg (pag. 20, 22) **Revisione e traduzione** Stuart Garforth, Daniel Forestier, Annina Tervoort e Apostroph Group, Zurigo **Stampa** NeidhartSchön AG, Zurigo



Climaticamente neutrale
Prodotto di stampa
ClimatePartner.com/53232-1911-1001