

L'esercizio 2008 nel segno della difficoltà dei mercati

Manfred Manser, CEO del gruppo Helsana

Esercizio con alti e bassi

Negativo: assicurazione di base, investimenti di capitale

- Forte perdita nell'assicurazione di base: il rincaro delle spese delle prestazioni ha superato nettamente l'aumento dei premi
- Forte flessione del valore degli investimenti di capitale perché la crisi finanziaria globale ha toccato tutte le categorie di investimento

Positivo: solidità finanziaria, posizione di leader e innovazioni

- Finanziariamente sani grazie a una base di capitale forte
- Leader del mercato nell'ass. malattia e d'indennità giornaliera
 - 1,97 mln. di clienti privati (1,38 mln. AOMS), 54 000 clienti aziendali
- Ideata una collaborazione con 40 cliniche leader

I costi delle prestazioni crescono più in fretta dei premi incassati

Elevato aumento dei costi (8,3 per cento)

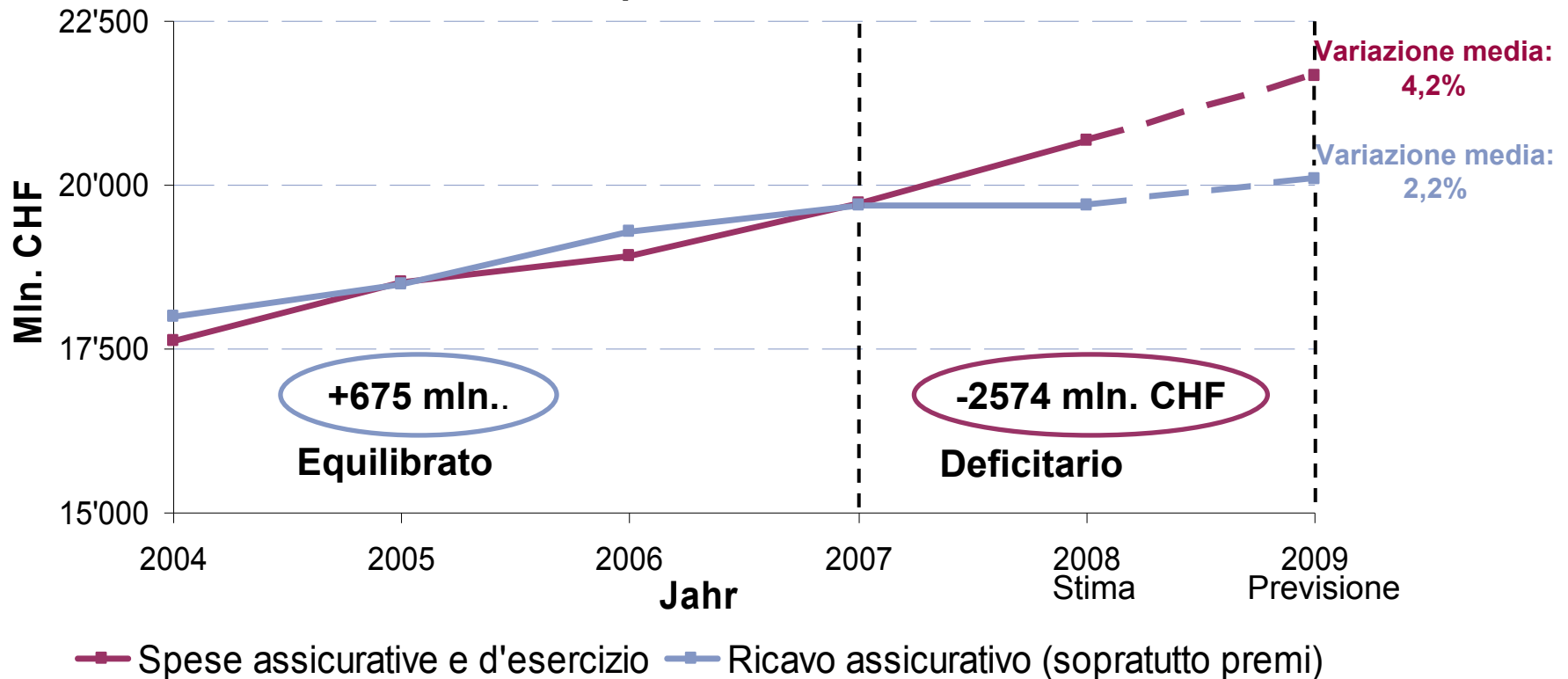
- Forte crescita nelle tre maggiori categorie di costi
 - Costi ospedale stazionario +8 per cento (986 milioni di franchi)
 - Costi medici +10 per cento (772 milioni di franchi)
 - Costi medicinali +7,5 per cento (735 milioni di franchi)
- Forte crescita nelle altre categorie di costi
 - Costi ospedale ambulatoriale +16 per cento (577 milioni di franchi)
 - Costi spitex +12 per cento (89 milioni di franchi)

Aumento contenuto dei premi (1,8 per cento)

- Concorrenza tra gli assicuratori
- Riduzione delle riserve minime ordinata dallo Stato

Assicurazione di base non sana: effetto forbice tra spese e ricavi

Andamento dei costi e dei premi nell'AOMS 2004-2007 e stima/previsione 2008/2009



Fonte: gruppo di lavoro santésuisse

Assicurazione integrativa: sviluppo sano e positivo

- Risultato positivo senza aumento dei premi
 - 1,43 miliardi di franchi di premi incassati (1,17 milioni di assicurati)
 - Rafforzata la posizione di leader del mercato
 - Helsana è anche la fabbrica di prodotti per partner di cooperazione*
- Assicurazioni integrative ospedaliere
 - HOSPITAL FLEX: bisogno in crescita, sviluppo soddisfacente
- Assicurazioni integrative di cura medica
 - Medicina complementare: imposti requisiti di qualità più elevati
 - Premi a un livello costante grazie alla concentrazione sulla qualità

* KLuG, Birchmeier, Mels: assicuratori malattia che offrono solo assicurazioni di base e fanno ricorso alle assicurazioni integrative di Helsana

Progetto di cliniche partner: riuscito il lancio, previsto l'ampliamento

- 40 cliniche partner convenzionate (59 sedi)
 - 24 ospedali di diritto pubblico e 16 cliniche private
 - 3 ospedali universitari, 12 ospdali centrali e 21 ospedali di base
 - 4 cliniche di riabilitazione all'avanguardia
- Primi successi comuni nel 2008
 - Contratti per riabilitazione ambulatoriale e forfait per casi complessi
 - Colloqui per nuovi servizi innovativi
 - 1° premio per l'innovazione allo Swiss Leadership Forum*
- Ulteriori progetti previsti
 - Obiettivo: un giro d'affari maggiore tra i partner per un'utilità reciproca

* Rete di e per esponenti dell'economia per la promozione della competitività in Svizzera (www.swissleader.ch).

Lancio di un servizio esterno: rafforzamento della fidelizzazione

- Realizzazione di un servizio esterno per i clienti privati
 - Inizio: 1° febbraio con 50 assistenti ai clienti
 - Previsto un ampliamento graduale nel 2009 e 2010
- Rafforzamento della consulenza personale
 - La crescente complessità richiede una maggiore qualità nella consulenza
 - Fidelizzazione e acquisizione di clienti (up selling e cross selling)
- Ampliamento della strategia di vendita multicanale
 - Il servizio esterno di Helsana completa i canali di vendita esistenti
 - Le filiali e il servizio clienti nei call center saranno mantenuti
 - Gli intermediari indipendenti rimangono il canale di vendita più forte

Clienti aziendali: maggiore concorrenza e management sanitario aziendale

- La concorrenza preme sui margini
 - Ind. giornaliera di malattia: lotta dei prezzi nonostante la flessione prevista
 - Infortuni: la liberalizzazione delle tariffe acuisce la concorrenza
 - Mantenuta la posizione di mercato grazie alle innovazioni e alla qualità
- Management sanitario aziendale più importante a seguito della 5a revisione dell'AI
 - Ieri: gestione delle assenze e case management
 - Oggi: mgmt. sanitario aziendale con prevenzione, reinserimento e trattamento
- Marchio di qualità per l'elevata qualità nel settore clienti aziendali
 - EFQM (European Foundation for Quality Management): conferimento "Recognized for Excellence"

Priorità imprenditoriali 2009/2010: consolidare la forza finanziaria e il ruolo di leader

Helsana

- Rafforzare la redditività e proteggere il bilancio
 - Sicurezza e affidabilità per i clienti e i fornitori di prestazioni
 - Sicurezza grazie a un bilancio solido con una quota di capitale proprio adeguata
- Sviluppare ulteriormente le innovazioni e attuarle
 - Focalizzazione su fornitori di prestazioni privilegiati
 - Più utilità supplementari per i clienti privati e aziendali di Helsana
- Consolidare l'assistenza ai clienti e la forza nella vendita
 - Creazione e affermazione di un servizio esterno proprio
 - Assicuratore malattia *maxi.ch*: lancio nel mese di marzo 2009

Priorità politiche 2009/2010: stabilizzare il sistema, contenere i costi

- Grandi sfide per l'intero ramo
 - L'effetto forbice tra le spese e i ricavi minacciano il sistema
 - La volatilità dei mercati dei capitali limita i margini di manovra
- Stabilizzare nuovamente il sistema assicurazione malattia
 - Sorveglianza professionale sulla solvibilità anziché quote arbitrarie politiche
 - Maggiori margini di manovra per i partner tariffali, meno costrizioni statali
- Contenere in modo duraturo l'aumento dei costi
 - Prezzi dei medicinali: occuparsi ex novo della revisione fallita della LAMal
 - Mezzi, apparecchi e laboratori: l'UFSP deve ridurre i prezzi
 - Ospedale amb.: valore del punto tariffale in tutta la Svizzera max. 90 CHF
 - Ospedale stazionario: concorrenza qualitativa anziché economia pianificata
 - Più margini di manovra per modelli di assistenza e di assicurazione innovativi