

## Comunicato stampa

comparis.ch sulla soddisfazione clienti nei confronti delle casse malati

### Errori di gestione generano insoddisfazione tra i clienti

**Rispetto allo scorso anno gli assicurati svizzeri sono un po' meno soddisfatti delle casse malati. Lo evidenzia il sondaggio annuale sulla soddisfazione clienti di comparis.ch. Ad aprire la classifica è la cassa malati Provita di Winterthur. La cassa malati EGK, invece, si trova a dover aumentare i premi entro il 1 maggio 2012 e riceve perciò un misero «sufficiente». Il Consigliere federale Alain Berset promette adesso più trasparenza: in futuro non verranno pubblicati solamente i premi approvati, bensì anche le eventuali condizioni poste.**

Zurigo, 28 marzo 2012 - Gli assicurati affiliati alla cassa malati EGK attribuiscono alla propria soddisfazione soltanto il voto 4,2. Un anno fa la EGK aveva ancora ricevuto il voto 4,9. Il risultato viene messo in evidenza dal sondaggio sulla soddisfazione clienti condotto ogni anno dal servizio di confronto internet comparis.ch. L'esito nettamente peggiore rispetto all'anno precedente potrebbe essere dovuto all'aumento dei premi che la cassa malati EGK ha reso noto alla fine di febbraio, necessario perché i premi erano stati calcolati in maniera troppo stringata. Nel giro di due anni questa cassa malati è scesa dal primo all'ultimo posto in quanto a soddisfazione dei clienti.

Il malcontento degli assicurati EGK potrebbe essere da ricondurre anche al fatto che l'aumento dei premi sia giunto a sorpresa, perché l'autorità competente, pur avendo a suo tempo approvato i premi della EGK solamente per sei mesi, non lo aveva reso noto. Nell'ultima sessione del Consiglio nazionale il Consigliere federale Alain Berset dichiara di voler aumentare, in futuro, la trasparenza nei casi in cui i premi vengono accettati solo a determinate condizioni, oppure, come per la EGK, solamente per sei mesi. «Se viene indicato che i premi non sono stati approvati per l'intero anno oppure che lo sono stati a determinate condizioni, gli assicurati non dovranno più acquistare alla cieca, bensì potranno decidere se per almeno una metà anno desiderano approfittare di premi più vantaggiosi e cambiare in ogni caso non appena i premi vengono aumentati nel corso dell'anno oppure se preferiscono stipulare subito l'assicurazione presso un'altra cassa malati» afferma Felix Schneuwly, esperto di casse malati di comparis.ch.

#### Provita registra la soddisfazione clienti più alta

Con il voto 5,4 Provita riceve dai propri assicurati il voto migliore tra tutte le casse malati e lo stesso dell'anno precedente. Quest'anno però Provita rientra anche tra le 20 casse malati più grandi per le quali è possibile un'analisi della soddisfazione clienti, guadagnandosi così anche il primo posto tra le casse principali (cfr. tabella). La leader Provita è seguita a ruota dalle casse malati Swica (voto 5,3) e Visana (voto 5,2). Ricevono inoltre il giudizio «buono» anche Aquilana e Innova (entrambe con il voto 5,3), le quali però non rientrano tra le 20 casse malati più grandi.

Nel complesso la soddisfazione clienti nei confronti delle casse malati è leggermente diminuita. Il voto medio di tutte le casse malati prese in analisi, pesato per numero di assicurati affiliati, ammonta a 4,7, voto che corrisponde a un «discreto». Un anno fa gli assicurati avevano attribuito alla propria cassa malati in media il voto 4,8, una valutazione quindi leggermente migliore.

Per la rilevazione dei dati, tra metà febbraio e metà marzo 2012, più di 3700 utenti di comparis.ch hanno valutato cortesia e competenza dei collaboratori, chiarezza delle informazioni alla clientela e anche qualità delle fatture delle rispettive casse malati. A partire dai voti delle singole categorie analizzate comparis.ch ha calcolato un voto complessivo. I voti si rifanno al sistema di valutazione scolastico svizzero: da 5,5 a 6 corrispondono a «molto buono», da 5 a 5,4 a «buono», da 4,5 a 4,9 a «discreto», da 4 a 4,4 a «sufficiente» e i voti sotto al 4 significano «insufficiente».

**Tabella: risultati del sondaggio sulla soddisfazione clienti 2012 e classifica delle 20 casse malati con il maggior numero di assicurati\***

<b>Prestatario</b>	<b>Voto 2012</b>	<b>Voto 2011</b>
Provita	5.4 – buono	5.4 – buono
Swica	5.3 – buono	5.2 – buono
Visana	5.2 – buono	5.2 – buono
Agrisano	5.1 – buono	5.3 – buono
KPT / CPT	5.1 – buono	5.2 – buono
Concordia	5.0 – buono	5.0 – buono
ÖKK	5.0 – buono	4.9 – discreto
Atupri	4.9 – discreto	5.1 – buono
Avanex	4.9 – discreto	4.9 – discreto
Progrès	4.8 – discreto	4.7 – discreto
Sanitas	4.8 – discreto	4.8 – discreto
Sansan	4.8 – discreto	4.8 – discreto
Vivao Sympany	4.8 – discreto	4.7 – discreto
CSS	4.7 – discreto	4.7 – discreto
Helsana	4.7 – discreto	4.4 – discreto
Sana24	4.7 – discreto	4.6 – discreto
Groupe Mutuel	4.6 – discreto	4.7 – discreto
Arcosana	4.5 – discreto	4.8 – discreto
Assura	4.5 – discreto	4.7 – discreto
EGK Gesundheitskasse	4.2 – sufficiente	4.9 – discreto

Fonte: comparis.ch

\* Numero di assicurati secondo la statistica ufficiale dell'Ufficio federale della sanità pubblica. Quest'anno Intras e Wincare non avendo ricevuto un sufficiente numero di valutazioni non sono state inserite nella classifica. Al loro posto subentrano Agrisano e Provita.

La soddisfazione di tutte le casse malati valutate è consultabile al seguente indirizzo:  
<http://it.comparis.ch/krankenkassen/umfrage/hitlist.aspx>

**Ulteriori informazioni:**

Felix Schneuwly  
 Esperto in materia di assicurazione malattie  
 Cellulare: 079 600 19 12  
 Telefono: 044 360 34 00  
 E-mail: [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)  
[www.comparis.ch](http://www.comparis.ch)