

YOU CALL, WE CARE.

DEMAND MANAGEMENT

24 ORE AL GIORNO E 365 GIORNI ALL'ANNO
CONSULENZA SANITARIA COMPETENTE



**INNOVATIVO ED ATTRAENTE, ORIENTATO AL CLIENTE,
COMPETENTE E D'ALTO PROFILO QUALITATIVO.**

Da marzo 2000 il Call Center Medico di Medi24 offre – quotidianamente e 24 ore su 24 per gli assicurati dei nostri partner – una consulenza medica gratuita in lingua tedesca, francese ed italiana.

L'impresa svizzera di successo deve le proprie ampie competenze ad uno staff di oltre 50 collaboratori, composto prevalentemente da medici e personale infermieristico specializzato, che vanta non solo una lunga esperienza e un continuo perfezionamento, ma anche conoscenze specialistiche in campo informatico e presupposti tecnici d'ultima generazione.

Per quel che riguarda la comunicazione, il personale specializzato risponde, grazie all'ottima formazione ricevuta, a tutte le domande, eliminando le insicurezze, facendo chiarezza ed aiutando a prendere la giusta decisione. In tal senso viene data un'importanza particolare ai processi affinché questi raggiungano la massima efficacia ed efficienza dal punto di vista dei costi.

Un'ulteriore priorità assoluta è quella attribuita al controllo della qualità. Essa è garantita, internamente, da costanti corsi d'aggiornamento nonché da regolari analisi di colloqui (riflessioni), ed esternamente da studi scientifici condotti, fra l'altro, dall'ISPM (Istituto di medicina sociale e preventiva dell'Università di Berna) col fine di analizzare e di valutare la qualità a lungo termine dei servizi di Medi24. Gli esiti vengono continuamente integrati nei processi lavorativi in seno a Medi24.

**VIVERE AL PASSO COI TEMPI, FACENDO TESORO
DELLE ESPERIENZE ACQUISITE.**



24 ore su 24.

NON SEMPLICEMENTE UN'ULTERIORE PRESTAZIONE, BENSÌ UN SERVIZIO RICHIESTO.

Grazie a Demand Management, Medi24 offre un valore aggiunto che risponde ad un bisogno reale. Se nel 2004 le chiamate telefoniche erano state circa 100 000, alla fine del 2005 il numero era raddoppiato. Secondo un'inchiesta rappresentativa, il 98% degli intervistati – compresi coloro che non vi hanno mai fatto ricorso – hanno giudicato l'offerta di Medi24 necessaria. Confronti internazionali dimostrano, inoltre, che le consultazioni mediche personalizzate sono sensate e richieste.



LE PRESTAZIONI DEMAND MANAGEMENT DI Medi24 SONO COSTITUITE DA TRE MODULI:

- Triage sanitario telefonico computer-assistito in caso di dolori acuti con raccomandazione relativa all'urgenza di trattamento.
- Consulenza relativa a domande su sintomi patologici, evoluzioni di malattie, terapie e prevenzione (in senso lato in materia di salute e malattia).
- Intermediazione e orientamento verso fornitori di prestazioni nella sanità pubblica.

Medi24 presta aiuto anche all'estero, quando chi chiama si è ammalato o ha subito un incidente ed è, di conseguenza, confrontato con domande o problemi di carattere medico.

I CLIENTI SODDISFATTI SONO FEDELI ED AGISCONO IN MANIERA DEL TUTTO CORRETTA.

I clienti che fanno ricorso all'offerta di Medi24 sono informati meglio e agiscono con maggiore coscienza, anche in termini di costi. Si assumono le proprie responsabilità e prendono decisioni in modo attivo. Ad approfittare della fiducia posta in Medi24 sono anche le casse malati: i clienti soddisfatti dimostrano un attaccamento maggiore nei confronti della propria cassa, sono più fedeli e sono inoltre disposti a pagare di più per un servizio maggiormente orientato al cliente.



NON SI PUÒ TOGLIERE A NESSUNO LA FACOLTÀ DI DECIDERE. MA SI POSSONO ELIMINARE LE INCERTEZZE CHE CONDUCONO A COMPORTAMENTI ERRATI.

Per il paziente, agire in modo adeguato significa far ricorso alla prestazione giusta, al momento e nel luogo giusto. Un principio che descrive a pennello il motivo per cui le prestazioni di Medi24 sono efficaci, utili e, allo stesso tempo, convenienti. L'obiettivo non è quello di un eccesso o di una mancanza di medicazione, bensì la riduzione all'essenziale e, di conseguenza, l'evitare visite d'emergenze costose che, in quattro casi su cinque, risultano inutili.

IL SAPERE AIUTA, L'AUTORESPONSABILITÀ CONDUCE ALLA META.

Chi soffre di stress, si sente insicuro o prova stati d'ansia spesso non agisce correttamente o tende ad avere delle reazioni esagerate. Invece, i pazienti ben informati possono valutare meglio la propria situazione e sono sufficientemente critici per giudicare meglio le azioni e le conseguenze possibili. Non solamente accettano i buoni consigli, ma li prendono anche sul serio. La loro capacità di adeguarsi aumenta e, di conseguenza, anche la probabilità che, grazie al sostegno di Medi24, la decisione presa si riveli la migliore per tutti gli interessati.

I TRATTAMENTI INUTILI POSSONO ESSERE EVITATI. MA BISOGNA RICONOSCERLI TEMPESTIVAMENTE.

Circa l'80% di tutte le consultazioni d'emergenza sono inutili. Grazie alle prestazioni di Medi24, la percentuale delle persone che prima di contattare Medi24 riteneva indispensabile un trattamento d'urgenza è scesa del 50%. Ciò riduce i costi, ed evita che si debba inutilmente consultare il medico telefonicamente o tramite visita, mentre i reparti d'urgenza degli ospedali hanno maggiore capacità per i casi veramente urgenti.

Grazie alle proprie prestazioni, Medi24 incita alla scelta di franchigie più elevate, poiché i pazienti che scelgono una partecipazione alle spese più alta hanno una maggiore consapevolezza dei costi e valutano attentamente a quali prestazioni intendono fare ricorso in caso di effettiva malattia.

UN BUON CONSIGLIO NON COSTA MOLTO. E FA ADDIRITTURA RISPARMIARE.

Lo dimostra anche uno studio indipendente dell'Istituto d'economia sanitaria di Winterthur (WIG) del marzo 2005, che ha esaminato l'impatto del triage sanitario telefonico di Medi24 sulla sanità pubblica. Lo studio arriva alla conclusione che il Demand Management di Medi24 contribuisce in modo attivo a ridurre notevolmente le spese dei trattamenti medici.

TELMEDE: ORIENTARE PRIMA DI FARE IL PRIMO PASSO.

Medi24 è aperto ai modelli Telmed. Il paziente che opta per un prodotto assicurativo corrispondente, s'impegna in ogni caso a consultare Medi24 prima di contattare un fornitore di prestazioni. Dopo la sua consulenza telefonica approfondita con Medi24, il paziente può decidere autonomamente come continuare. Egli rimane comunque libero di scegliere il proprio medico e risparmia inoltre sulle spese grazie allo sconto sui premi concesso in ricompensa del suo comportamento responsabile.

Indipendentemente dall'evoluzione della nostra sanità pubblica, Medi24 continuerà a sostenere modelli assicurativi all'avanguardia nel settore del Telmed, adattandosi all'ambiente e allo stile di vita dinamico attuale, in modo da poter soddisfare le sempre mutevoli esigenze di tutte le persone interessate.

UN ULTERIORE CONTRIBUTO FORNITO DA Medi24:

ANALISI E REPORTING

Medi24 offre ai suoi partner ancora di più:

- Analisi regolari contribuiscono ad ottimizzare e a sviluppare costantemente i processi.
- Dei reporting chiari e dettagliati illustrano cifre, evoluzioni e tendenze.

GLOSSARIO:

DEMAND MANAGEMENT

Aiuta in caso di reclami concreti o di domande poste da persone sane o malate. Medi24 fornisce risposte comprensibili, indipendenti e scientifiche, affinché chi chiama possa richiedere la prestazione sanitaria adeguata, al momento e nel luogo giusto.

DISEASE MANAGEMENT

Programma scientifico d'assistenza per malati cronici e pazienti a rischio sostenuto da una tecnologia di punta. Il programma facilita alle persone interessate l'approccio alla loro malattia e alla relativa prognosi, aumenta la motivazione e la regolarità delle visite terapeutiche, ottimizza il trattamento e migliora la qualità di vita.

Sono già stati attivati i seguenti programmi: «Passaporto sanitario online per diabetici», «action d» e «Programma cardiaco». Ulteriori programmi sono in fase di preparazione.

TAS (TELEPHONE ADVICE SYSTEM)

Sistema informatico ultramoderno e altamente sviluppato ideato ad hoc per le consulenze telefoniche. Aiuta a prendere le decisioni e sostiene lo staff di Medi24 in modo che le domande mediche poste siano rapide e complete, nonché durante la fase di valutazione e di documentazione del caso.

Il sistema di consulenza telefonica TAS, operativo dal 1995, ha riscosso successo a livello internazionale (Gran Bretagna, Olanda); oltre ad essere stato accuratamente adattato alle esigenze svizzere, esso viene ampliato costantemente.

LIVELLI DI TRIAGE:

CASO D'EMERGENZA	ENTRO 0-2 ORE IN OSPEDALE
CASO D'EMERGENZA	ENTRO 0-2 ORE IN AMBULATORIO
VISITA MEDICA	ENTRO 2-6 ORE
VISITA MEDICA	ENTRO 2-6 ORE
VISITA MEDICA REGOLARE	ENTRO 2-7 GIORNI
AUTOMEDICAZIONE	RACCOMANDAZIONI ACCOMPAGNATE DA CONSIGLI





Medvantis SA
Bolligenstrasse 54
3006 Berna

Tel. 031 3 400 500
Fax 031 3 400 555
info@medi24.ch
www.medi24.ch
