

Risultati Indagine di Customer Satisfaction 2018

Periodo: 03.12.2018 - 28.12.2018



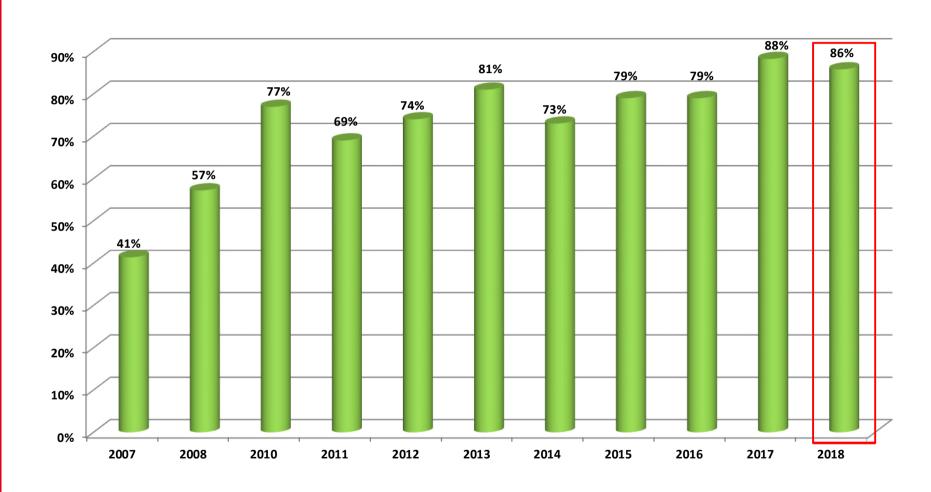
Uni.C.A.: risultati indagine 2018 Confronto con anni precedenti

Informazioni di sintesi	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2008
Risposte alla sezione Domande di carattere generale	5360	5248	1167	1687	1764	1978	1845	2352	1796	2506
percentuale dei rispondenti sul numero dei dipendenti titolari	12,07%	10,52%	2,26%	3,26%	3,52%	3,81%	3,45%	n.d.	n.d.	n.d.
Risposte alla sezione Domande per assistiti Previmedical	5299	5340	1141	1868	1658	1009	848	1093	n.d.	n.d.
percentuale dei rispondenti sul numero dei dipendenti titolari	11,93%	10,70%	2,21%	3,61%	3,30%	1,94%	1,59%	n.d.	n.d.	n.d.
Risposte alla sezione Domande per assistiti Pronto-Care	4647	4765	958	1586	1494	1554	1489	1882	n.d.	n.d.
percentuale dei rispondenti sul numero dei dipendenti titolari	10,46%	9,55%	1,86%	3,06%	2,98%	2,99%	2,79%	n.d.	n.d.	n.d.
% valutazioni positive sul servizio di Uni.C.A. (*)	86%	88%	79%	79%	73%	81%	74%	69%	77%	57%
% valutazioni positive servizio Staff Uni.C.A .	80%	85%	66%	75%	71%	78%	68%	69%	75%	62%
% valutazioni positive informativa riportata sul sito Uni.C.A.	85%	86%	79%	80%	81%	84%	79%	79%	85%	81%
% valutazioni positive servizio ES-SSC	80%	83%	66%	77%	76%	83%	77%	72%	n.d.	n.d.
% valutazioni positive Sito Internet di Uni.C.A.	81%	85%	76%	77%	83%	84%	82%	n.d.	n.d.	n.d.
% valutazioni positive completezza e chiarezza relazione di bilancio	92%	93%	86%	91%	88%	90%	83%	n.d.	n.d.	n.d.

(*) domanda: "Come valuti complessivamente il servizio oggi offerto da Uni.C.A.?"

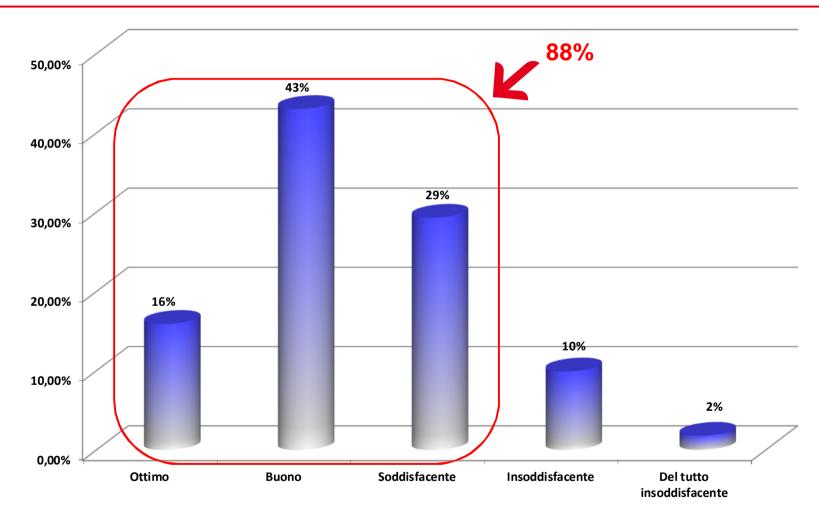
Nota: le valutazioni positive sono determinate dai giudizi Ottimo/Buono/Soddisfacente; le valutazioni negative sono determinate dai giudizi Insoddisfacente/Del tutto insoddisfacente

% di valutazioni positive del servizio di Uni.C.A. negli anni



Si mantiene elevata la valutazione del servizio offerto da Uni.C.A.. Da evidenziare che la valutazione positiva del 2018, prima annualità del biennio 2018-2019 che sconta le difficoltà di avvio del piano sanitario, è in crescita rispetto alle valutazioni positive del 2014 e 2016 (prime annualità dei 2 bienni precedenti).

Risposta alla domanda: Come valuti i miglioramenti del piano sanitario 2018-2019 ?

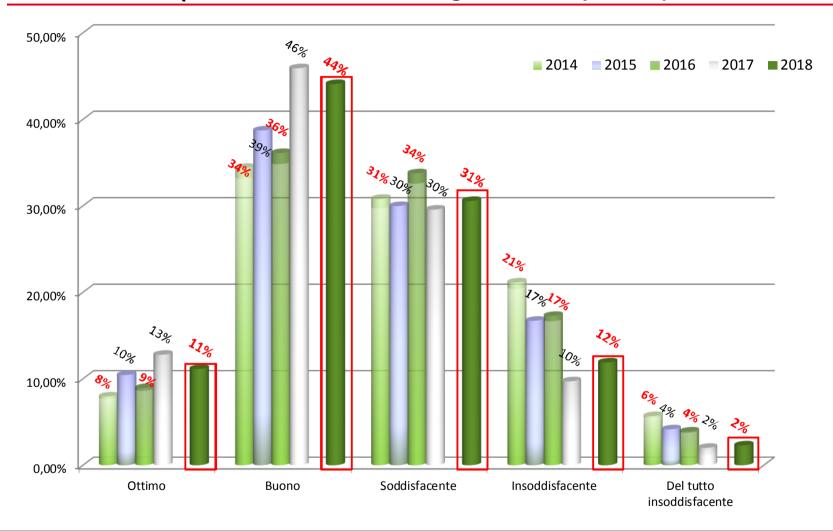


Alta percentuale di soddisfazione degli associati (88%) per le implementazioni ed i miglioramenti apportati alle coperture sanitarie del piano sanitario 2018-2019.



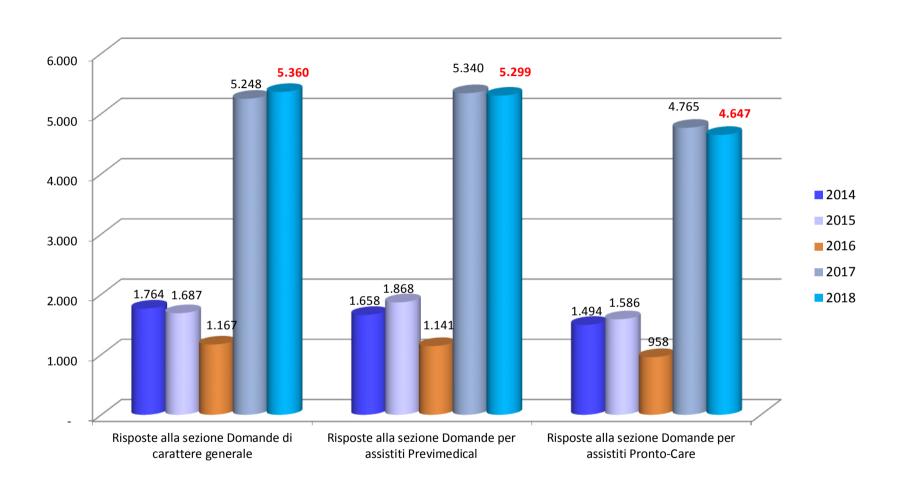
Come valuti complessivamente il servizio offerto da Uni.C.A.?

(Andamento valutazioni degli ultimi cinque anni)



In crescita le valutazioni positive espresse nel 2018, primo anno del nuovo biennio di coperture, rispetto alle prime annualità (2014 e 2016) dei precedenti piani sanitari biennali. In particolare, rispetto alle predette annualità 2014 e 2016, sono aumentati i giudizi "ottimo" e "buono".

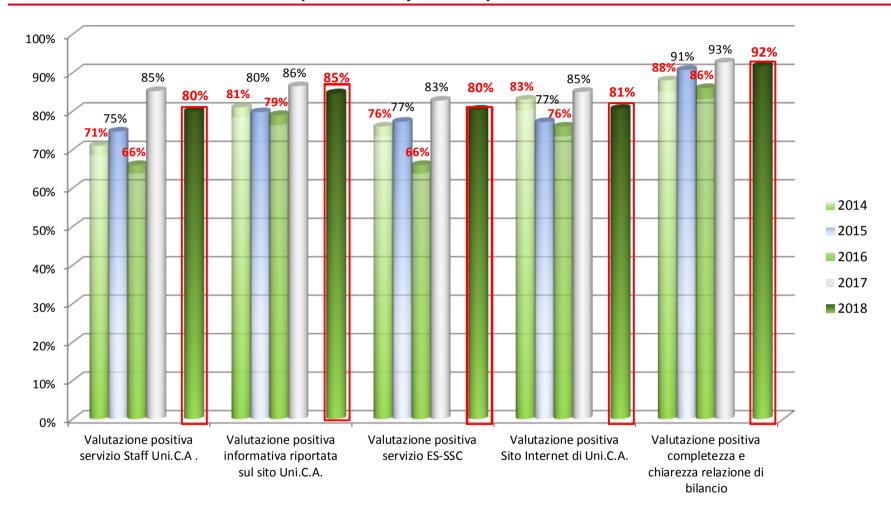
Partecipanti (ultimi cinque anni)



In aumento il numero dei partecipanti alla survey, che ha raggiunto nel 2018 il 12% circa degli aventi diritto.

Altre valutazioni relative a Uni.C.A.

(ultimi cinque anni)

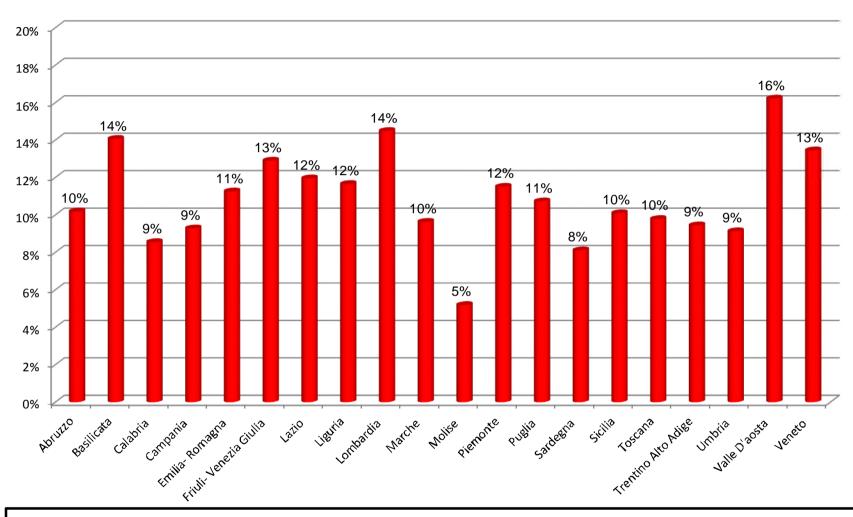


Sostanziale conferma, rispetto allo scorso anno, dei risultati positivi relativi alle valutazioni in esame che si attestano tutti sopra l'80%, con una punta del 92% per la chiarezza/completezza del bilancio.

Si registrano, invece, netti miglioramenti rispetto alla corrispondente prima annualità del piano sanitario precedente (2016).

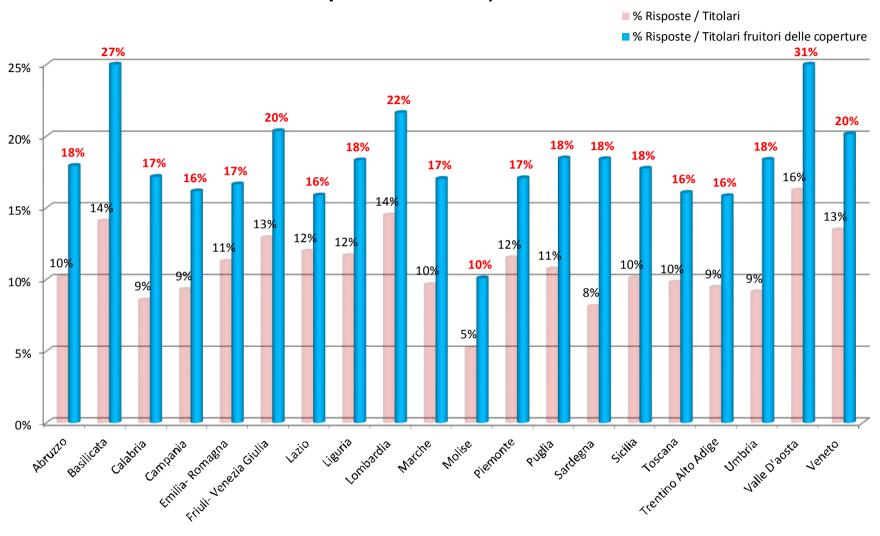


Partecipazione % all'indagine per Regione di appartenenza (Partecipanti per regione rispetto ai Titolari per regione)



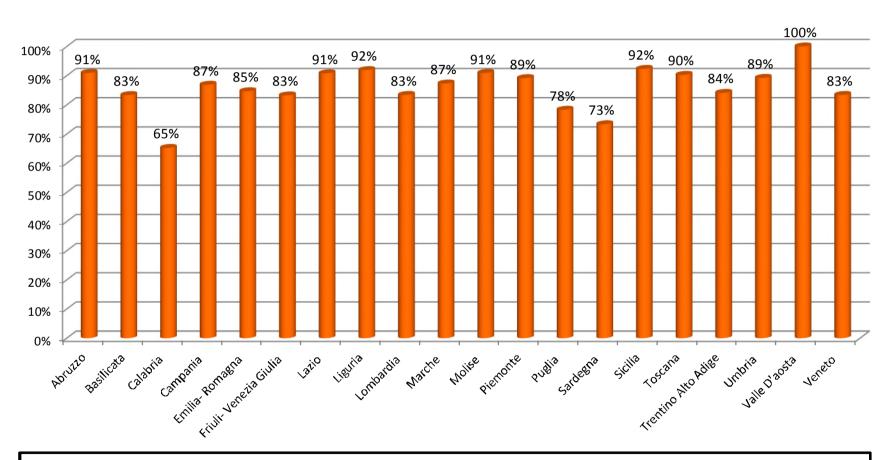
Le maggiori % di partecipazione sono state registrate per: Basilicata, Friuli Venezia Giulia, Lombardia, Valle d'Aosta e Veneto.

Partecipazione % all'indagine per Regione di appartenenza (Partecipanti per regione rispetto ai Titolari per regione che hanno utilizzato la polizza nel 2018)



Le % di partecipazione alla Survey risultano maggiori nel presupposto che l'espressione dei giudizi provenga da coloro che hanno utilizzato le coperture sanitarie.

% Valutazioni positive per Regione



Risultati importanti in: Abruzzo, Campania, Lazio, Liguria, Marche, Molise, Piemonte, Sicilia, Toscana, Umbria e Valle d'Aosta. A carattere generale, si registra una correlazione positiva tra % di risposte/titolari e l'indice di soddisfazione complessivo degli associati: in altre parole, a % di rispondenti maggiore corrisponde maggiore soddisfazione.



Provider: risultati 2018 rispetto agli anni precedenti

	PREVIMEDICAL							PRONTO CARE									
	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	
Rispondenti	5299	5340	1141	1868	1658	1009	848	1093	4647	4765	958	1586	1494	1554	1489	1882	
Informativa sul Portale	83%	86%	76%	78%	82%	87%	81%	74%	86%	86%	78%	82%	87%	86%	81%	80%	
consulenza telefonica c/o call center	76%	86%	72%	70%	71%	83%	76%	64%	88%	90%	83%	83%	85%	89%	81%	81%	
risposte a quesiti scritti	78%	86%	73%	77%	73%	86%	75%	60%	89%	90%	83%	84%	85%	89%	79%	79%	
rimborsi su prestazioni indirette	69%	78%	65%	67%	62%	78%	65%	48%	81%	84%	75%	71%	76%	82%	68%	70%	
servizio prenotazioni-preattivazioni	89%	91%	82%	85%	81%	79%	80%	70%	91%	92%	84%	87%	88%	75%	81%	80%	
capillarità e qualità rete convenzionata	81%	82%	73%	78%	76%	87%	70%	60%	82%	81%	73%	79%	79%	91%	64%	59%	
indicatore di sintesi	77%	83%	71%	74%	71%	81%	72%	58%	85%	86%	78%	78%	81%	84%	73%	72%	

Nota: le % si riferiscono alle valutazioni positive

(Ottimo/Buono/Soddisfacente)

% utilizzate per calcolare l'indicatore di sintesi :

10% informativa sul portale

10% risposte a quesiti scritti

15% prenotazioni-preattivazioni ecc

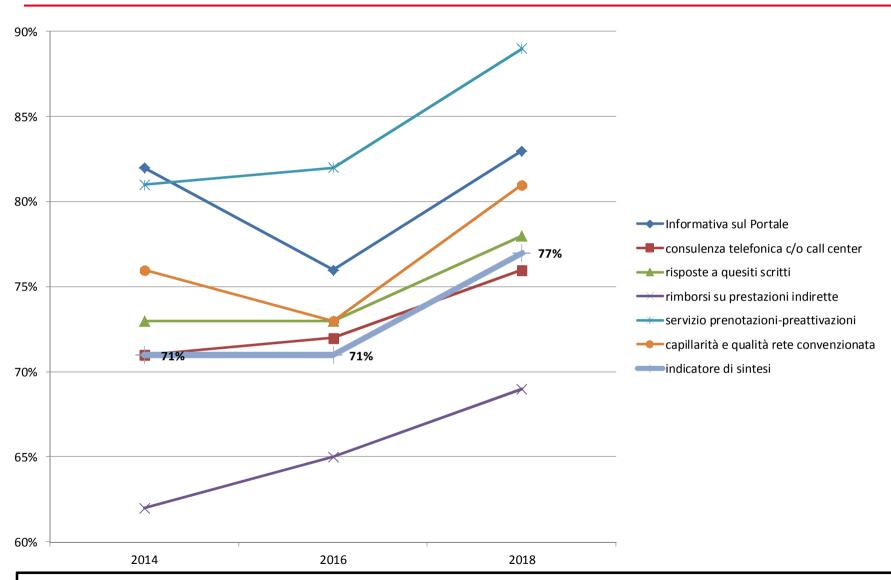
10% consulenza telefonica c/o call center

40% rimborsi su prestazioni indirette

15% capillarità rete

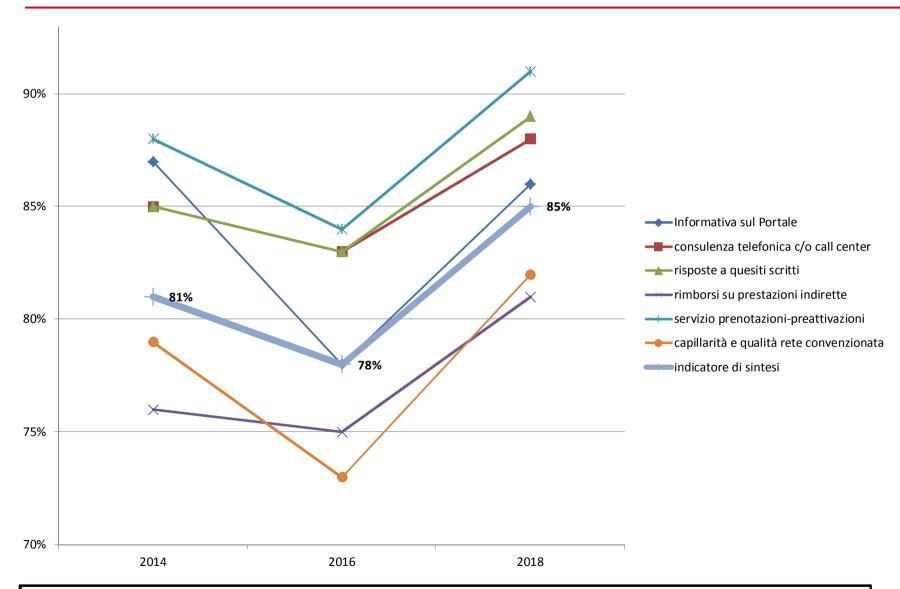
Crescita significativa dell' indicatore di sintesi rispetto alla prima annualità dei precedenti piani sanitari (annualità 2014 e 2016)

Previmedical: trend valutazioni positive



Tendenzialmente in ascesa il trend delle valutazioni positive relative al provider Previmedical riferito ai primi anni (2014, 2016 e 2018) dei più recenti piani sanitari a valenza biennale, omogenei per quanto concerne le possibili criticità che possono presentarsi proprio in occasione del primo periodo di avvio dei piani di copertura. L'indicatore di sintesi del 2018 è il più elevato nei tre anni considerati.

Pronto Care: trend valutazioni positive



Significativa la crescita delle valutazioni positive nel 2018 per il provider Pronto Care rispetto ai valori raggiunti nel 2014 e 2016. Le % delle valutazioni si sono attestate sopra l'80% per tutte le aree oggetto di indagine, con una punta di oltre il 90% per il servizio prenotazioni/preattivazioni.

Sintesi dei risultati



- ✓ Conferma dell'apprezzamento degli associati verso il servizio offerto da Uni.C.A. (86% valutazioni positive)
- ✓ Ancora in crescita il numero dei partecipanti alla survey 2018 (oltre 5.300 rispondenti) rispetto allo scorso anno.
- ✓ Elevato apprezzamento delle novità introdotte nel piano sanitario 2018-2019
- ✓ Valutazioni complessive molto positive dei provider Previmedical e Pronto Care.
- ✓ Giudizi positivi anche verso il servizio offerto dal team ESSSC dedicato ad Uni.C.A.