

EUROP ASSISTANCE E IL VALORE AGGIUNTO DELLA ASSICURAZIONE ASSISTENZA ABBINATA ALL'ASSICURAZIONE INFORTUNI



Dott. Piergiuseppe Scoglio - Europ Assistance Italia, Milano



L'assistenza privata nasce dall'esperienza di un uomo, a Parigi, nel 1963.

Dopo un grave episodio vissuto da alcuni suoi cari amici in vacanza all'estero, il francese Pierre Desnos fondò Europ Assistance, un'organizzazione

con la missione specifica di portare assistenza e aiuto direttamente sul posto a chiunque, in viaggio lontano da casa, si fosse trovato in situazioni di difficoltà.

Questo evento è stato lo start up della garanzia Assistenza che si è rapidamente evoluta dall'Assistenza sanitaria in viaggio, all'Assistenza alla mobilità (auto e moto), all'Assistenza all'abitazione.

Nonostante l'ambito tradizionale di applicazione dell'Assistenza sia molto articolato e adattabile alle esigenze più disparate, lo scenario Assistenza del prossimo decennio sarà caratterizzato dal valore aggiunto Assistenza all'assicurazione Infortuni e Malattia.

Inizialmente l'Assistenza veniva considerata una sorta di gadget da abbinare ad alcuni tipi di polizza. Ci trovavamo, infatti, di fronte a pacchetti standard di Assistenza (es. per i viaggi o per l'auto) che venivano abbinati indiscriminatamente a vari tipi di polizze.

L'evoluzione del mercato e una maggior cultura di servizio, sviluppata dai consumatori nel corso degli ultimi anni, hanno contribuito a creare una differenziazione dei prodotti di assistenza con conseguente crescita dell'esigenza di servizi di sempre maggiore qualità, con particolare riguardo ai servizi dell'area sanitaria.

L'attenzione al proprio stato di salute, ed a quello della propria famiglia, riveste oggi un ruolo primario nella vita quotidiana.

Recependo queste esigenze, Europ Assistance in collaborazione con primari partners del settore sanitario, ha investito nella creazione di prodotti ad elevato valore aggiunto per il cliente, tra cui: Second Opinion, l'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) e la Telemedicina.

Questi prodotti, di cui parleremo più approfonditamente in seguito, completano le tradizionali prestazioni di assistenza per le polizze Infortuni quali: consulenze mediche telefoniche, ricerca e prenotazione di centri diagnostici

e specialistici, invio di un medico al domicilio, trasporto in autoambulanza, consegna di medicinali ed articoli sanitari urgenti a domicilio, segnalazione di un medico specialista all'estero, rientro sanitario, anticipo spese mediche, ...

Ma un più ampio approfondimento merita la descrizione dei nuovi servizi introdotti da Europ Assistance nell'Area Salute.

Second Opinion

È un servizio che Europ Assistance presta in collaborazione con S.O.I.T. (Second Opinion Italy) e la UCSF (University of California San Francisco) di Stanford a San Francisco, centro medico altamente qualificato a livello mondiale, il cui valore aggiunto risiede proprio nell'impostazione di moltissime "case review" internazionali, unitamente ad un elevatissimo livello di specializzazione delle strutture sanitarie.

Scopo di questo servizio non è quello di contestare il parere clinico e l'eventuale cura espressa dallo specialista italiano, che anzi viene sempre coinvolto (ove richiesto dal paziente) nella gestione del "caso clinico", ma consiste nell'offrire un valido contributo, portando, al paziente ed al suo medico curante, il conforto di una vasta esperienza internazionale, a supporto di un'eventuale decisione diagnostica e/ terapeutica rilevante per il paziente.

Un secondo parere medico qualificato spesso evita disagi e preoccupazioni inutili nonché spese superflue con conseguenti vantaggi per la salute fisica e la tranquillità psicologica di chi ha un problema sanitario che da tempo non riesce a risolvere.

Europ Assistance ha inoltre studiato la possibilità di fornire, a seguito di grave infortunio che lasci importanti postumi invalidanti, il supporto psicologico di un assistente: tramite la Centrale Operativa è in grado di inviare presso il domicilio dell'Assicurato, un professionista convenzionato per consentire di affrontare serenamente il disagio subito.

Second Opinion è un prodotto ad alto valore aggiunto abbinabile a diverse tipologie di polizze in modo personalizzato.

Qualche ambito di applicazione del prodotto:

Europ Assistance Italia, Milano

Dott. Piergiuseppe Scoglio

● Grandi Interventi

Second Opinion è strettamente interrelata alla tipologia di evento coperto, arricchisce un prodotto specialistico e lo completa in modo funzionale.

● Vita

Rappresenta la nuova sfida nel mondo assicurativo: differenziare e fidelizzare una clientela focalizzata essenzialmente sul rendimento finanziario.

● Infortuni

Amplifica la copertura innovando e modernizzando un prodotto destinato ad un target attento.

Second Opinion un esempio di declinazione

Qualora l'Assicurato, a seguito di infortunio, necessiti di una consulenza medica relativa ad un approfondimento del proprio stato di salute (ad esempio in merito ai postumi, o ai più validi approcci diagnostici, terapeutici o riabilitativi), potrà contattare i medici della Centrale Operativa al fine di ottenere una consulenza sul suo caso clinico.

Nel caso si ritenga opportuno richiedere una seconda valutazione clinico-diagnostica, la Centrale Operativa metterà in contatto l'Assicurato con la Centrale di Telemedicina ed effettuerà la Second Opinion medica, avvalendosi dell'esperienza dei propri medici specialisti qualificati a livello internazionale (UCSF di Stanford).

Per beneficiare della prestazione, l'Assicurato dovrà spiegare ai medici della Centrale di Telemedicina il caso clinico per il quale richiede l'approfondimento o la 'second opinion' medica. I medici della Centrale di Telemedicina, inquadrato il caso con l'Assicurato e concordata la necessità della 'second opinion' medica, procedono alla raccolta della documentazione clinica e diagnostica necessaria ed elaborano i quesiti che verranno sottoposti ai medici specialisti, anche confrontandosi con i medici curanti locali del paziente.

La richiesta di 'second opinion' medica così formulata ed associata alla documentazione diagnostica più rilevante (tac, risonanze magnetiche, ...) sarà trasmessa (attraverso i più moderni sistemi di telemedicina) al Centro Medico Internazionale di riferimento che, eseguite le opportune

valutazioni cliniche e diagnostiche ed ottenuti i pareri da parte dei propri medici specialisti, formula una risposta scritta (su carta UCSF e con le firme scannerizzate degli specialisti coinvolti), che verrà inviata all'Assicurato per il tramite della Centrale Operativa.

Entro 7 giorni dalla data di ricevimento della 'second opinion' è facoltà dell'Assicurato richiedere di conferire, alla presenza del direttore medico della Centrale Operativa ed eventualmente del proprio medico curante, con il consulente del Centro Medico Internazionale di riferimento mediante collegamento telefonico o video conferenza.

L'obiettivo che si prefigge Europ Assistance, consiste nel fornire a tutti gli assicurati l'accesso semplice e guidato dai nostri medici ad una medicina di elevato livello risparmiando denaro per inutili trattamenti e aumentando la qualità delle cure

Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)

La progressiva privatizzazione del S.S.N. e soprattutto i necessari sforzi di contenimento della spesa sanitaria, trovano un esempio ormai sotto gli occhi di ogni cittadino, nella tendenza a ridurre la durata delle degenze producendo come effetto, a volte indesiderato, un trend alla de-ospedalizzazione precoce.

La risposta in chiave di "welfare", caratterizzato da una previdenza ed assistenza sanitaria sempre più difficilmente governabili e che si scontrano con una costante crescita della domanda di tutela da parte del cittadino, dovrebbe in questo caso essere un'offerta di assistenza domiciliare, accessibile, affidabile e competente, soprattutto nelle fasi che seguono un ricovero.

Ed è proprio questo ambito di assistenza sanitaria che Europ Assistance intende sviluppare una nuova gamma di offerta di servizi e coperture, centrate sull'assistenza domiciliare post-ricovero.

I requisiti necessari affinché l'idea di servizio divenga praticabile, sono molteplici: una capacità di sviluppo prodotti in chiave innovativa; una provata esperienza di Centrale Medico-Operativa, attiva h.24, in grado di definire piani di assistenza sanitaria in base alle reali esigenze dei pazienti; una capillare rete di assistenza medico-paramedica in grado di realizzare, con tempestività e su tutto il

territorio nazionale, i piani di assistenza domiciliare programmati.

Forte di un'esperienza nell'ambito sanitario lunga quasi 40 anni Europ Assistance ha maturato tutte le competenze specifiche per offrire un servizio di assistenza puntuale e flessibile, in risposta ad un'esigenza di mercato in forte crescita.

Come si sviluppa "A.D.I." di Europ Assistance:

- fornendo in modo tempestivo ed efficace servizi di assistenza per la gestione domiciliare dei problemi relativi agli infortuni sia a seguito di un ricovero, sia per esigenze legate ad una ridotta autonomia;
- definendo piani di assistenza medico-sanitaria personalizzati sulle reali esigenze del paziente ed in base alla certificazione redatta dai Medici curanti, analizzata dalla Dir. Medica di Europ Assistance;
- mettendo a disposizione una rete capillare di assistenza per l'erogazione dei vari servizi medico-paramedici previsti dall'A.D.I., su tutto il territorio nazionale.

I costi relativi ai professionisti del Network Salute di Europ Assistance, che vengono attivati ed intervengono nella realizzazione del piano A.D.I. nei limiti delle coperture previste, rimangono a totale carico di Europ Assistance.

In questo modo il servizio A.D.I. è in grado di rispondere a due esigenze fondamentali del cliente/paziente: reperire tutti i professionisti medici e paramedici giudicati necessari all'assistenza post - ricovero e coprire direttamente i relativi costi, per la durata prevista dalla polizza.

Così come già sviluppato in molti paesi anglosassoni, si è poi integrata l'offerta di assistenza anche pensando alle rilevanti esigenze "non sanitarie" che spesso sono corollario di un grave evento clinico, come un infortunio.

Particolare attenzione è dedicata alla riprogettazione interna dell'unità abitativa dell'assicurato ed al suo "bilancio situazionale" sulla base delle nuove necessità intervenute a seguito di un grave infortunio. Un'équipe di architetti si occupa di rivedere le caratteristiche del luogo in cui vive l'assicurato suggerendo le eventuali modifiche che sono rese necessarie dai bisogni insorti nella persona a seguito del suo infortunio.

Per rendere sempre più adeguata ed efficace la nostra

assistenza è prevista inoltre l'installazione di un kit per la video conferenza che, connesso ad un ordinario apparecchio televisivo o telefonico, permetterà all'assicurato di accedere, semplicemente utilizzando un telecomando, ai servizi di assistenza domiciliare e tele-medicina (Distance Care).

Oggi si sente spesso parlare di Telemedicina, e spesso con allettanti quanto difficili implicazioni in ambito assistenziale.

Per Europ Assistance si tratta semplicemente di una nuova modalità operativa per fornire l'assistenza che è solita garantire da oltre 40 anni, ovunque nel mondo, combinando i più moderni sistemi di comunicazione e tecnologia con l'elevata professionalità medica maturata.

La Telemedicina e la Distance Care rappresentano infatti i servizi per il prossimo futuro.

Telemedicina esempio di declinazione:

Telecardiologia

Possibilità di eseguire elettrocardiogrammi a distanza - anche a 12 derivazioni - attraverso apparecchi semplici e con facile trasmissione per via analogica o digitale dei segnali ad una Centrale Medico-Operativa, dotata dei più moderni software interpretativi, per la semplice prevenzione cardio-vascolare o per più urgenti necessità sanitarie.

Telespirometria

Possibilità di eseguire tracciati spirometrici a distanza (analisi del flusso respiratorio) tramite apparecchi semplici e con facile trasmissione per via analogica o digitale dei segnali ad una Centrale Medico-Operativa, per la prevenzione di molti disturbi respiratori (es. asma) o per urgenti necessità sanitarie pneumologiche.

Teledermatologia

Possibilità di riprendere e trasmettere a distanza immagini di interesse dermatologico (lesioni cutanee, ustioni, affezioni infiammatorie...) con trasmissione per via digitale ad una Centrale Medico-Operativa, per la corretta diagnosi ed il supporto alla conseguente impostazione terapeutica.

Telebiometria

Europ Assistance Italia, Milano

Dott. Piergiuseppe Scoglio

Possibilità di registrare automaticamente alcuni parametri per via transcutanea (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, glicemia, ossigenazione del sangue, azotemia ...) e di comunicarli per via telematica ad una Centrale Medico-Operativa, nel monitoraggio a distanza di pazienti in assistenza domiciliare.

Teleassistenza

Possibilità, a seguito della dimissione da un Istituto di Cura per ricoveri con o senza intervento chirurgico, di monitorare periodicamente il proprio stato di salute e di gestire tempestivamente eventuali urgenti necessità sanitarie grazie ad un collegamento telematico costante con la Centrale Medico-Operativa, comprendente anche sistemi di video-comunicazione.

A.D.I. - esempio di declinazione:

Ospedalizzazione domiciliare

In caso di infortunio dell'assicurato e di conseguente suo ricovero, con o senza intervento chirurgico, la Centrale Operativa organizza e gestisce, sulla scorta di quanto certificato dal medico curante, la prosecuzione del ricovero in forma domiciliare mediante l'intervento di proprio personale medico e paramedico, per un massimo di 40 giorni.

All'assicurato basta una semplice telefonata alla Centrale Operativa che, accertata la necessità della prestazione, definirà le modalità per l'accesso al servizio attraverso la sezione medica dedicata in accordo con i medici curanti del paziente. La stessa definirà un piano personalizzato di assistenza che verrà monitorato ed adeguato alle esigenze del cliente per tutta la durata prevista.

L'assicurato potrebbe anche avere più semplici e puntuali esigenze sanitarie, a seguito di infortunio, e necessitare di Prestazioni Professionali dalle ore 20.00 alle ore 08.00 nei giorni feriali o nei giorni festivi (ad esempio per una medicazione o la somministrazione di un farmaco urgente), senza una prescrizione di un vero e proprio piano di assistenza domiciliare.

La Centrale Operativa, accertata la necessità della prestazione, garantisce l'invio di personale medico (medico generico o specialista cardiologo, internista, chirurgo) e/o paramedico (infermiere professionale, fisiokinesi-terapista, operatore assistenziale) fino ad un massimo di 15 giorni dopo le dimissioni dall'Istituto di Cura.

Inoltre è stata realizzata un'ulteriore offerta di supporto relativa a Servizi Sanitari e non Sanitari: l'assicurato, ad esempio, a seguito di infortunio, potrebbe ancora necessitare dell'esecuzione presso il proprio domicilio di prelievi del sangue e esami diagnostici (ecografie, esami radiografici, ...) e di usufruire della consegna e del ritiro degli esiti degli esami, dell'invio di farmaci urgenti oppure dell'invio di personale di servizio per l'esecuzione di attività connesse con lo svolgimento della vita familiare quotidiana come incombenze amministrative, collaborazioni familiari e sorveglianza minori.

Anche in questi casi, la Centrale Operativa, accertata la necessità della prestazione, provvederà ad organizzare il servizio fino ad un massimo di 7 giorni dopo le dimissioni dall'Istituto di Cura.

