



Ricerche Sociali e di Marketing

IL FONDO DI ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA COOPERSALUTE CONOSCENZA, USO ED INTERESSE VERSO I SERVIZI, CUSTOMER SATISFACTION *LE PRINCIPALI RISULTANZE*

Roma, 16 Marzo 2010

Nota alla lettura dei grafici

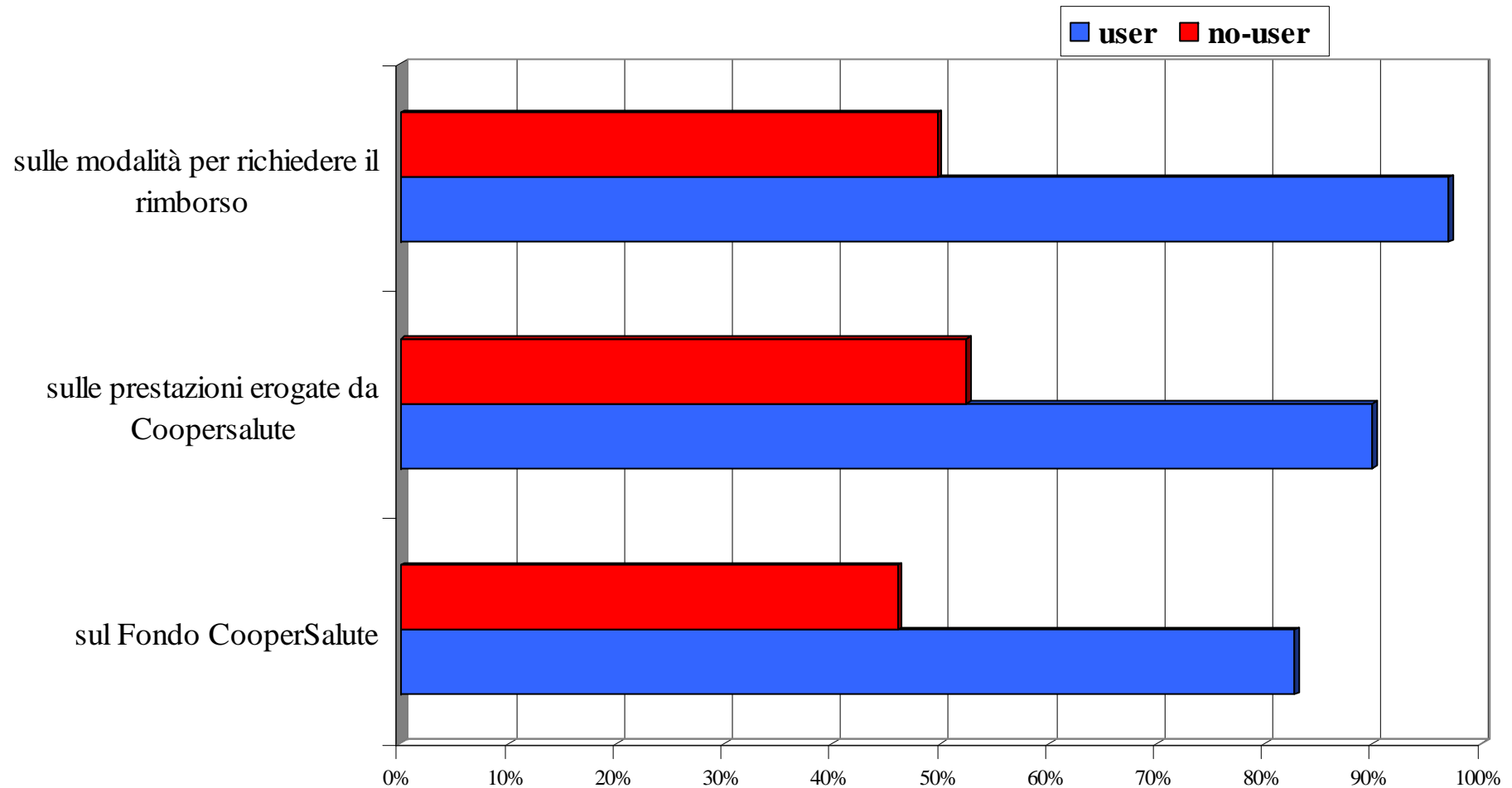
I grafici consentono una lettura più rapida dell'informazione ma, per limiti oggettivi, non possono essere così analitici quanto può essere una tabella numerica.



- ✓ **Universo di riferimento 53mila soggetti presenti sul territorio Italiano**
- ✓ **Metodo di raccolta delle informazioni:** Indagine di tipo estensivo realizzata tramite interviste telefoniche. Questionari cartacei (sistema tradizionale), trascrizione verbatim delle risposte aperte
- ✓ **Formazione del campione: estrazione casuale per quote effettuata su liste del Committente**
- ✓ campione rappresentativo dell'universo di riferimento per utilizzo e non utilizzo del servizio
- ✓ **Consistenza numerica del campione:** 400 interviste validate disaggregate per i seguenti codici: User, 236; no-user, 164. Iscritti, S e non iscritti N.
- ✓ **Totale contatti effettuati:** 452, interviste effettuate: 400 (88% sul totale contatti); rifiuti e/o sostituzioni: 52 (12% su totale contatti)
- ✓ **Lo Standard di rappresentatività:** la ricerca è rappresentativa dell'universo degli utilizzatori di servizi di Coopersalute impiegando un campione casuale. Con un campione di questa dimensione, 400 casi, l'errore statistico, la variabilità che accettiamo per avere delle informazioni da un campione piuttosto che dall'intera popolazione è compreso nell'intervallo $\pm 4.9\%$ al livello di confidenza del 95%. (Anche per i dati riproiettati sull'universo conservando l'esatta consistenza del rapporto user/no-user)

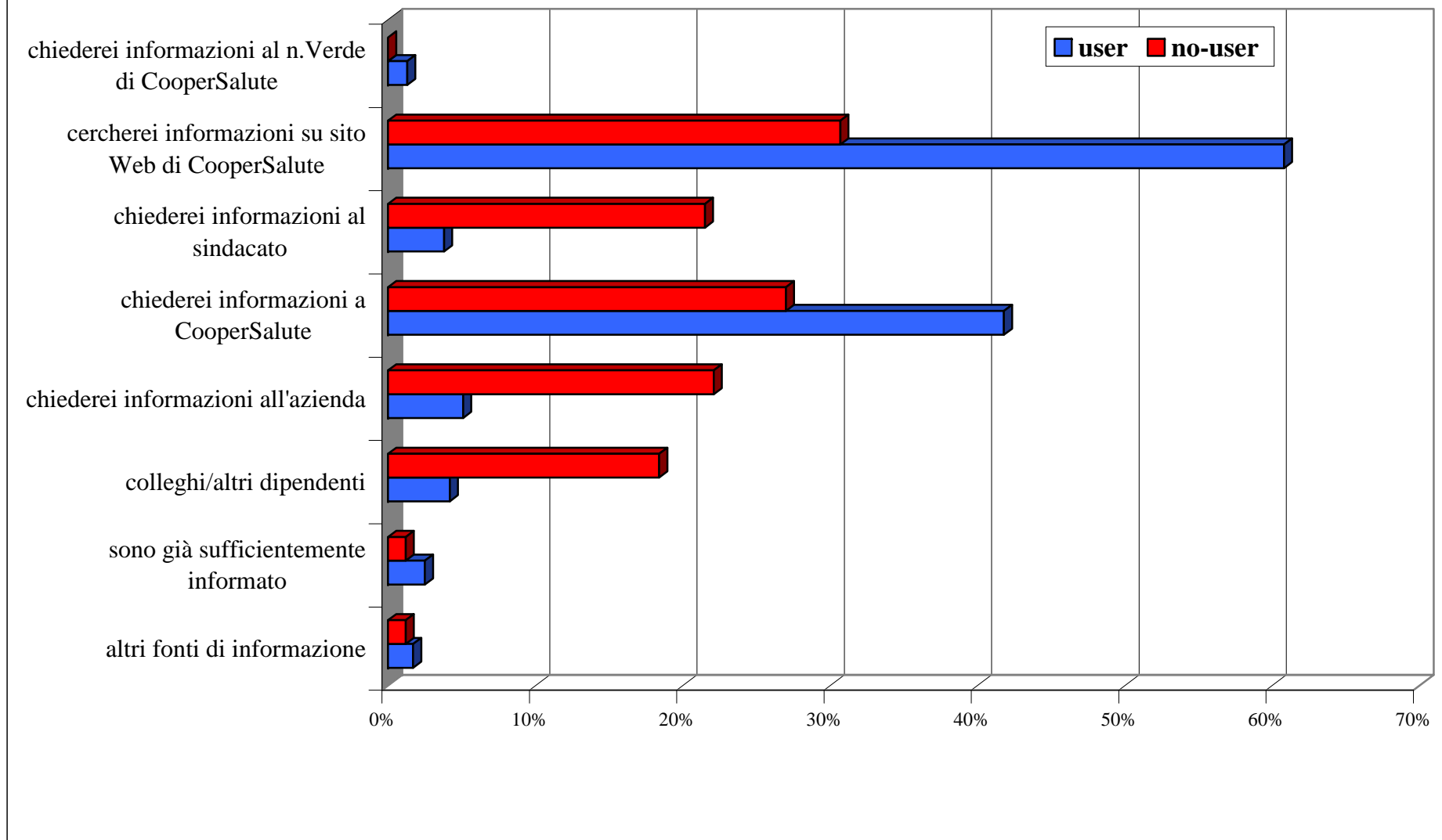
L'INFORMAZIONE

Lei quanto si sente informato sul Fondo CooperSalute, le prestazioni disponibili e le modalità per richiedere il rimborso?



PER SAPERNE DI PIÙ

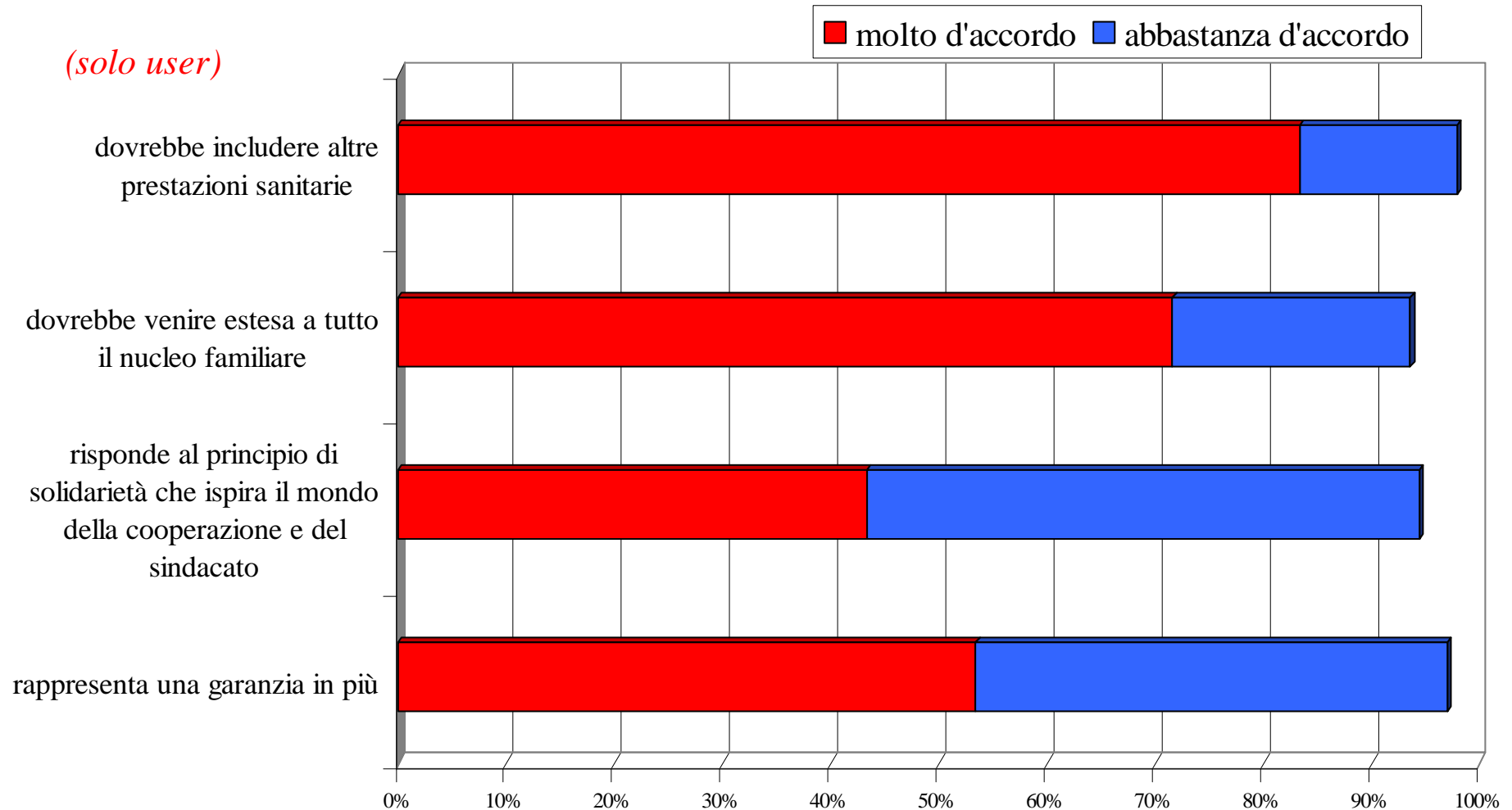
Dovendo informarsi sui servizi e prestazioni di CooperSalute a chi si rivolgerebbe?



PROFILO D'IMMAGINE DI COOPERSALUTE

Immagine del Fondo Integrativo di Assistenza Sanitaria CooperSalute

(solo user)

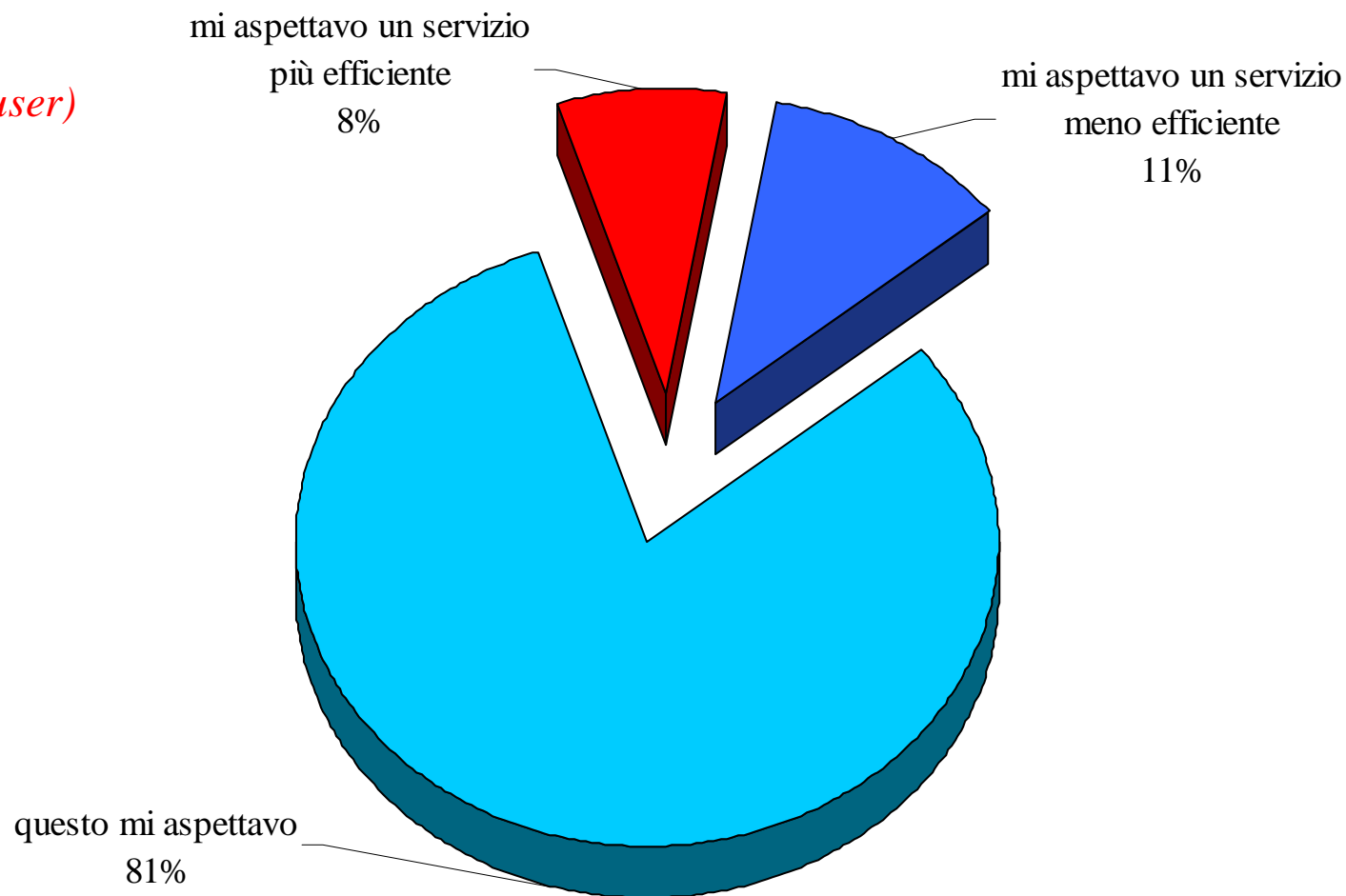


SODDISFAZIONE PER I SERVIZI DI COOPERSALUTE

SODDISFAZIONE ATTESA

Era questo il servizio che si aspettava da Coopersalute?

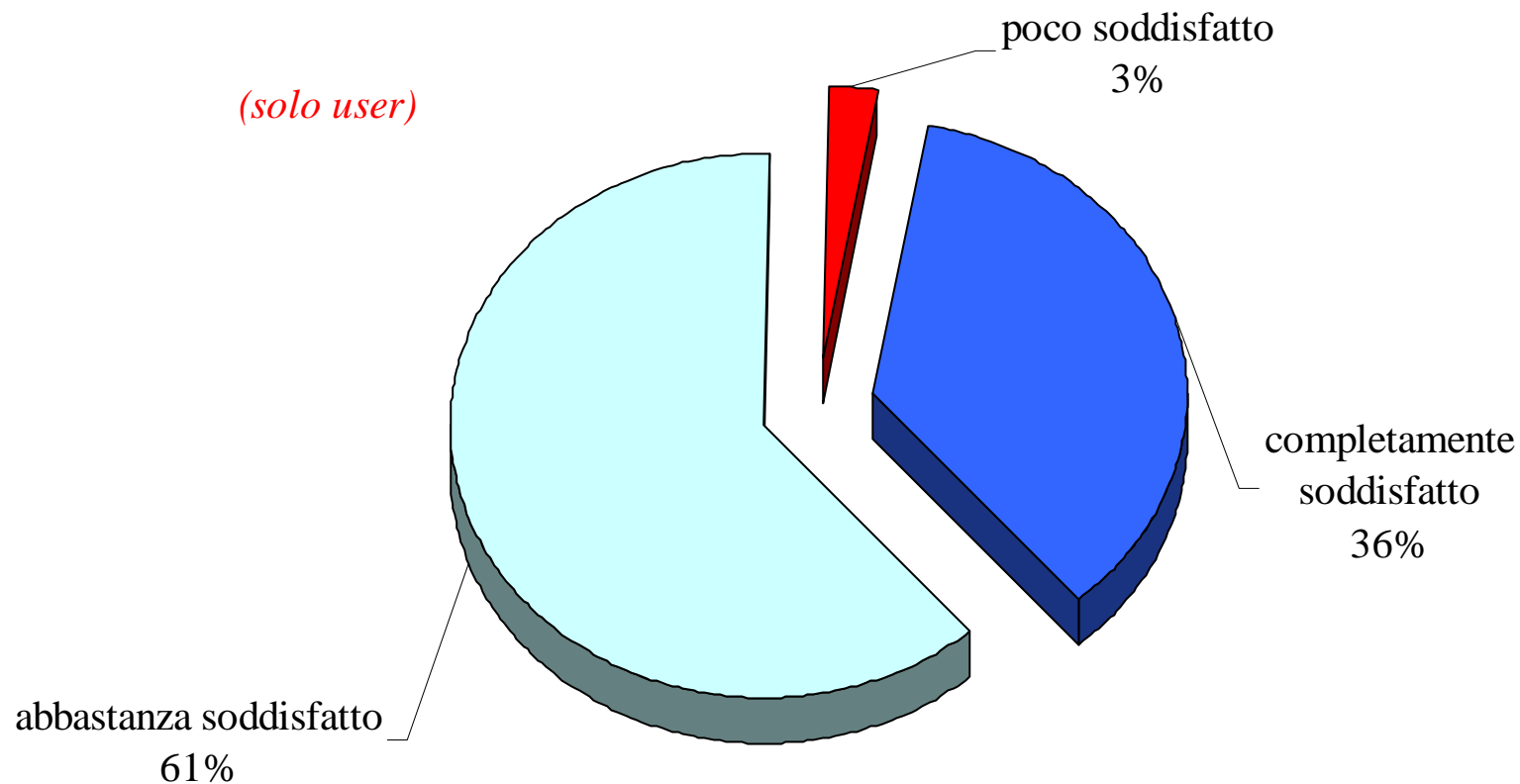
(solo user)



EX-POST - SODDISFAZIONE QUASI UNANIME (97%)

**Complessivamente quanto si sente soddisfatto
dei servizi e delle prestazioni che CooperSalute le mette a disposizione?**

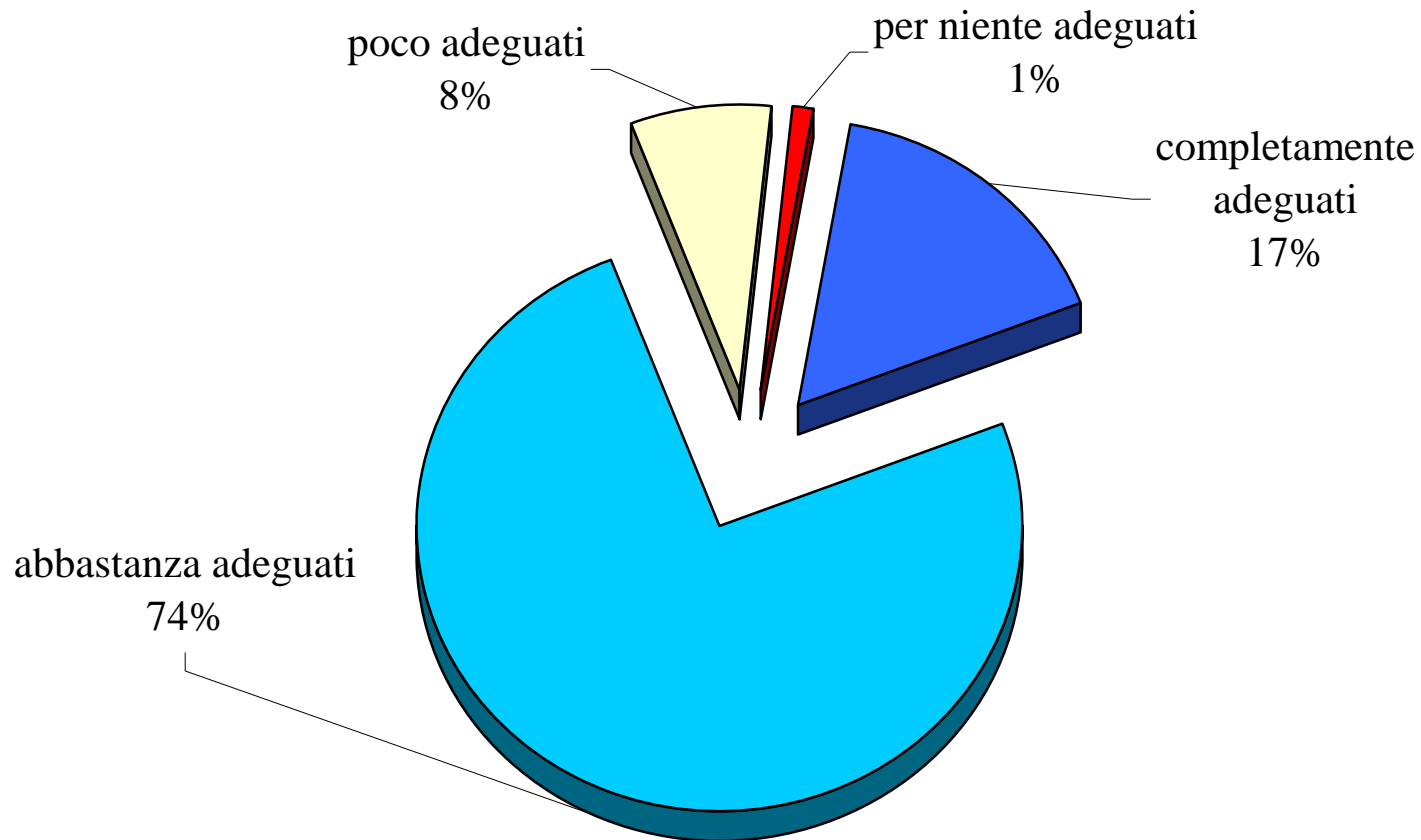
(solo user)



I TEMPI DEL RIMBORSO

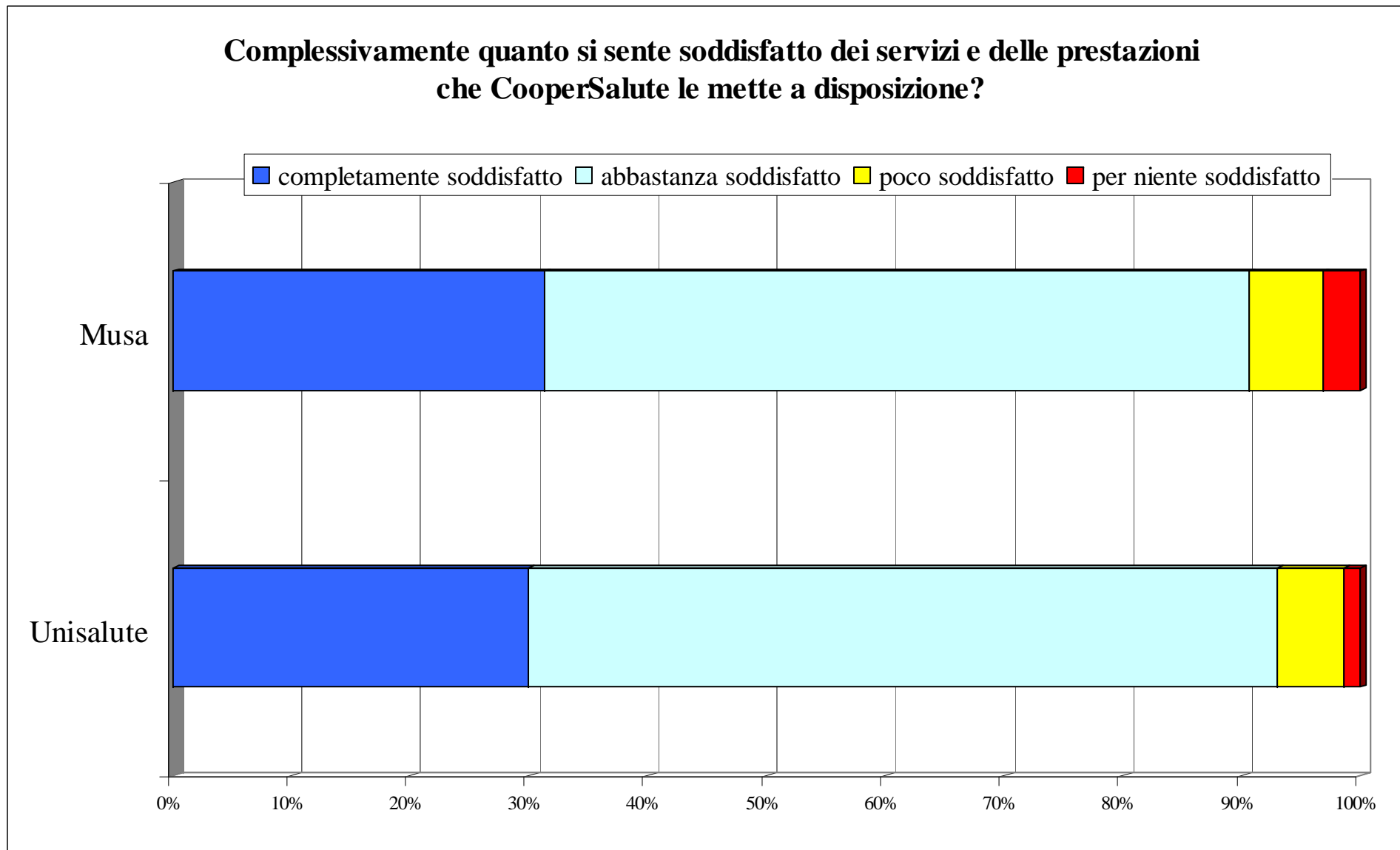
*rimborsi abitualmente puntuali ed adeguati nella grande prevalenza delle situazioni
valutazioni di segno critico: difficoltà inerenti la documentazione (la cartella clinica richiede tempi più lunghi)*

Come valuta i tempi necessari per ottenere il rimborso dei servizi e prestazioni offerti da CooperSalute?



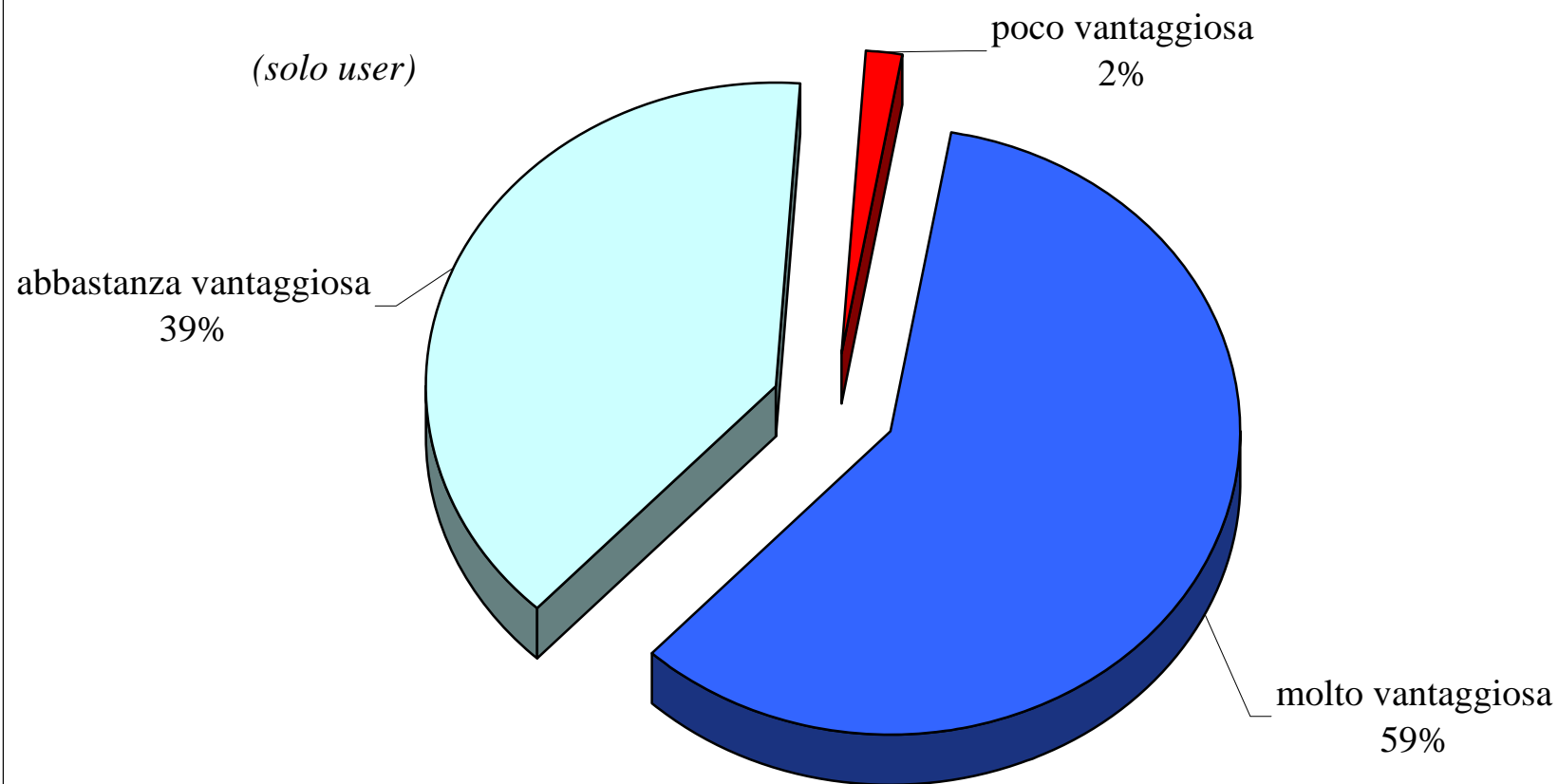
LE DIVERSITÀ TRA I 2 GESTORI IN MATERIA DI CUSTOMER SATISFACTION

Statisticamente non significative



PERCEZIONE DEI VANTAGGI DELL'ISCRIZIONE A COOPERSALUTE

Quanto ritiene che l'iscrizione a CooperSalute
risulti per lei vantaggiosa?



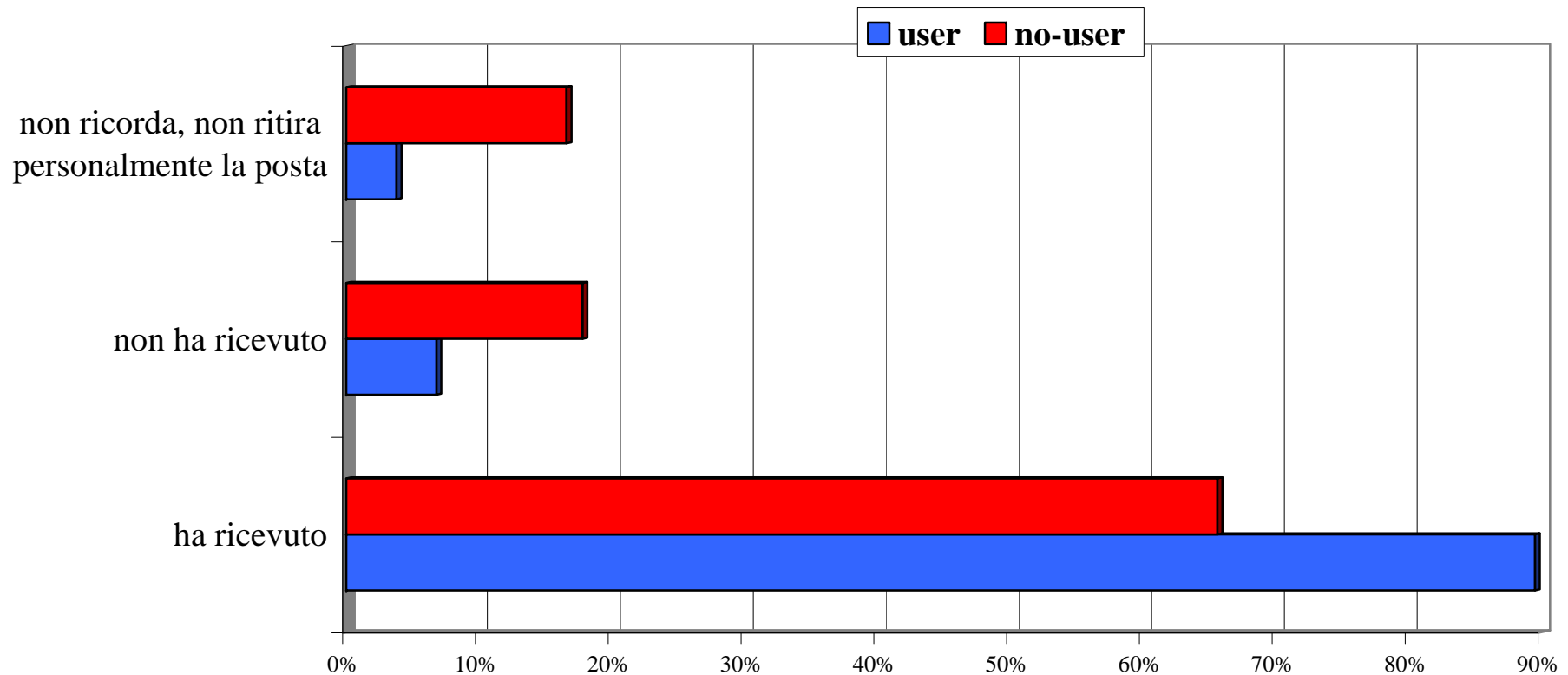
DISFUNZIONI DEL SERVIZIO

Il 5% degli intervistati, la quota è sostanzialmente la stessa fra user e no-user, ha segnalato disfunzionamenti del servizio

- ✓ N° Verde, talvolta irraggiungibile ed in taluni casi non effettivamente funzionante
- ✓ Distanza delle strutture convenzionate
- ✓ Tempi di risposta eccessivamente lenti
- ✓ Risposte del N° Verde discordanti

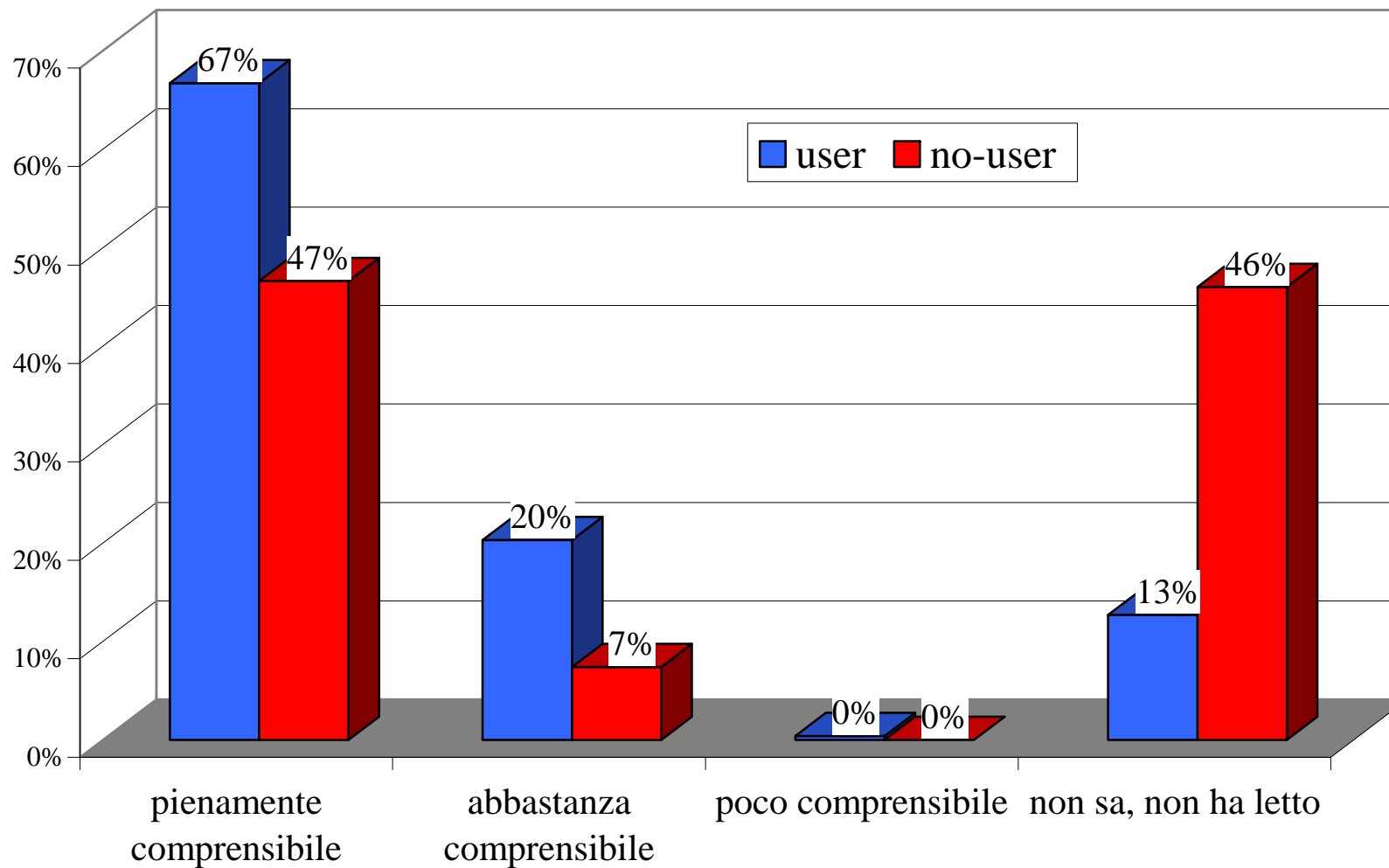
RICEZIONE DEL PIANO SANITARIO DI COOPERSALUTE

Lei ha ricevuto il PIANO SANITARIO inviato da CooperSalute che informa sui servizi e prestazioni alle quali ha diritto?



CHIAREZZA DELLA DOCUMENTAZIONE DI COOPERSALUTE

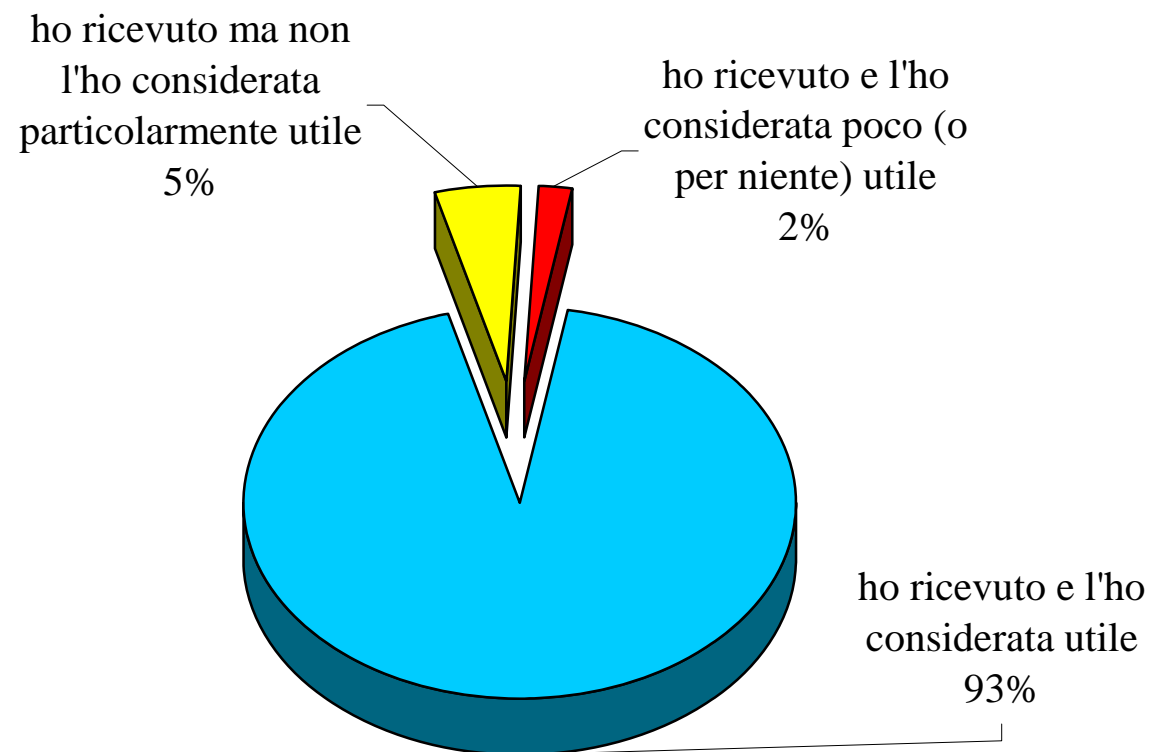
Quanto considera comprensibile la comunicazione
(chiarezza del linguaggio - comprensibilità delle informazioni)?



L'INFORMATIVA DI COOPERSALUTE SULL'INFLUENZA SUINA

**Lei ha ricevuto l'informazione sull'influenza suina (AH1N1) da parte di
Coopersalute? L'ha ritenuta utile?**

(dati del campione riproiettati sull'universo
degli associati: il 17% non ha ricevuto la
comunicazione)

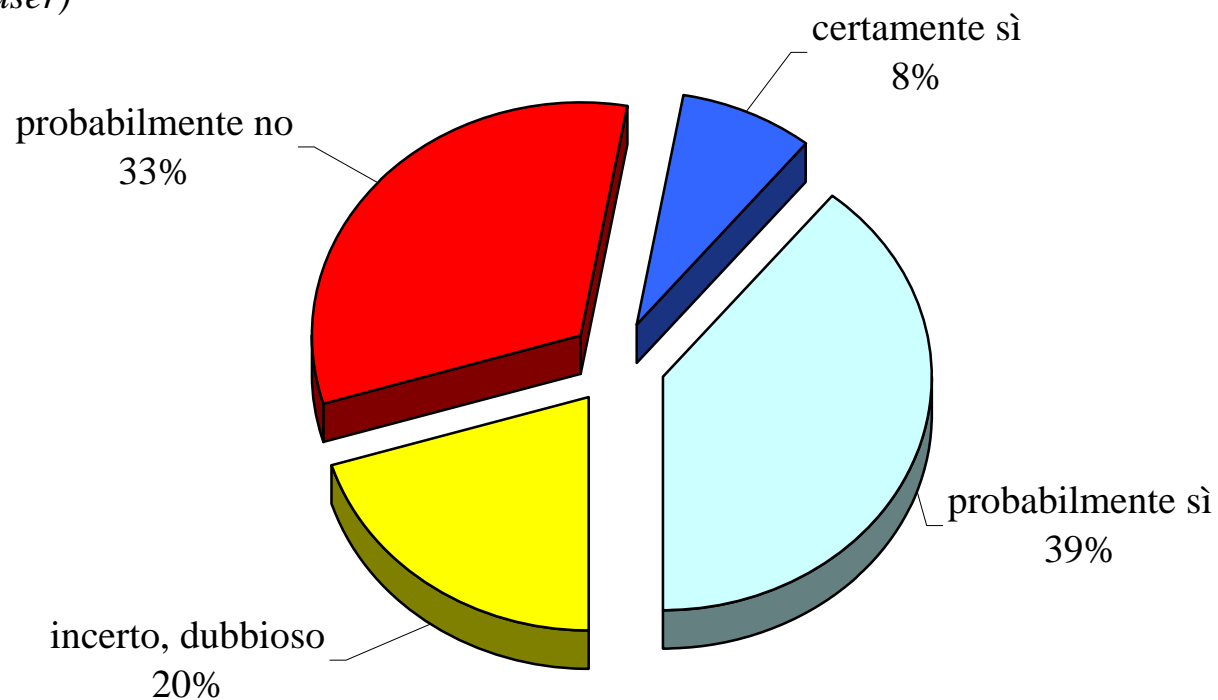


ESTENSIONE DELLA COPERTURA ASSICURATIVA AI FAMILIARI A FRONTE DI UN AUMENTO DEL CONTRIBUTO

disponibile quasi un user su 2

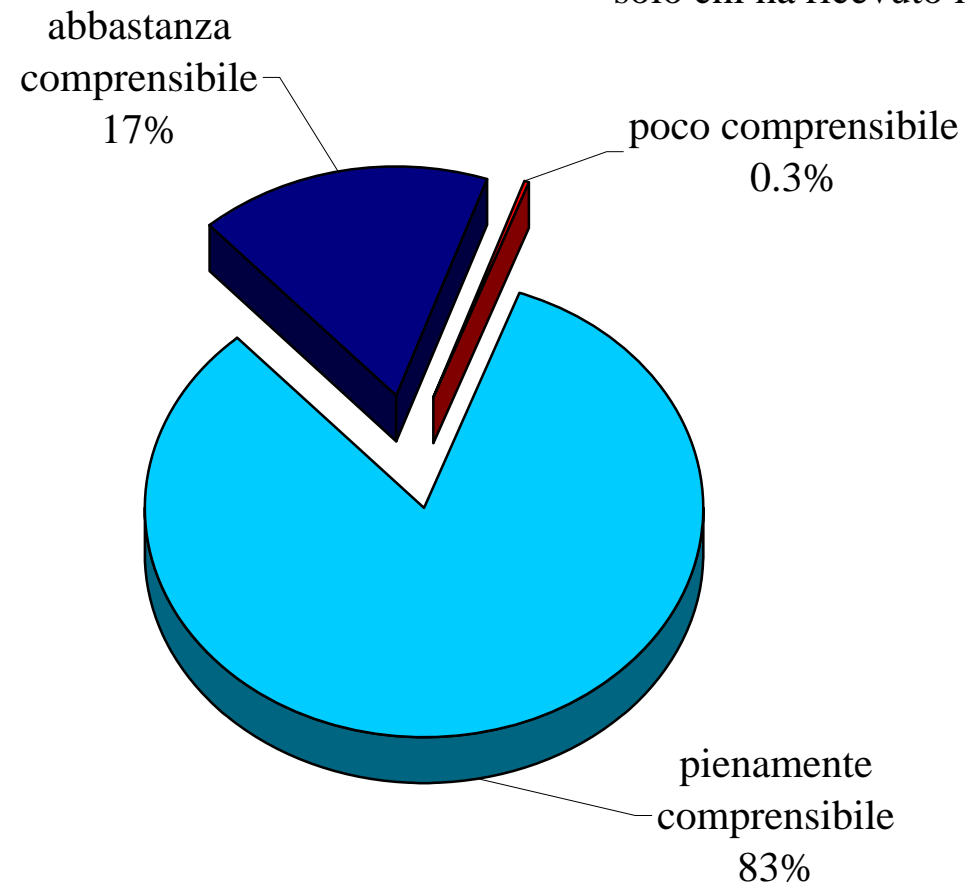
Sarebbe interessato ad estendere la copertura anche ai suoi familiari a fronte di un contributo a suo carico?

(solo user)



Quanto considera comprensibile la comunicazione (chiarezza del linguaggio - comprensibilità delle informazioni)?

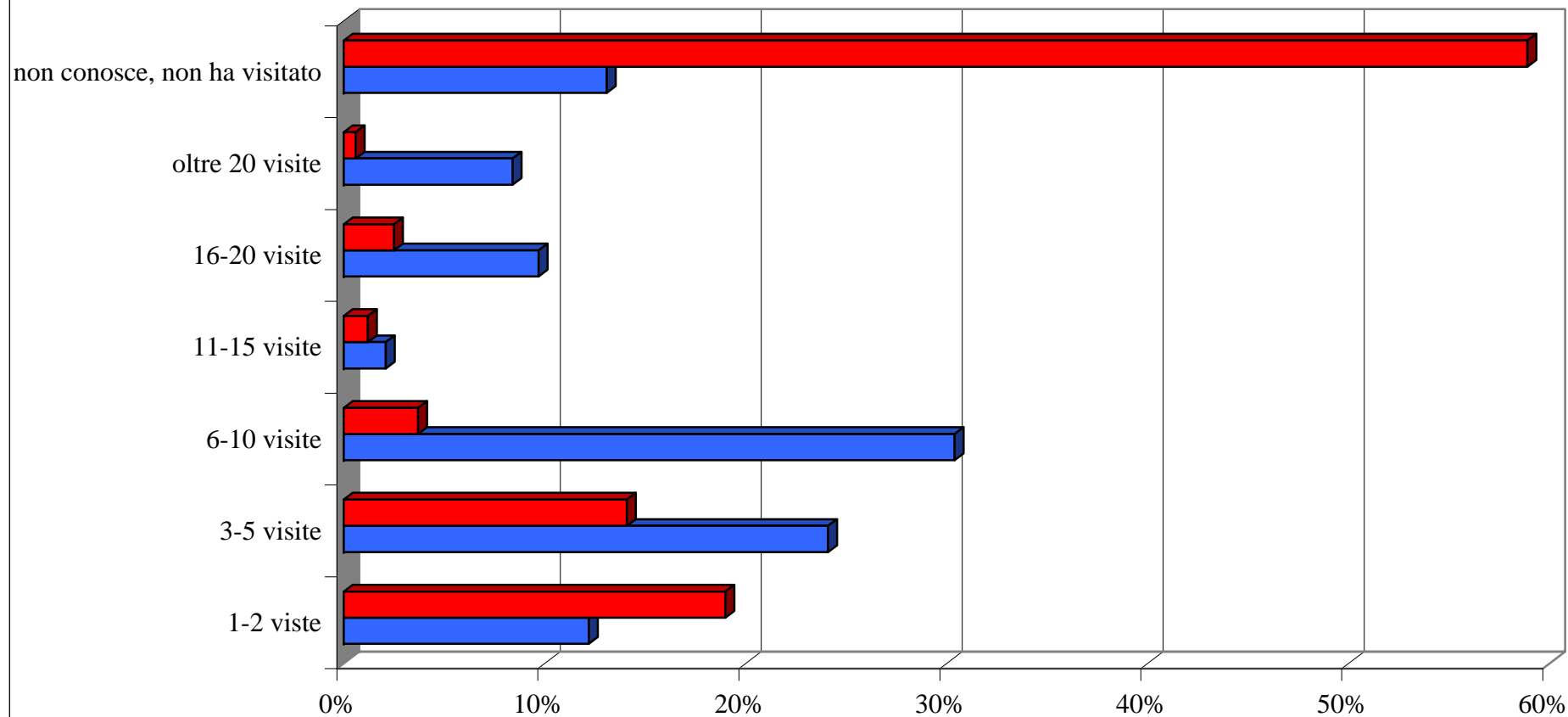
(dati del campione riproiettati sull'universo:
solo chi ha ricevuto la comunicazione)



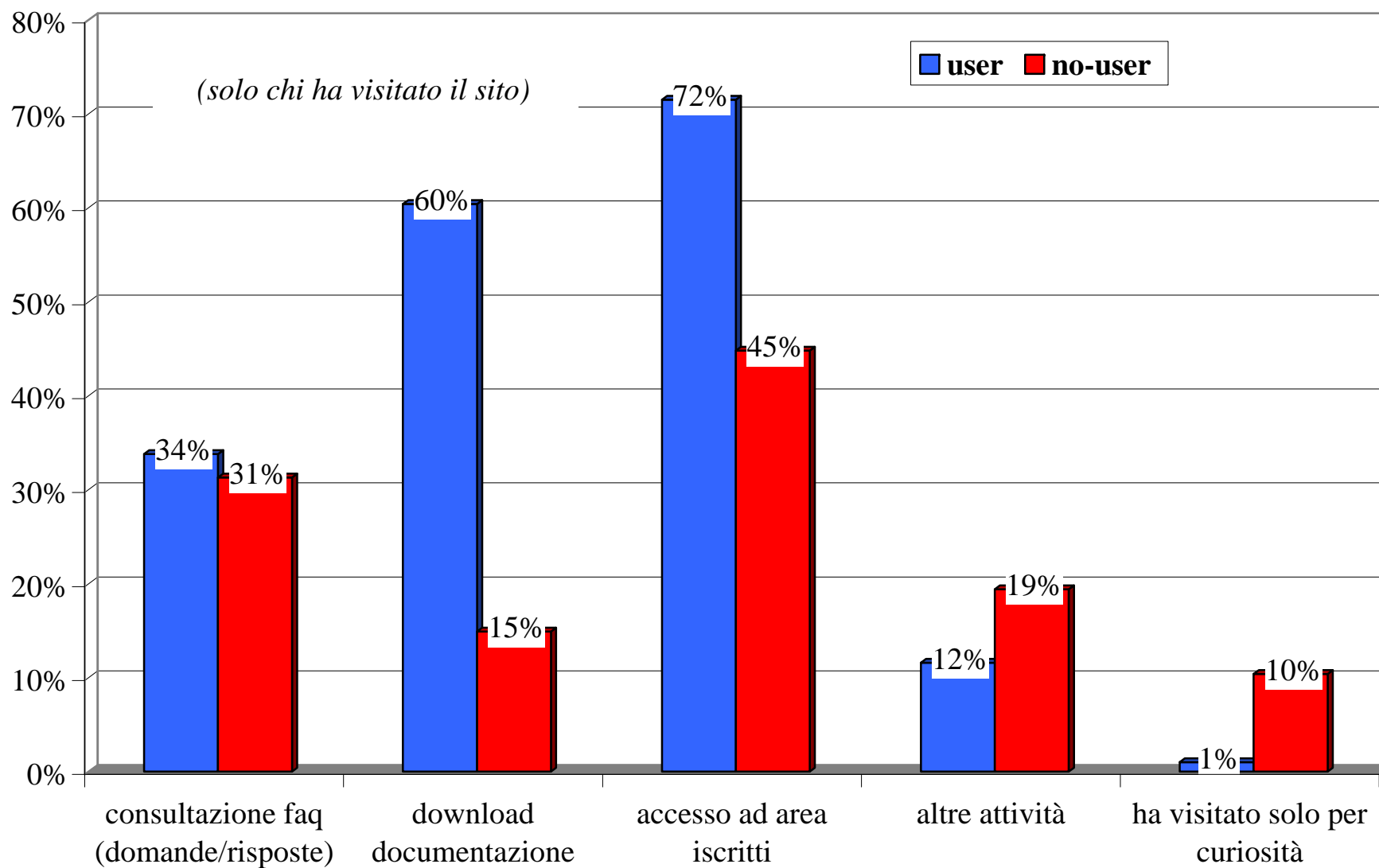
IL SITO WEB DI COOPERSALUTE

Lei conosce il sito Web di CooperSalute (www.coopersalute.it)?
Quante volte lo ha visitato?

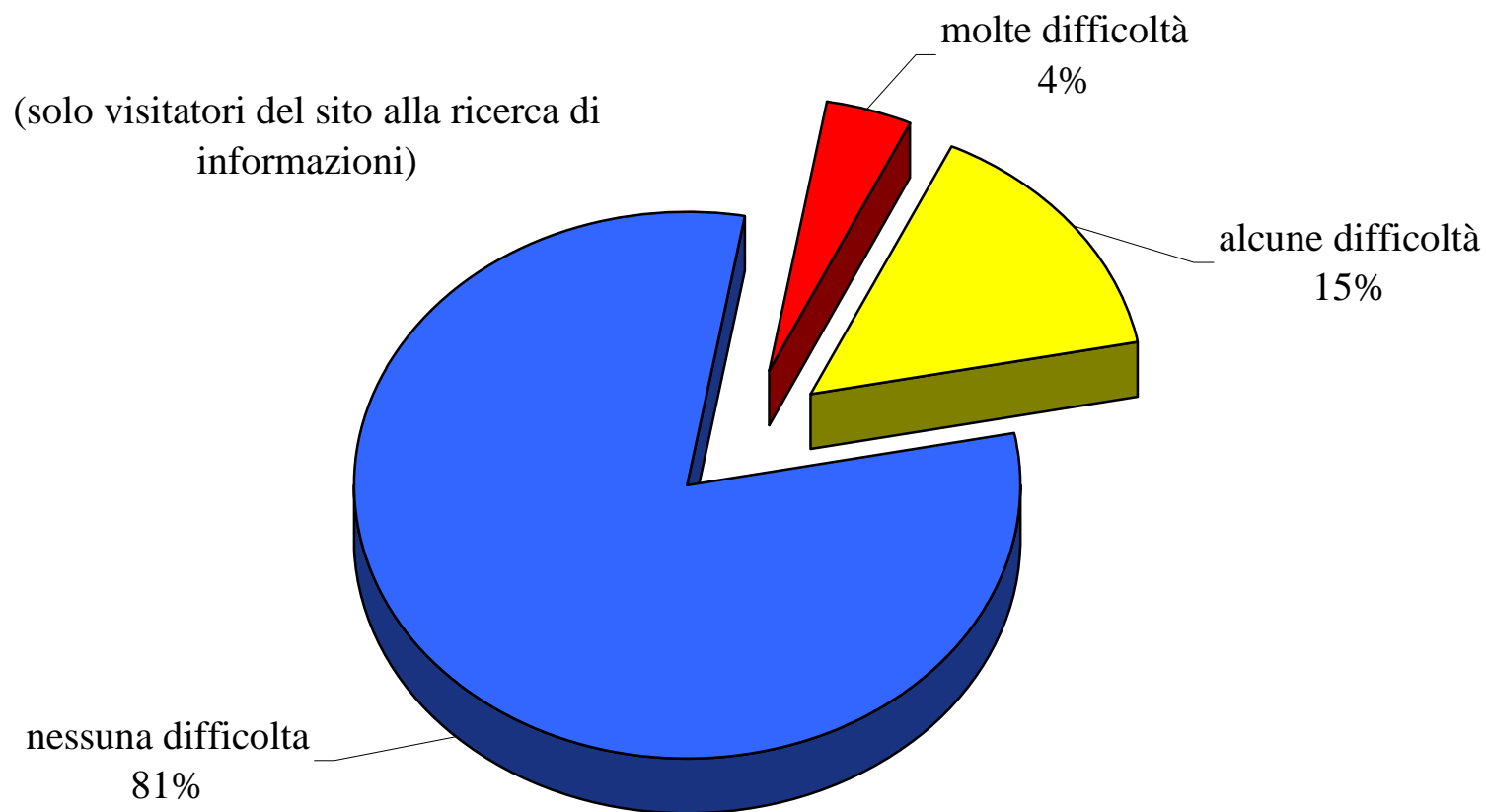
user no-user



Quali attività ha svolto sul sito di CooperSalute www.coopersalute.it?



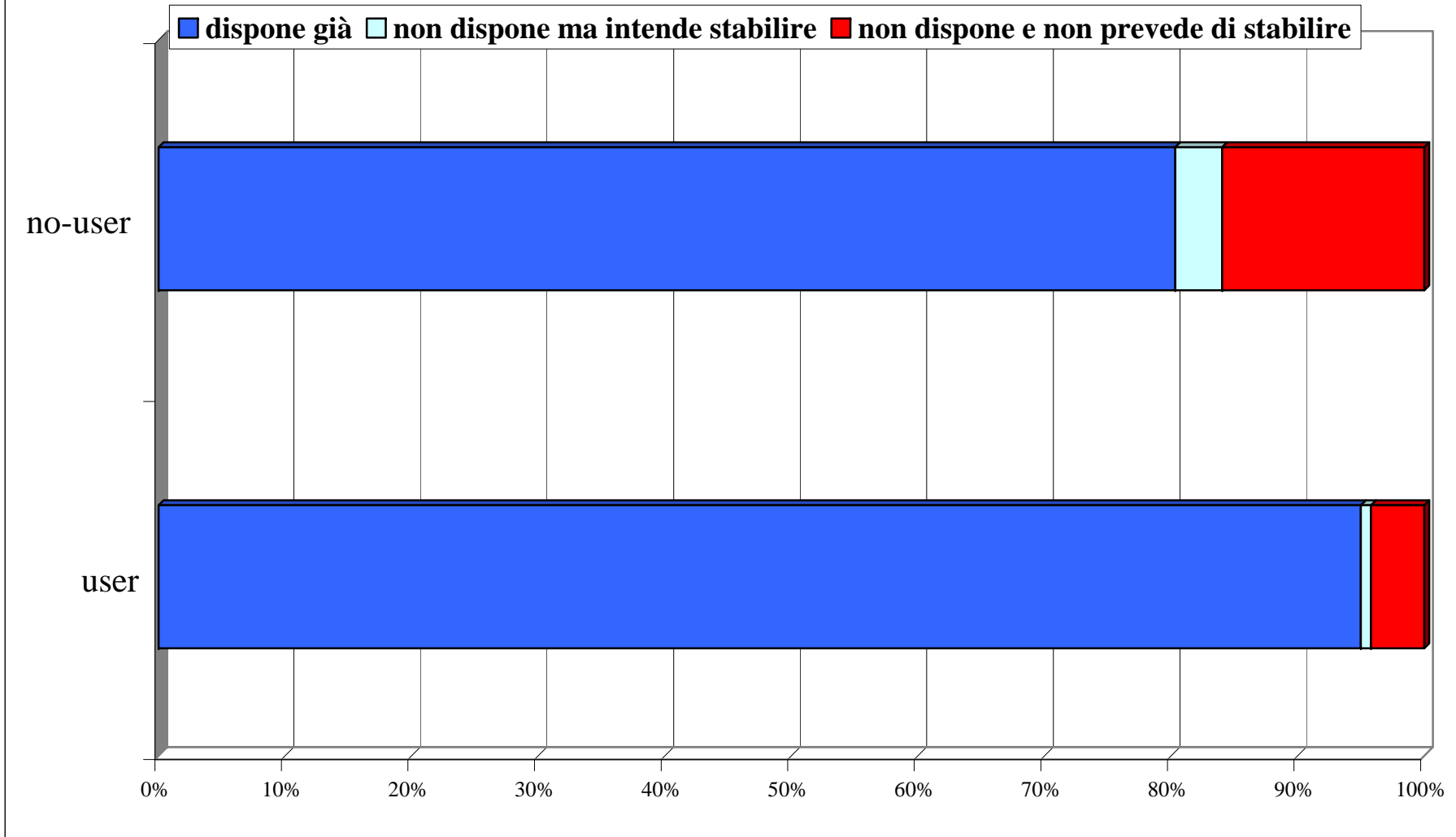
Quanto ha visitato il sito di CooperSalute ha incontrato difficoltà a reperire le informazioni che stava cercando?



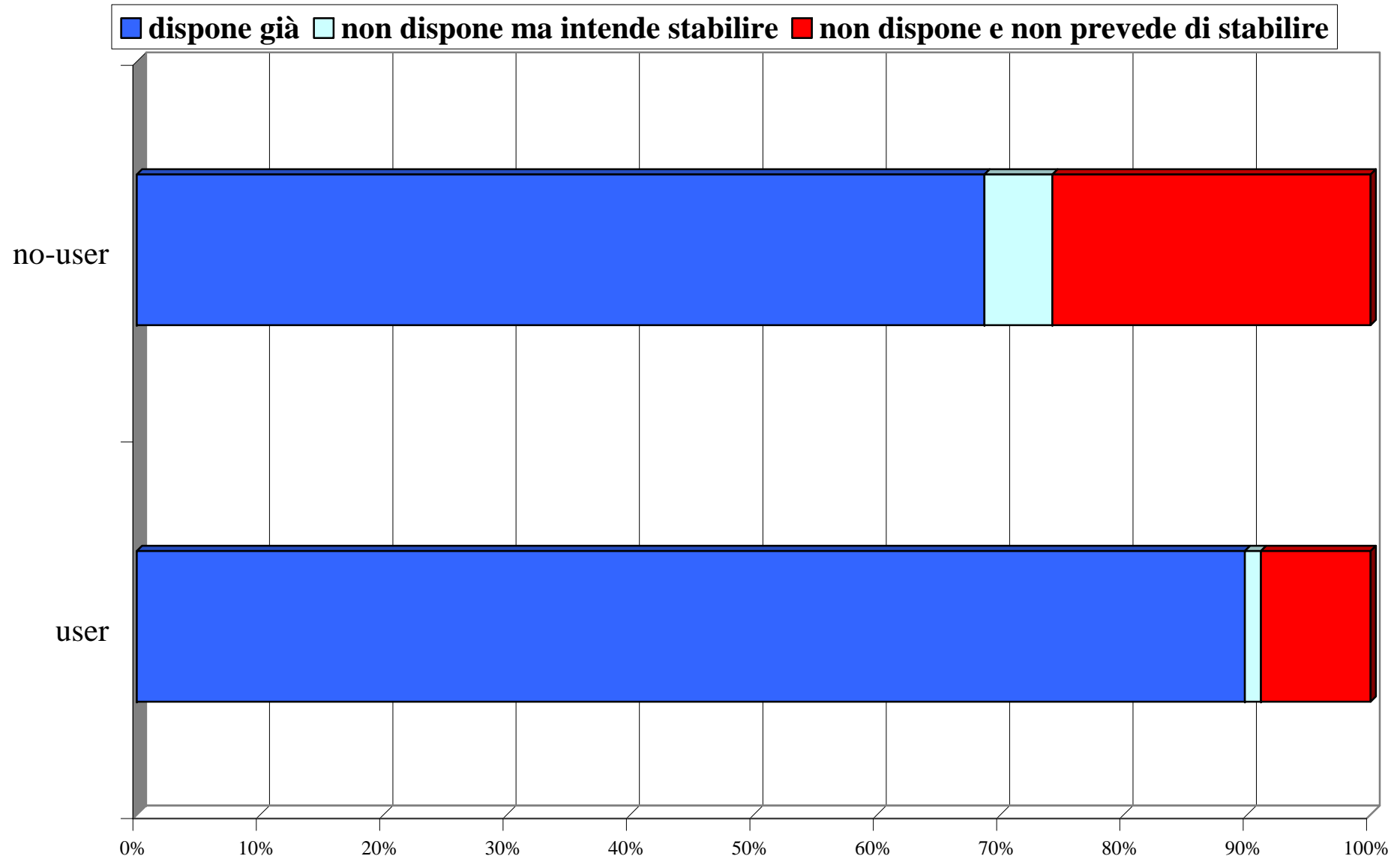
N.B. Valori riproporzionati sulla base dell'effettiva presenza di user e no-user all'interno dell'universo degli associati.

ACCESSO ALLA POSTA ELETTRONICA

Lei dispone di un collegamento ad Internet?



Lei dispone di un recapito di e-mail?



Quanto è rimasto soddisfatto dei tempi di attesa per contattare la Centrale Operativa di CooperSalute?

