



CASSA MUTUA TOSCANA
BANCHE DI CREDITO COOPERATIVO

BILANCIO SOCIALE 2018

LETTERA DEL PRESIDENTE

Care socie, cari soci,

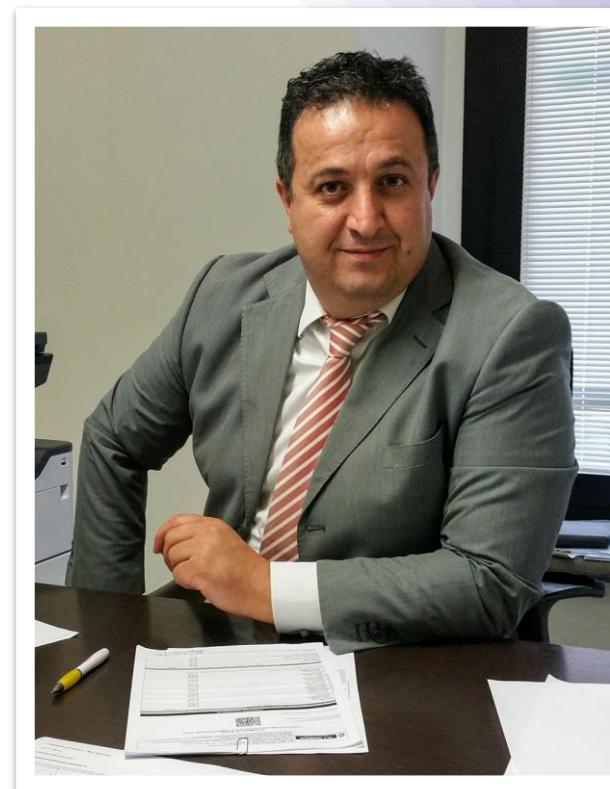
se non lo avete ancora fatto, cogliete l'occasione per leggere con interesse il Bilancio sociale e focalizzare l'importanza di far parte di questo Ente mutualistico.

Riflettete con attenzione sul valore che quei numeri vogliono trasmettervi, sappiate tradurli in azioni, prestazioni, soluzioni che hanno supportato voi o chi ne ha avuto necessità durante quest'ultimo anno. Andatene fieri, perché il vostro contributo associativo è servito anche a questo. Comprendete l'importanza che hanno avuto nel perseguire il benessere anche per le vostre famiglie o la rassicurazione in essi racchiusa, quale supporto da poter utilizzare al bisogno, a disposizione in forma silenziosa ma non scontata. Anche l'anno appena trascorso ci ha visti ancora tutti insieme impegnati a valorizzare le nostre risorse, con serietà e professionalità, nel rispetto della nostra mission. Abbiamo dato ampio spazio al concetto di mutualità, confermandoci organizzazione efficiente, capace di innovarsi e progettare, per poter essere anche in futuro il vostro punto di riferimento stabile ed affidabile.

Cassa Mutua Toscana nei suoi 33 anni di vita è stata questo, "Stabile" ed "Affidabile". Lo è tuttora e vuole continuare ad esserlo, soprattutto in questo momento in cui il nostro contesto sta cambiando volto e dimensioni e nel cambiamento può essere facile smarrirsi. Noi vogliamo restare riferimento dei nostri valori per tutti gli associati. Ora come allora vogliamo rappresentare l'anima differente e antesignana creata per i dipendenti dalle forze di un Movimento Cooperativo attento ai bisogni dell'uomo e dei suoi territori.

Tutto questo ci è stato tramandato, noi oggi ne siamo i custodi con onore. A voi soci e a tutti i portatori di interesse spetta, con responsabilità, l'impegno partecipativo di assisterci, guidarci e comprenderci nelle scelte migliori, per il bene e il futuro della nostra Cassa Mutua Toscana Banche di Credito Cooperativo.

Marco Belardinelli
Presidente Cda



Le decisioni



Il Consiglio di amministrazione

I SOCI



L'Assemblea dei soci



I rimborsi



La Struttura operativa

La gestione

Un sistema mutualistico di copertura delle spese sanitarie che funziona dal 1986



1986
anno di
costituzione
353 soci
63 rimborsi

1989
le aziende
iniziano a versare
la contribuzione

1996
Sono inseriti in
copertura i
«familiari
fiscalmente non a
carico»

2000
La struttura si dota di 2
dipendenti ed una propria
sede in affitto
Soci: 1.682
Assistiti: 3.782
Rimborsi: 12.050

2017
Viene realizzata la APP per
agevolare i soci nella
consultazione dei propri dati
e dei rimborsi
Soci: 3.362
Assistiti: 7.939
Rimborsi: 41.637

2018
È possibile inoltrare tramite APP e
PC le richieste di rimborso.
La polizza LTC viene estesa in modo
automatico e gratuito alle stesse
condizioni dei soci anche a tutti i
familiari iscritti
Soci: 3.728
Assistiti: 5.040
Rimborsi: 45.486

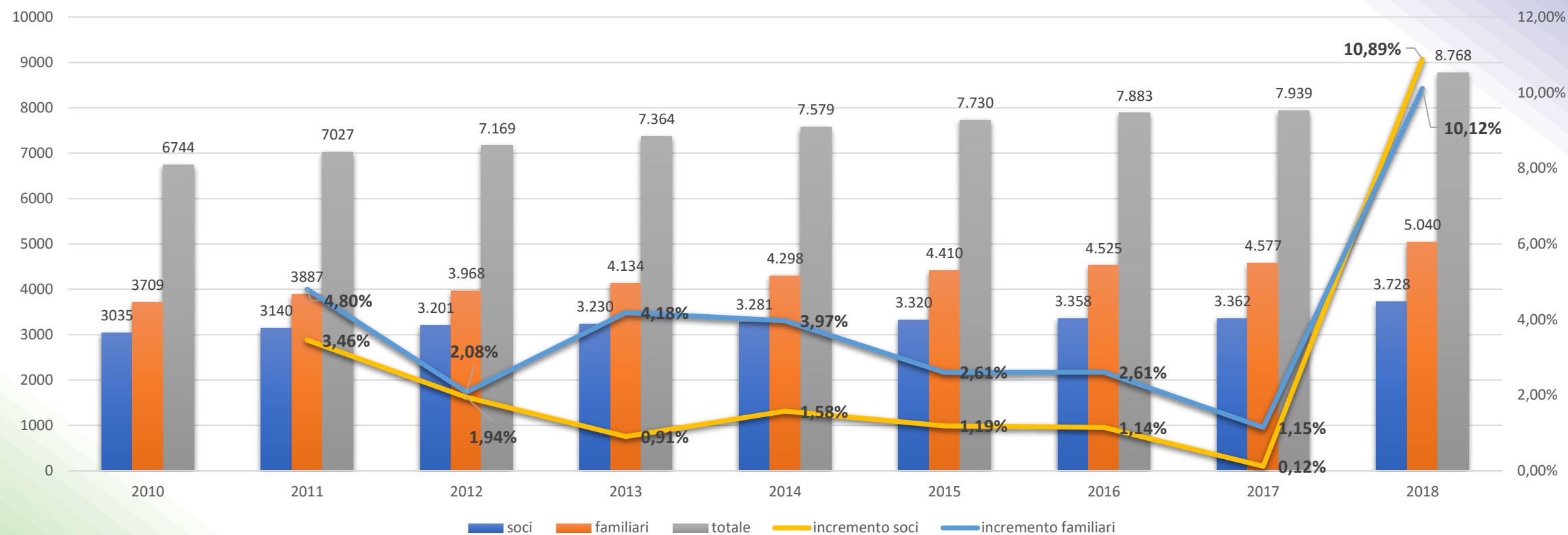
2010
Viene iscritta all'anagrafe
dei Fondi sanitari istituita
presso il Ministero della
Sanità
Soci: 3.035
Assistiti: 6.744
Rimborsi: 30.450

2016
Ottiene la certificazione
ISO:9001 2015 rilasciata da
TUV Italia per i processi di
rimborso ai soci.
Soci: 3.358
Assistiti: 7.883
Rimborsi: 40.108

2014
Viene attivata la procedura per la
Compilazione delle domande 'on
line'. La procedura viene accolta
con entusiasmo dai soci e a fine
anno sono già l'85% ad utilizzarla
per richiedere i rimborsi.
Soci: 3.281
Assistiti: 7.579
Rimborsi: 36.851

2012
La polizza LTC per i soci è
affidata a RBM Salute e prevede
anche l'adesione volontaria
per i familiari.
I dipendenti sono 5 ed è prevista
la figura del coordinatore
Soci: 3.201
Assistiti: 7.169
Rimborsi: 32.885

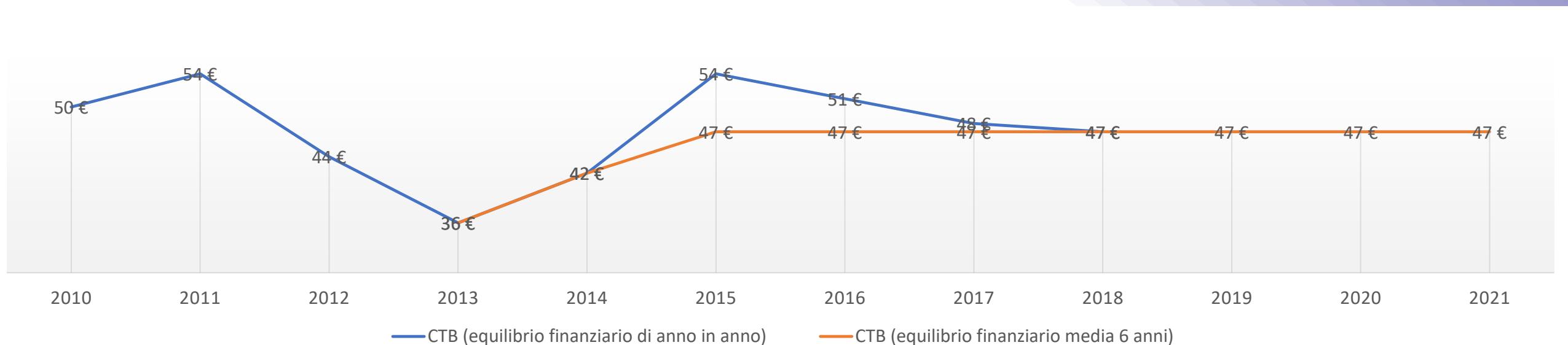
SOCI E FAMILIARI



Il sensibile incremento del numero di soci e familiari è dovuto all'inclusione a partire dal 1° luglio 2018 dei dipendenti di Banca Cambiano. Il dato, altrimenti, sarebbe stato in linea con il trend degli anni precedenti.

FAMILIARI NON A CARICO

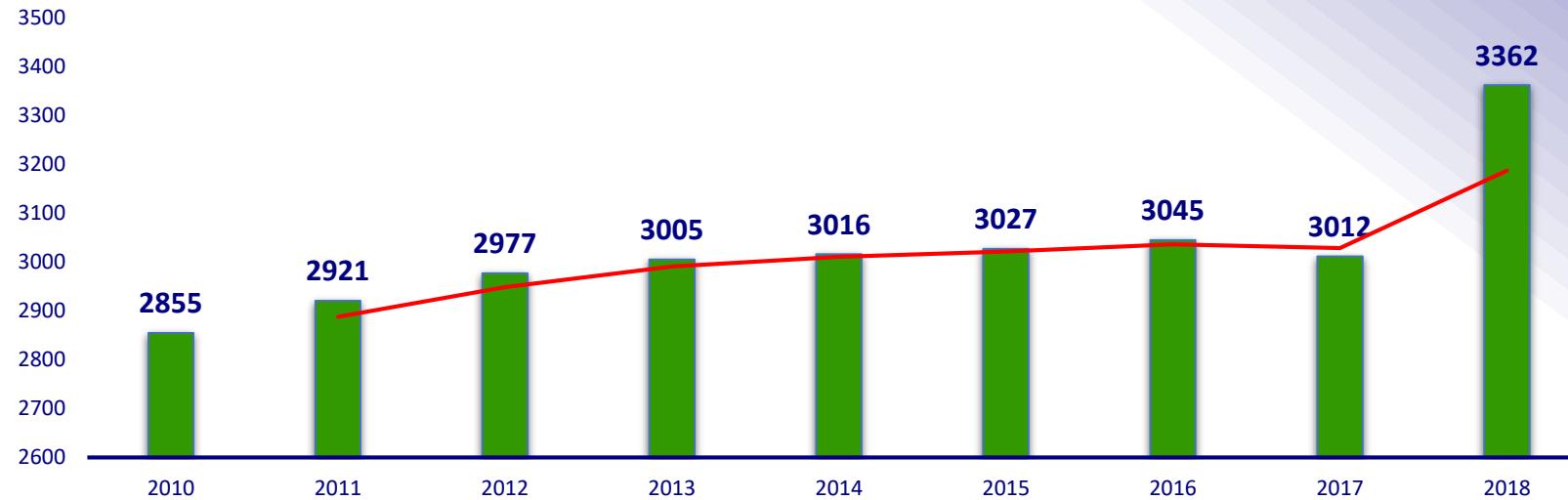
CONTRIBUTO MENSILE



Esercizio	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Entrate CTB	678.254,50	559.450,00	564.963,75	677.942,00	738.817,50	771.000,25
Uscite Erog. (rett.)	553.696,07	639.349,54	723.700,60	636.812,61	691.951,00	752.788,35
variaz. % U/E	-18,36%	14,28%	28,10%	-6,07%	-6,34%	-2,36%
CTB (equilibrio finanziario di anno in anno)	€ 36,00	€ 42,00	€ 54,00	€ 51,00	€ 48,00	€ 47,00
CTB (equilibrio finanziario media 6 anni)	€ 36,00	€ 42,00	€ 47,00	€ 47,00	€ 47,00	€ 47,00

Anche per il prossimo triennio, sulla base dei conteggi derivanti dall'articolo 2.5 del Regolamento, il contributo dei familiari 'non a carico' rimarrà fermo a quota 47 euro mensili. Come mostra il grafico, la norma, nel calcolo dell'equilibrio finanziario, prende in considerazione la media dei contributi calcolati nei 6 anni precedenti. Questa operazione è riuscita a compensare le oscillazioni e rendere stabile la quota fino al 30/06/2021.

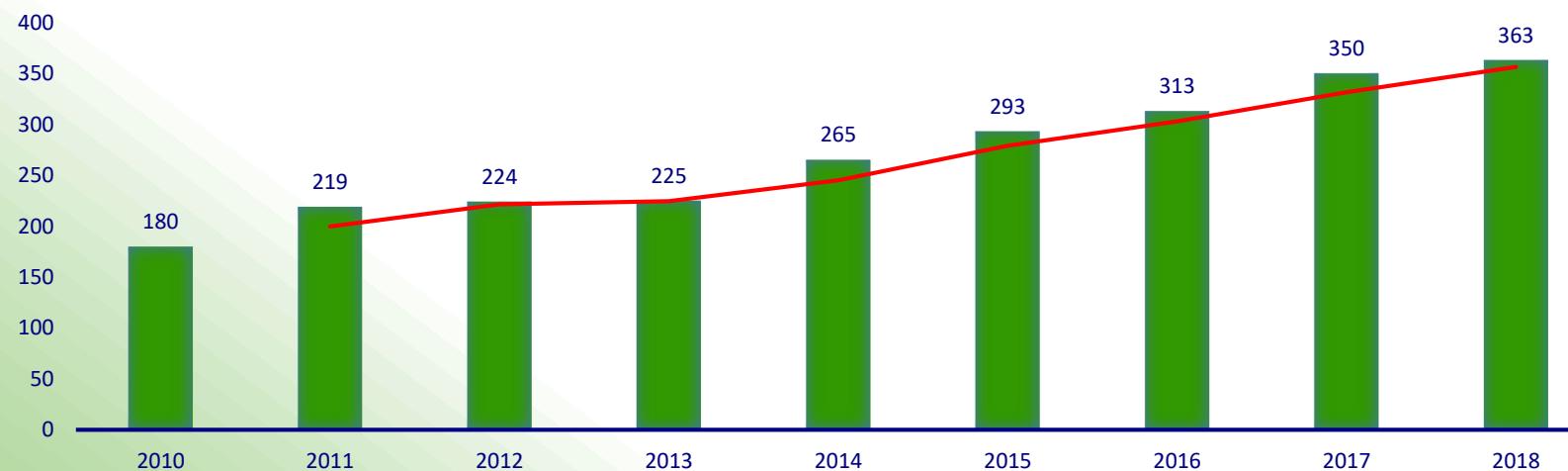
SOCI ATTIVI



Stesso discorso per quanto riguarda i soci attivi.

Per i soci non attivi prosegue l'elevato incremento della categoria (**+ 15,97%** dal 2017 a oggi) che, ragionevolmente, proseguirà anche nel corso del 2019, anche in virtù delle recenti disposizioni legislative (pensione anticipata 'quota 100'). Per contro, la crescita dei soci attivi, dopo alcuni anni di stagnazione, si è trasformata in decrescita (**- 1,44%** dal 2017 a oggi). L'effetto sostituzione non si scorge.

SOCI NON ATTIVI



È stato necessario riformare integralmente il **Sistema di Gestione della Qualità**, riattribuire gli incarichi, modificare i processi.
A settembre si è svolto l'audit di TÜV Italia che ha con fermato la certificazione **ISO:9001** anche per quest'anno.

È stato un anno complesso da affrontare, caratterizzato da una riorganizzazione interna e dall'implementazione delle funzioni dell'APP e dell'Area personale.

Vincenza Calderoni, collaboratrice storica di Cassa Mutua nonché responsabile dell'amministrazione e della Qualità, ha deciso di intraprendere un nuovo percorso professionale in banca.
Un grande abbraccio da tutti noi a Vincenza, che è stata tra i promotori della nascita del Bilancio sociale della Cassa.



Un grande grazie a tutti i **Fiduciari** che hanno avuto la pazienza di supportarci in questo delicato passaggio e che hanno visto modificare la loro operatività, adesso più incentrata sul supporto alle richieste '*problematiche*' che sulla trasmissione dei documenti.

L'addio al rimborso su presentazione dell'originale di spesa è stato propedeutico per la nascita di due importanti progetti di sviluppo del gestionale:

- 1) a partire dal mese di luglio è stata resa disponibile la funzione di inoltro delle richieste di rimborso tramite la **APP**;
- 2) nel mese di novembre il percorso si è perfezionato con la pubblicazione della **nuova Area personale WEB**.

Sono state ampliate le possibilità di consultazione ed è stata data la possibilità di inoltrare richieste di rimborso anche tramite **PC**.

Quasi € 6 mln.

la spesa sanitaria privata sostenuta dai soci di Cassa Mutua.

La spesa media per socio è di **€ 1.590** (in questo dato non sono compresi i farmaci che Cassa Mutua non rimborsa). **€ 4,248 mln.** la spesa intermediata da Cassa Mutua

€ 1.140* il rimborso medio per socio nel corso dell'anno

Oltre € 39 mld.

la spesa sanitaria privata delle famiglie in Italia.

La media per famiglie è di **€ 1.476** (in questo dato sono compresi i farmaci che incidono per € 490).

€ 5,6 mld. la spesa intermediata da Fondi sanitari o assicurazioni.

€ 781 il rimborso medio per i redditi tra i 60 e i 100 mila euro.

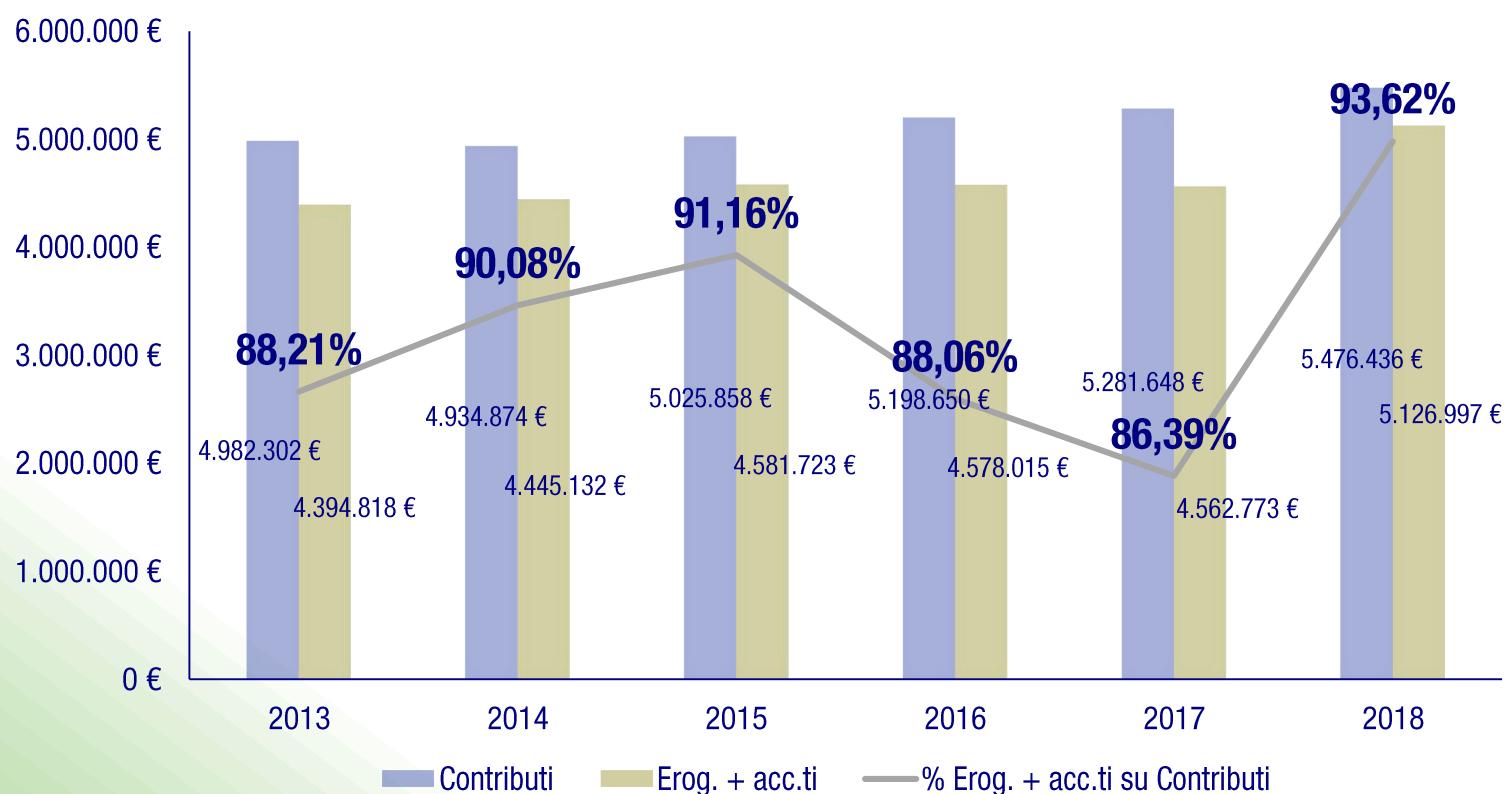
€ 1.275 per quelli oltre i 100 mila euro di reddito.

[Dati Istat - Spese per consumi delle famiglie anno 2017.
GIMBE - 3° Rapporto 2018 sulla sostenibilità del SSN.
Rapporto Sanità integrativa RBM Censis 2017 - 2018]

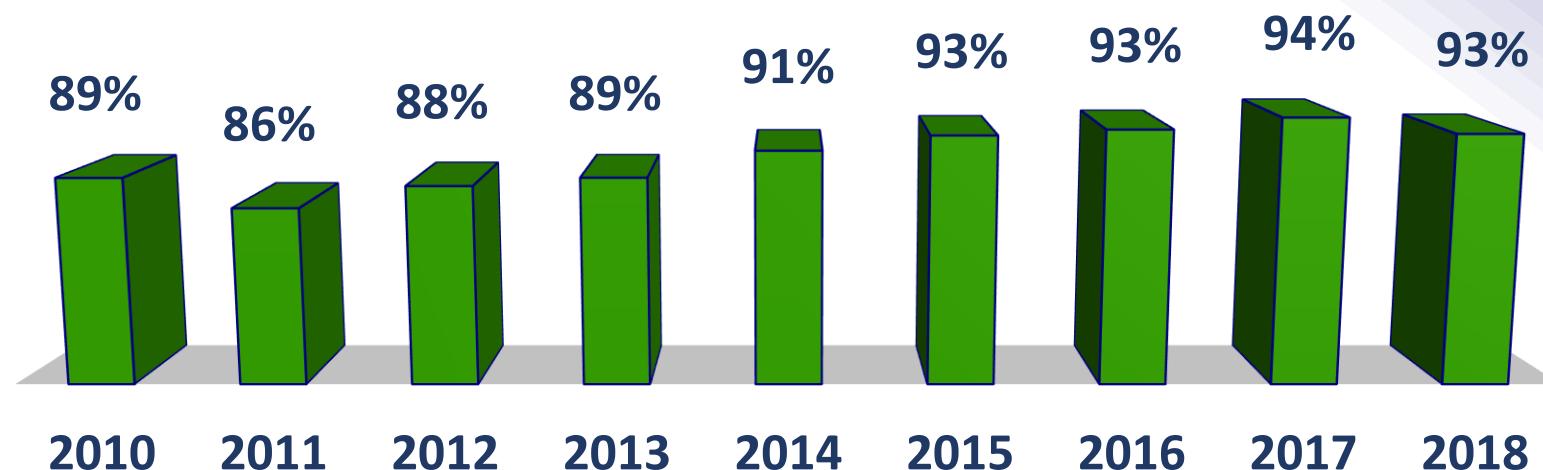
I soci di Cassa Mutua Toscana hanno una propensione alla spesa sanitaria che si colloca in una fascia alta rispetto alla media della popolazione italiana. Inoltre Cassa Mutua garantisce a tutti i soci rimborsi medi superiori del 46% rispetto a quelli percepiti in Italia da assicurati o mutuati compresi nella fascia di reddito tra 60 e 100 mila euro

* Sono stati esclusi dal conteggio gli articoli che prevedono indennizzi a forfait in assenza di una spesa sanitaria.

Dal **2013** i contributi sono aumentati del **10%**, i costi di gestione del **9%** (l'incidenza di questi ultimi sui primi è rimasta invariata all'**8%**), gli accantonamenti a riserva sono diminuiti del **47%** (soprattutto per l'andamento dei Grandi interventi chirurgici) e i rimborsi ai soci hanno avuto un incremento del **35%**. La percentuale di ristorno ai soci (data dalle erogazioni corrisposte e dagli accantonamenti che per cure dentarie, Grandi Interventi ed LTC) al netto dei costi di gestione è elevata, quest'anno ha raggiunto il **93,62%**. Se prendiamo in considerazione anche i costi di gestione si ha uno sbilancio del **101,65%** che la Cassa può sostenere grazie alla disponibilità della riserva oneri futuri.



% SOCI CON RIMBORSI



Oltre al valore medio rimborsato è importante anche considerare la distribuzione dei rimborsi. Negli ultimi 5 esercizi i soci che hanno ricevuto, ogni anno, almeno un rimborso sono sempre stati più del **90%**. Una distribuzione così ampia dimostra la capacità della Cassa di intercettare non solo le necessità di cura ma anche le esigenze di prevenzione.

La tutela sanitaria è rimasta ad oggi uno degli aspetti più qualificanti del contratto di lavoro dei dipendenti BCC della Toscana e, nonostante la crisi, questa protezione ha contribuito a mantenere un'elevata propensione dei nostri soci alla spesa sanitaria. Siamo in presenza di una forma di protezione del reddito e, contemporaneamente, di tutela della salute efficace, utilizzata in modo diffuso e ampio dai soci.



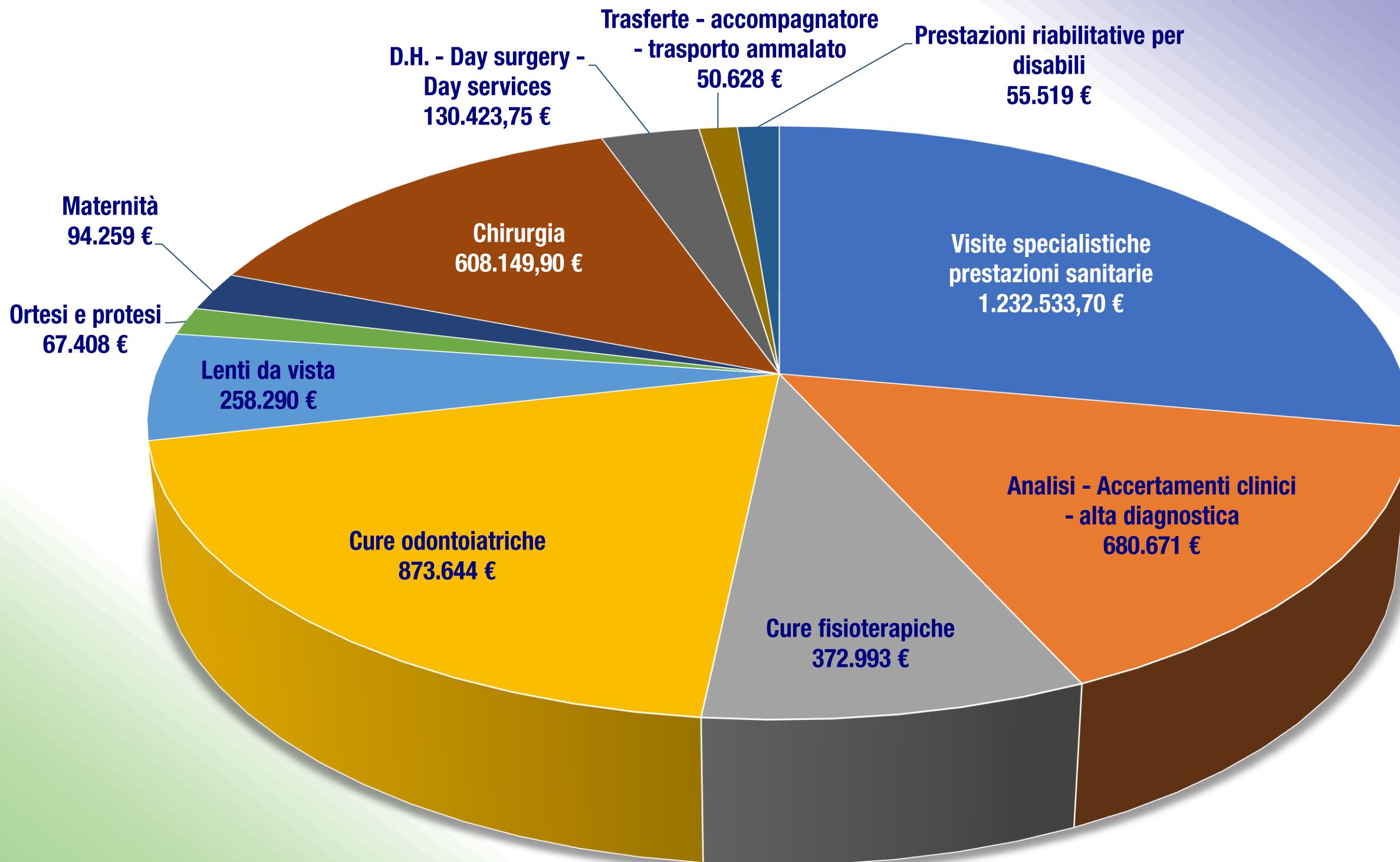
Tempi medi di rimborso

17 giorni dall'arrivo in Cassa Mutua

53 giorni dalla compilazione della domanda

45.486
rimborsi effettuati
nel 2018.
+ 9,2%
rispetto al 2017

Il sensibile aumento delle richieste lavorate, oltre che alle problematiche dovute al cambio di procedura, hanno determinato un aggravio dei tempi di rimborso. I 17 giorni di calendario per l'erogazione delle richieste dal momento dell'arrivo in Cassa Mutua rappresentano lo standard assicurato da società di livello nazionale che gestiscono il servizio rimborsuale dei Fondi sanitari. Sarà interessante registrare quale sarà l'impatto della nuova procedura sotto il profilo della rapidità dei tempi di rimborso.



EROGAZIONI 2018 € 4.424.518,88

Le prime 10 specialistiche hanno determinato **820 mila** euro di rimborsi, il **18,50%** del totale, a favore del **54%** dei beneficiari!



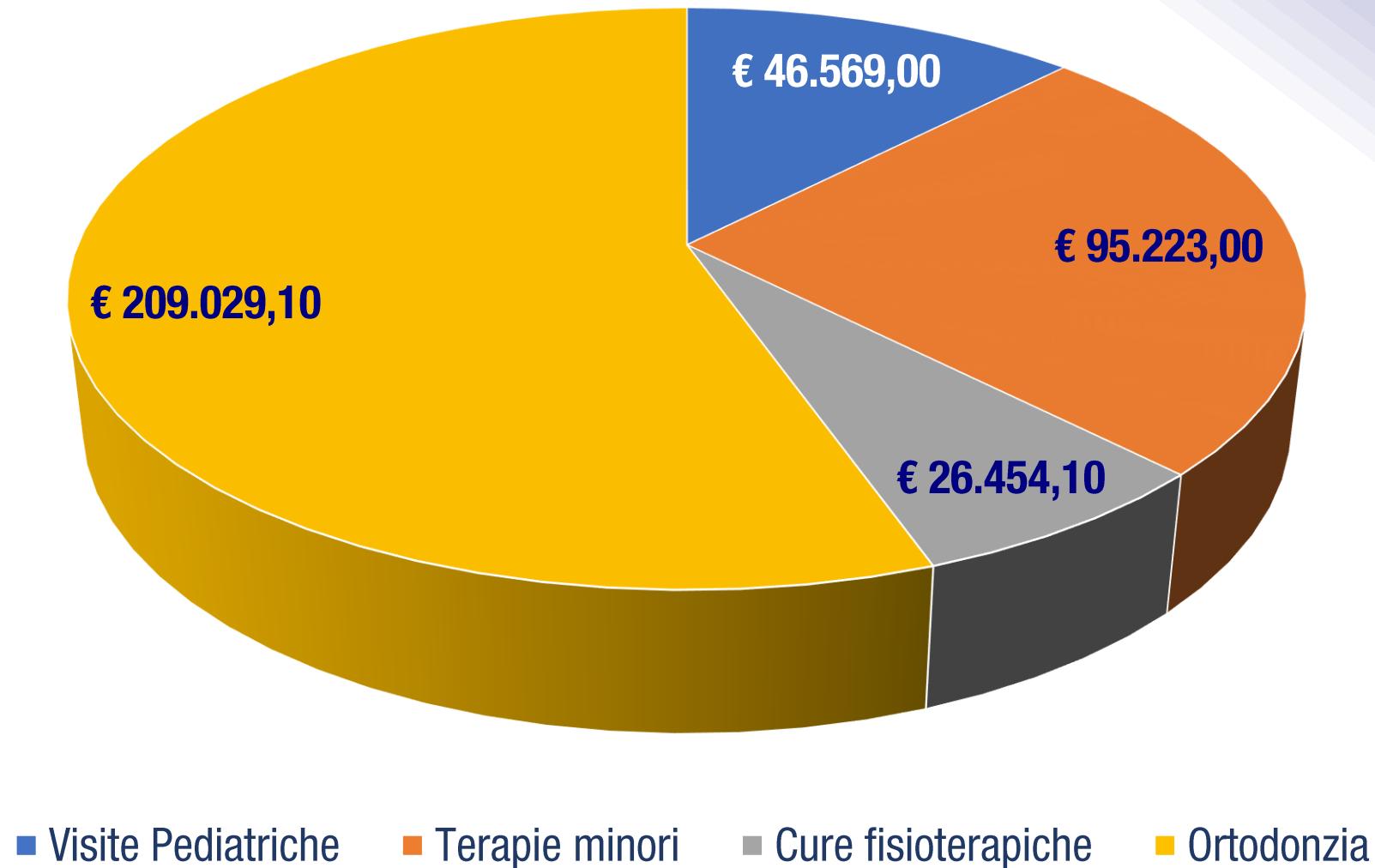
I rimborsi per **ginecologia e senologia** hanno riguardato il **27%** delle donne assistite

La **psichiatria** e la **psicologia** riguardano solo il **2,60%** degli assistiti, con un rimborso annuo pro capite di **€ 468**

Nonostante sia un servizio offerto gratuitamente dal SSN, il **18,43%** dei bambini sotto i 14 anni ha usufruito di rimborsi per il **pediatra**

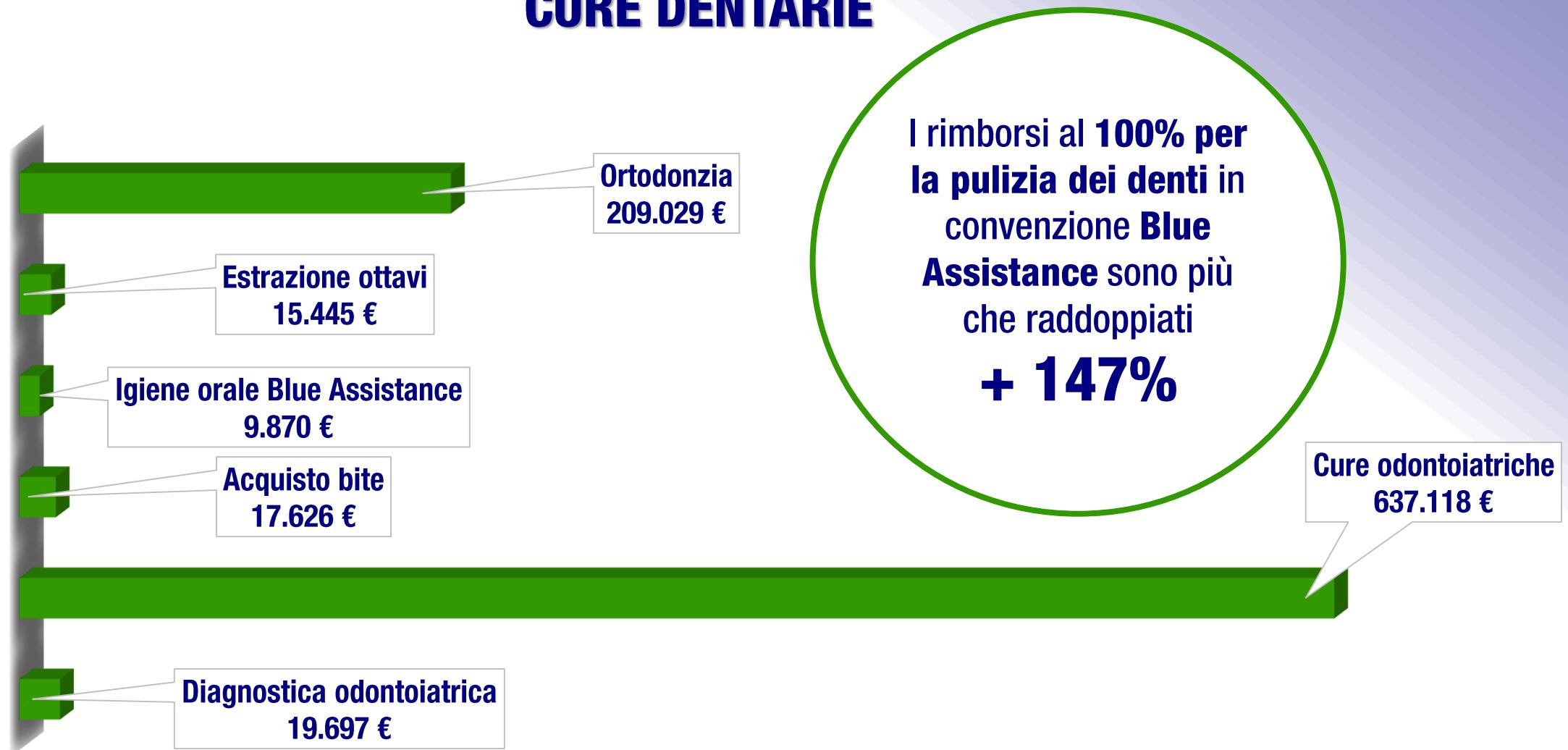
L'**11,25%** degli assistiti ha ottenuto rimborsi per le visite di **Medicina sportiva**

PRESTAZIONI PER MINORI DI 18 ANNI



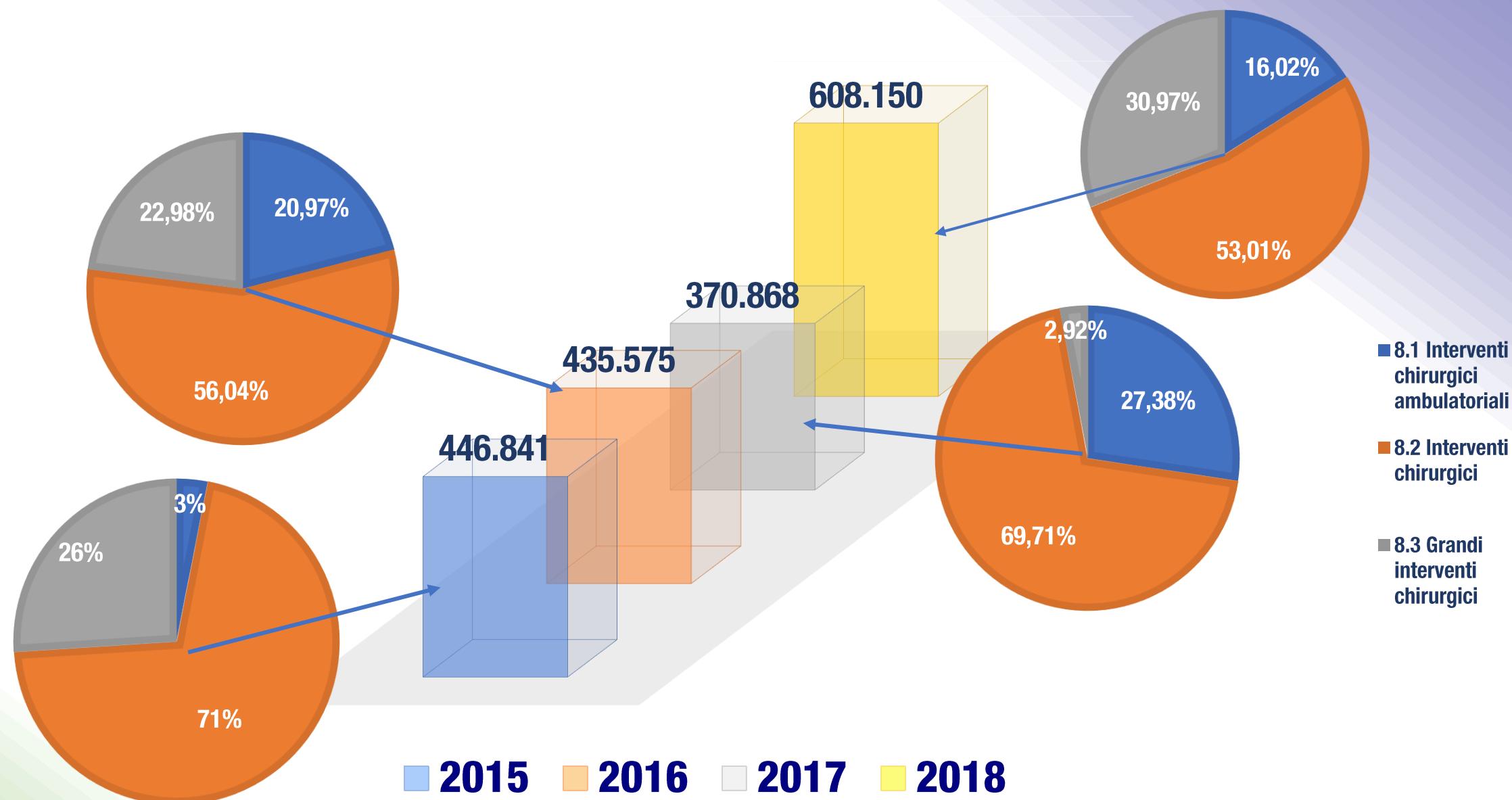
Il **33%** dei minori assistiti dalla Cassa ha usufruito delle prestazioni appositamente dedicate per un totale di **377 mila** euro, pari a **442** euro pro capite: un sostegno ulteriore alle famiglie dei soci, in presenza di specifiche problematiche legate all'età pediatrica e all'adolescenza.

CURE DENTARIE



Il **61%** dei soci ha ottenuto un rimborso medio, nell'ambito odontoiatrico, pari a **€ 399** e il **56%** dei soci ha ottenuto rimborsi attraverso il solo art. 4.1 (cure dentarie) per una media pro capite di **€ 303**. La convenzione **Blue Assistance** ha garantito, mediamente ai **183 soci** che l'hanno utilizzata per sé e per i propri familiari, **1,5 ablazioni rimborsate al 100%** nel corso del 2018. Possiamo stimare che questi soci, oltre al risparmio del costo della pulizia dei denti (circa 80 euro), hanno evitato di utilizzare **96 euro** dei 240 euro messi a disposizione dalla Cassa nell'articolo 4.1.

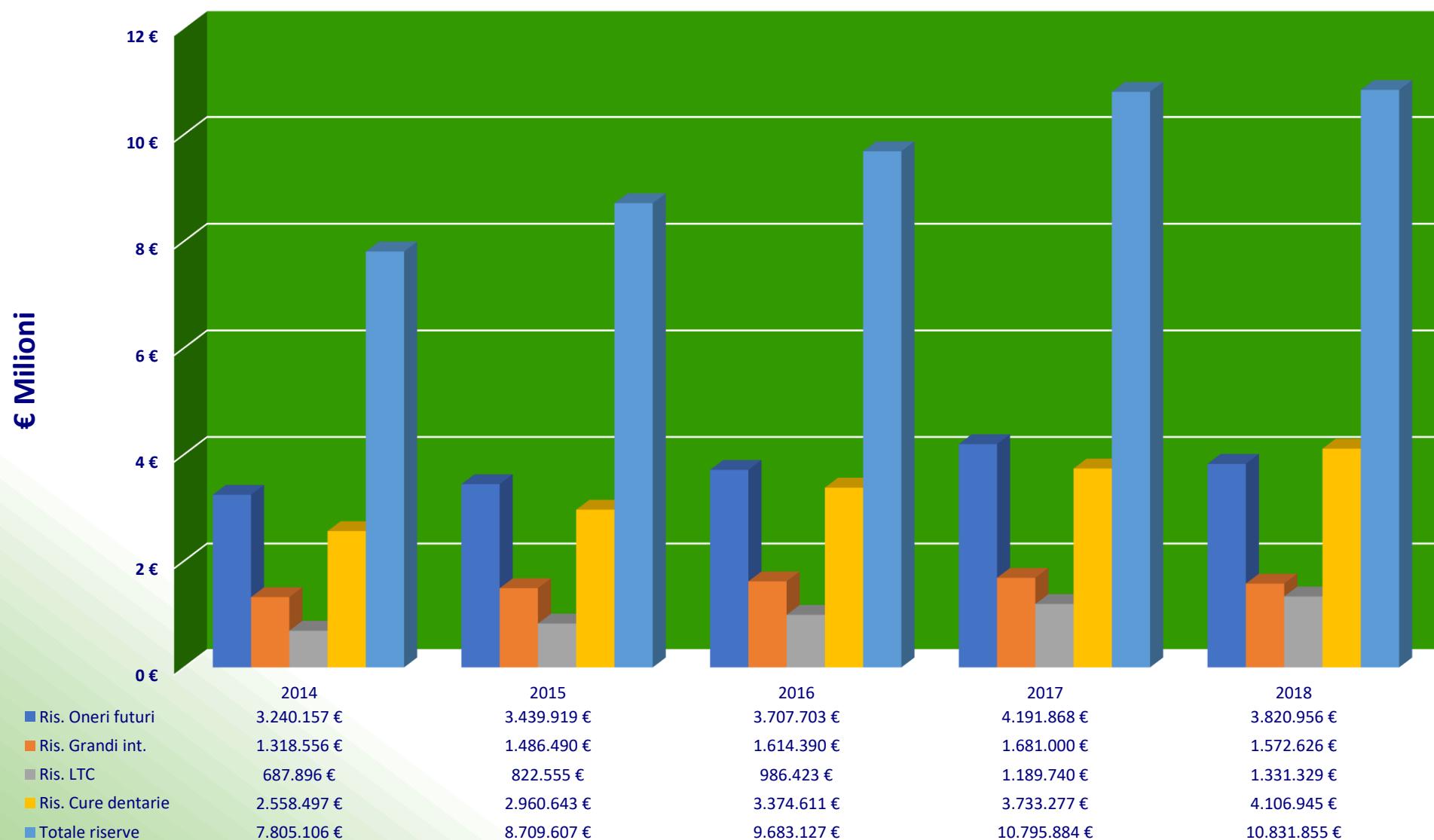
CHIRURGIA AMBULATORIALE, ORDINARIA E GRANDE CHIRURGIA



La chirurgia ordinaria e ambulatoriale dal 2015 al 2018 ha avuto un continuo incremento dei rimborsi (**2016 +1,47%; 2017 +7,32%; 2018 +16,59%**). Se si considerano anche i Grandi Interventi Chirurgici, nel 2016 (-2,52%) e nel 2017 (-14,86%) i rimborsi per la chirurgia decrescono per poi subire una sensibile impennata nel 2018 (+63,98%).

Gli sbalzi dovuti ai Grandi Interventi chirurgici sono tuttavia calmierati dalla specifica riserva. Viceversa il continuo aumento della chirurgia ordinaria è un dato che, associato al costante aumento per visite ed esami, deve essere monitorato con attenzione.

Nel tempo la Cassa Mutua Toscana ha avuto la capacità non solo di aumentare le prestazioni a favore dei soci e dei familiari ma anche di continuare ad accumulare patrimonio. Il grafico mostra l'evoluzione delle riserve, arrotondate in milioni di euro, negli ultimi 5 anni. Questa è la migliore garanzia per affrontare le incertezze del futuro.



GRAZIE PER L'ATTENZIONE



CASSA MUTUA TOSCANA
BANCHE DI CREDITO COOPERATIVO