



**CASSA MUTUA TOSCANA**  
**BANCHE DI CREDITO COOPERATIVO**

**BILANCIO SOCIALE 2019**

# 1. Partecipazione

Assemblea dei Soci: tutti i soci hanno il diritto di partecipare direttamente all'Assemblea, possono avanzare proposte in prima persona, senza la necessità di intermediari, anche in materia di prestazioni sanitarie e rimborsi.

Consiglio di amministrazione: in quasi tutte le riunioni sono presenti richieste avanzate da soci che sono sempre prese nella dovuta considerazione e a cui viene sempre data una risposta.

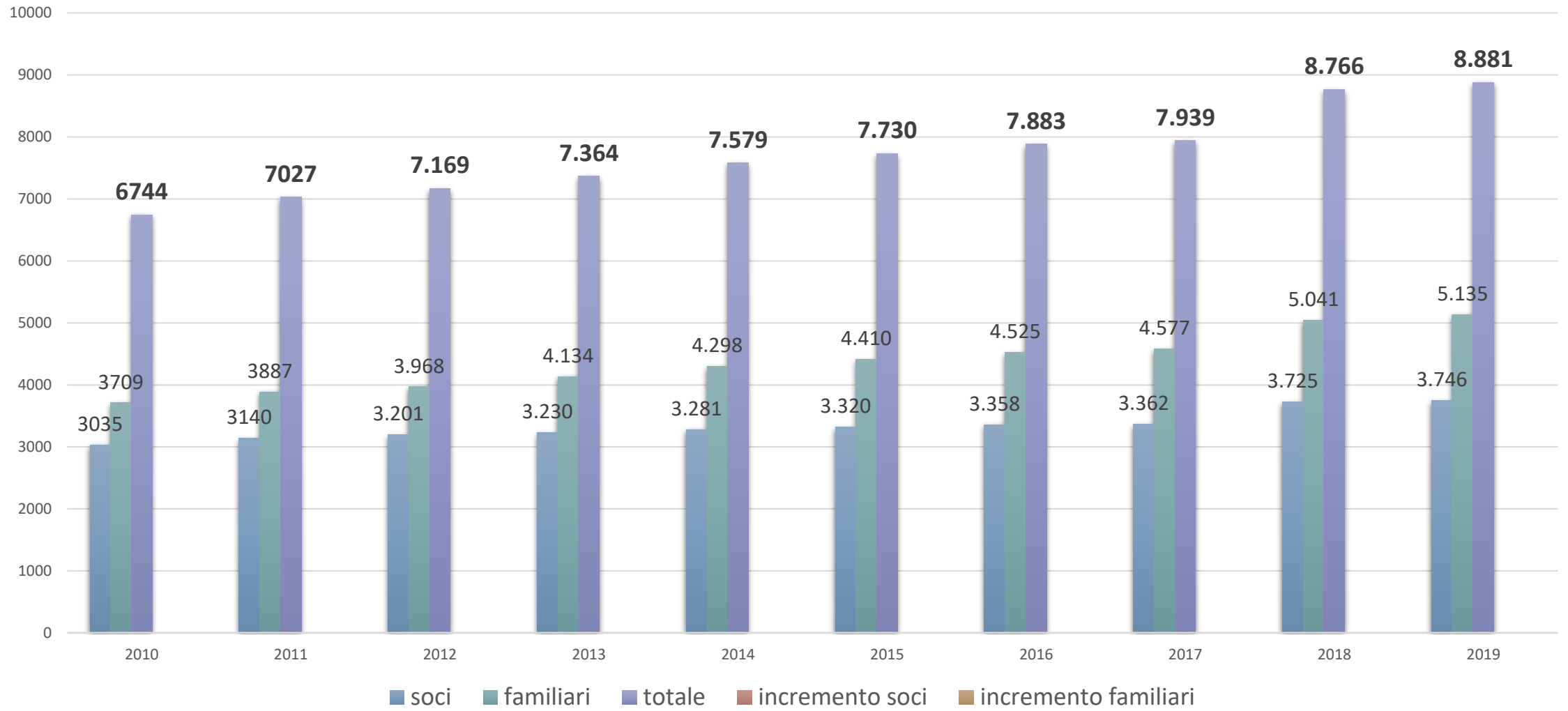
Fiduciari: la Cassa Mutua è rappresentata in ogni azienda da un socio, nominato dal Consiglio di amministrazione, un punto di riferimento pensato non solo per agevolare gli adempimenti relativi ai rimborsi ma soprattutto per rendere più vicina la 'Cassa' ai propri iscritti anche al di fuori delle occasioni istituzionali.

## 2. Soci e familiari

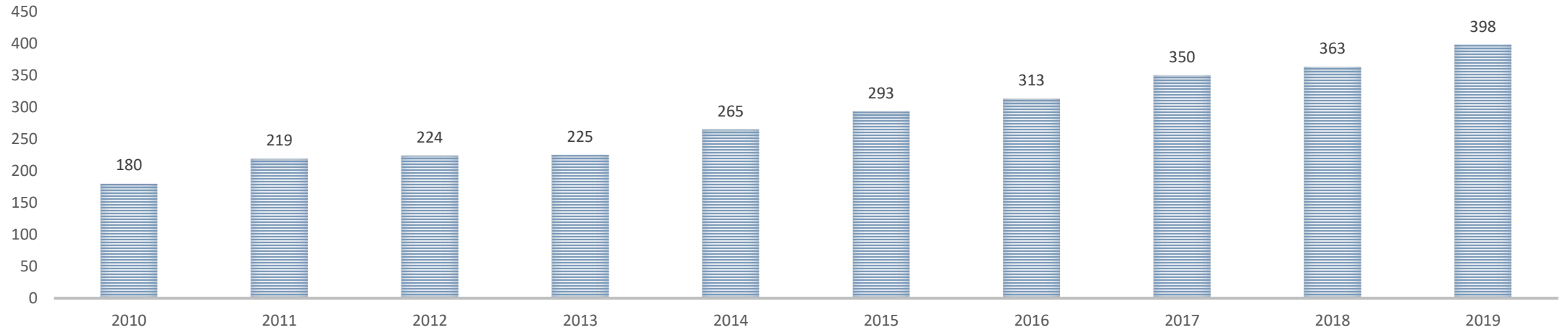
**Commento:** la popolazione assistita continua ad incrementarsi (grafico n. 1), grazie soprattutto all'apporto dei familiari che crescono con percentuali ben superiori a quelle dei soci, fenomeno che si ripete negli anni dal 2011. I soci non attivi aumentano in termini assoluti (grafico n. 2), cosa di per sé non preoccupante se non fosse che questo incremento si registra anche in relazione ai soci attivi (grafico n. 3). I soci non attivi costituiscono una percentuale pari quasi all'11% del totale dei soci, quasi il 5% in più rispetto al 2010. Nonostante i numeri esigui del campione, possiamo notare che alla dinamica del pensionamento non è seguita una corrispondente politica di assunzioni. Vi sono dei fenomeni, al momento marginali, che acquisiscono questo problema; in particolare le aziende che non applicano il contratto di secondo livello della Toscana ma che hanno mantenuto l'iscrizione alla 'Cassa' ai propri dipendenti già iscritti, ma che non ne fanno iscrivere di nuovi (Sinergia e ICCREA), utilizzando per questi solo Cassa Mutua Nazionale. Queste aziende quindi lasciano in eredità pensionati senza operare alcun ricambio generazionale. Il lato positivo, al momento, è rappresentato dall'ingresso dei dipendenti Banca ed Ente Cambiano, in assenza del quale questa tendenza sarebbe stata più marcata.

Grafici 1 - 2 - 3

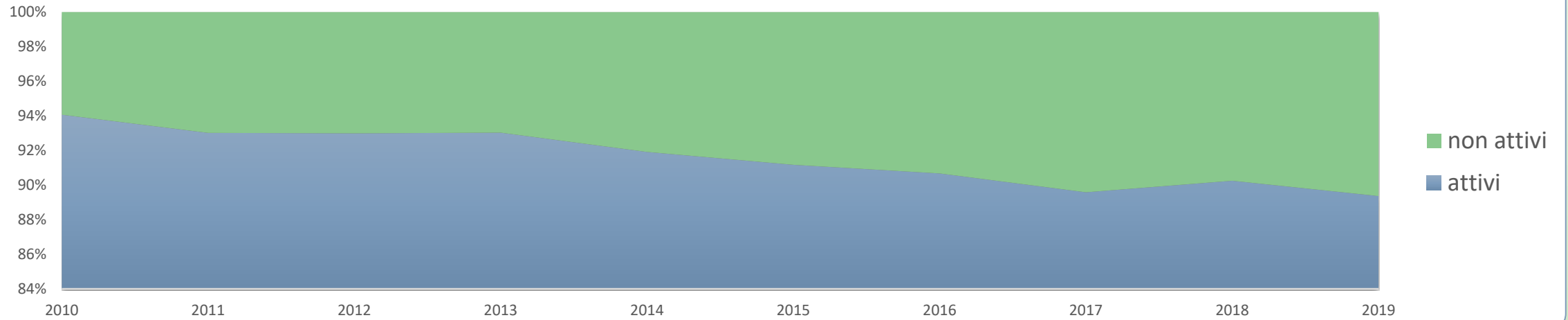
## N. 1 – Soci e familiari



## N. 2 – Soci non attivi



## N. 3 - % Soci attivi e non attivi



### 3. Processi e struttura operativa

**Commento:** I collaboratori sono 5.

Sabrina Pellegrini: addetta alla gestione della Segreteria, cura gli adempimenti relativi al Sistema di Gestione della Qualità e si occupa della gestione delle richieste di rimborso sospese o da respingere.

Serena Gambassi: addetta alla contabilità e agli adempimenti relativi al personale, si occupa anche di monitorare il sistema informatico aziendale. Ricopre l'incarico di RLS nell'ambito della Salute e sicurezza.

Adriano Borchini: gestisce l'anagrafica dei soci e i contributi associativi.

Andrea Massini Rosati: cura la fase rimborsuale gestendo le richieste inoltrate dai soci.

Andrea Danti: coordina il lavoro di tutti i colleghi attuando gli indirizzi del Consiglio di amministrazione.

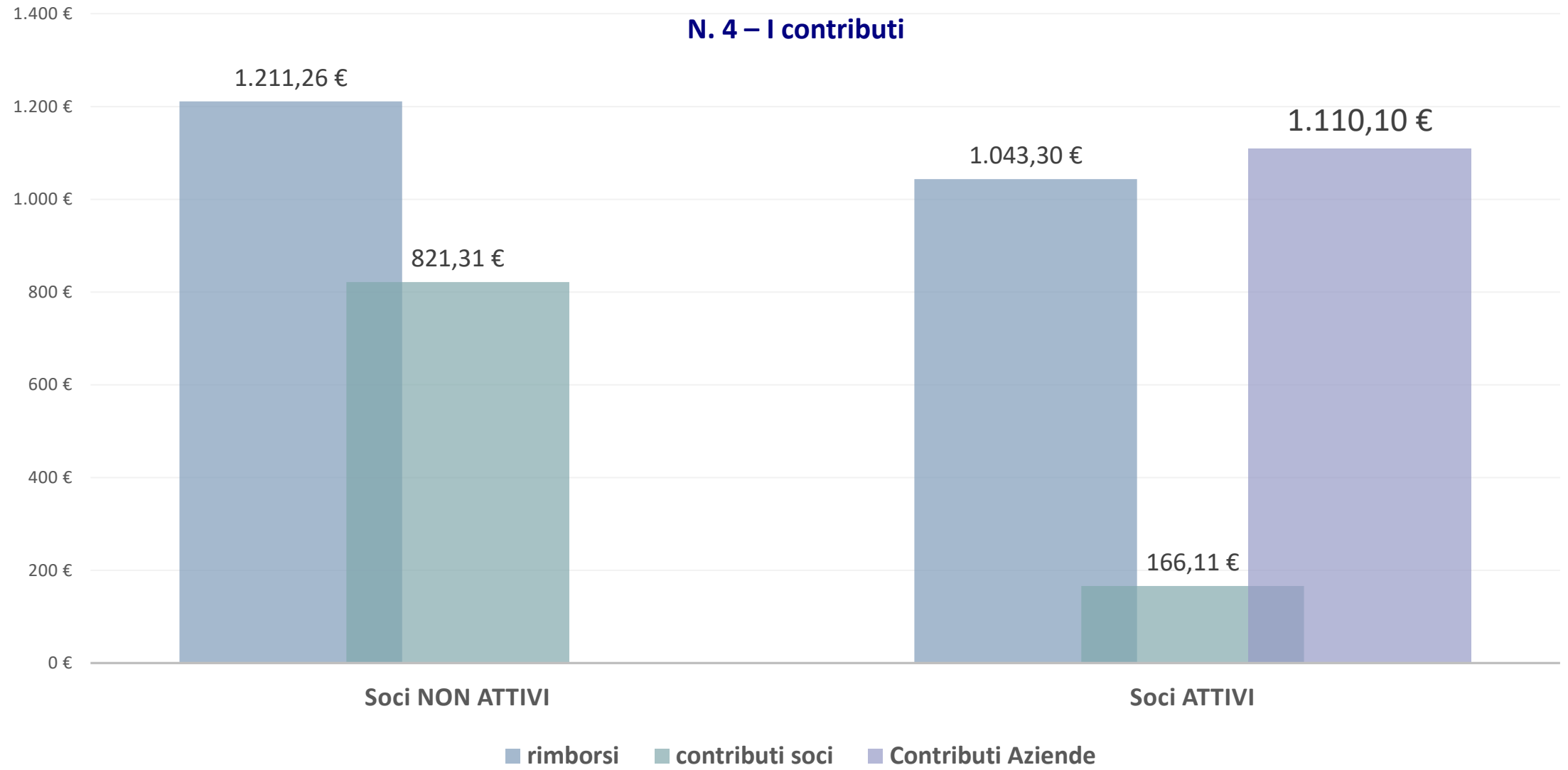
Nel corso del 2019 sono state rimborsate **48.982** richieste di rimborso con un tempo medio di evasione di **20 giorni** di calendario dal momento della compilazione in procedura. Il **42,46%** delle richieste sono state presentate tramite **APP**, il **52,73%** tramite **PC**.

## 4. Contributi e rimborsi

**Commento:** Il grafico n. 4 mette in relazione i contributi versati dai soci non attivi e dai soci attivi (per questi è indicato a parte il contributo versato dalle aziende) con i rimborsi ottenuti, considerando anche quelli erogati ai familiari a carico. I familiari non a carico non sono presi in considerazione per la loro particolare gestione che nel tempo permette di avere un equilibrio tra entrate ed uscite. I soci non attivi presentano un disavanzo medio procapite tra contributi e rimborsi di 390 euro a fronte di un avanzo medio procapite di € 233 euro dei soci attivi (grazie al contributo delle aziende). Ovviamente il numero più elevato in termini assoluti dei soci attivi ha permesso un avanzo complessivo di oltre 600 mila euro, il quale però, senza la sopravvenienza attiva della gestione titoli, non sarebbe stato sufficiente ad alimentare la riserva delle cure dentarie una volta coperti i costi di gestione.

Grafico 4

#### N. 4 – I contributi



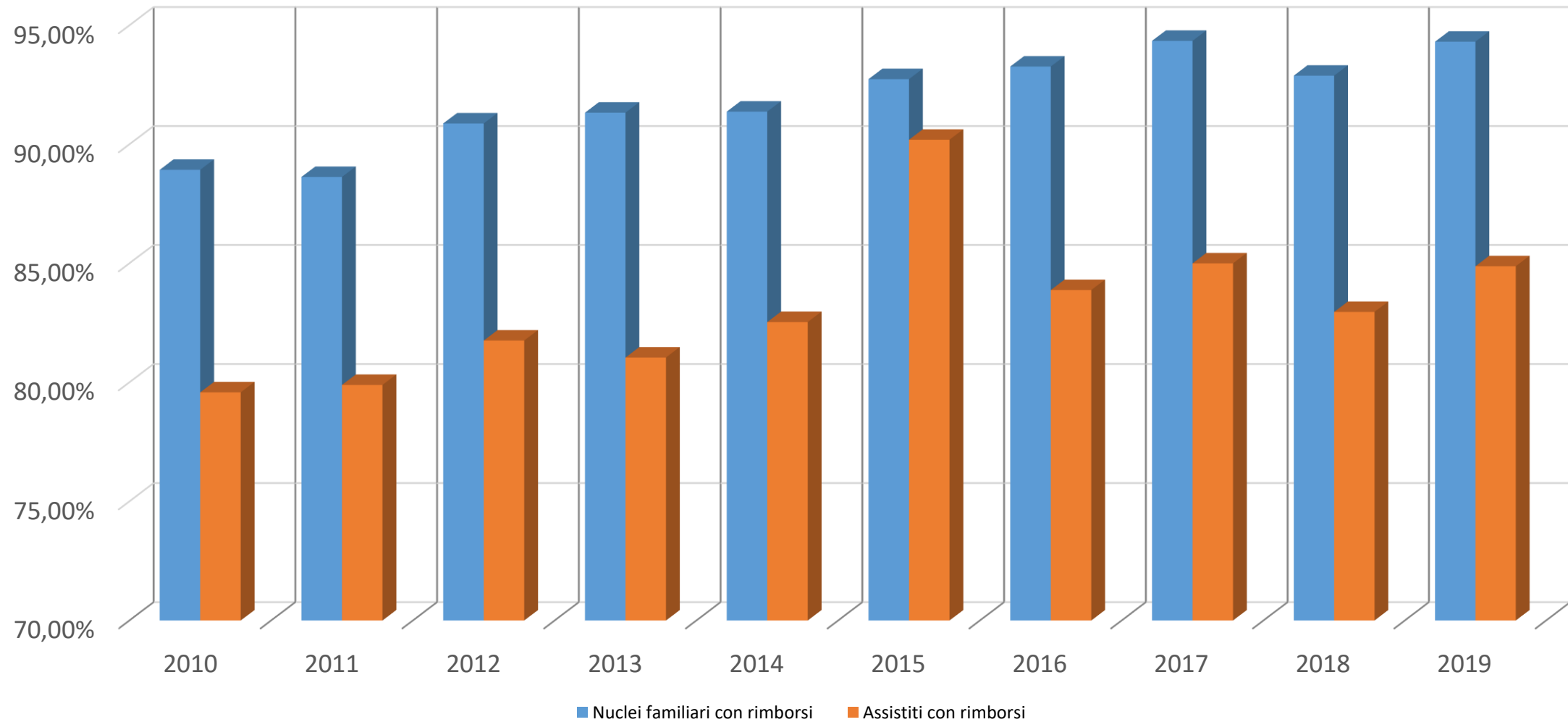


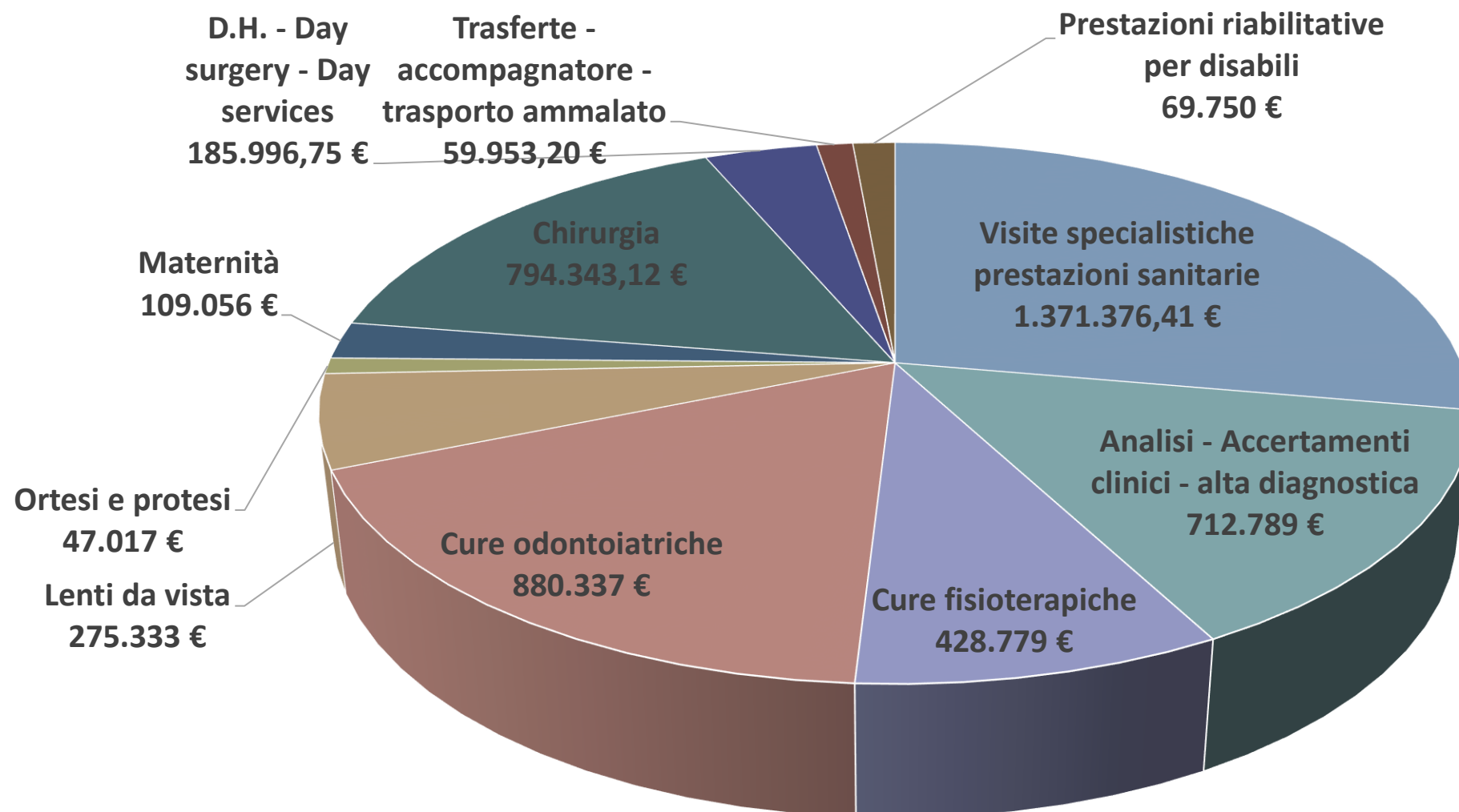
## 5. Quanto e cosa rimborsiamo

**Commento:** il grafico n. 5 mostra che la percentuale di nuclei familiari che ha ricevuto almeno un rimborso nel corso di un anno è stabilmente sopra il 90% mentre per ciascun individuo iscritto la percentuale si assesta sopra l'80%. Questi dati testimoniano la conoscenza del Piano sanitario da parte dei soci e un ampio spettro di prestazioni indennizzate. Il 40% dei rimborsi, sui 5 mln. complessivi, sono relativi alle visite specialistiche ed agli esami, queste sono prestazioni ad accesso libero dato che nella maggior parte dei casi non è richiesta la prescrizione medica. Anche questo aspetto è da valutare quando si pensa a così ampie percentuali di rimborso a favore dei soci e dei familiari iscritti. La libertà di scegliere cosa fare e dove ha un prezzo.

Grafici 5 - 6

### N. 5 - % di utilizzo delle prestazioni





**N. 6 - Erogazioni 2019 € 4.935.108**

## 6. Prestazioni specialistiche

**Commento:** buona parte dei rimborsi di visite (mediche o di professionisti sanitari) rientrano nell'ambito della prevenzione primaria, ossia con la finalità di garantirsi condizioni di benessere e di evitare l'insorgenza di malattie, ed in alcuni casi anche secondaria (prevenzione in presenza di una patologia allo stato iniziale) e raramente terziaria (controllo e contenimento degli esiti complessi di una patologia). In questi ultimi due casi l'assistenza di Cassa Mutua si realizza con indennità di trasferta o per ricoveri ospedalieri dato che è il SSN a farsi carico della maggior parte di queste prestazioni.

Dal grafico n. 7 si individuano chiaramente le prime tre specialistiche: ginecologia, dermatologia e oculistica, il cui ricorso da parte dei soci è in molti casi ciclico. Nell'ultimo triennio i soci che hanno fatto ricorso a queste visite sono stati il 57% (2017), il 56% (2018) e il 60% (2019).

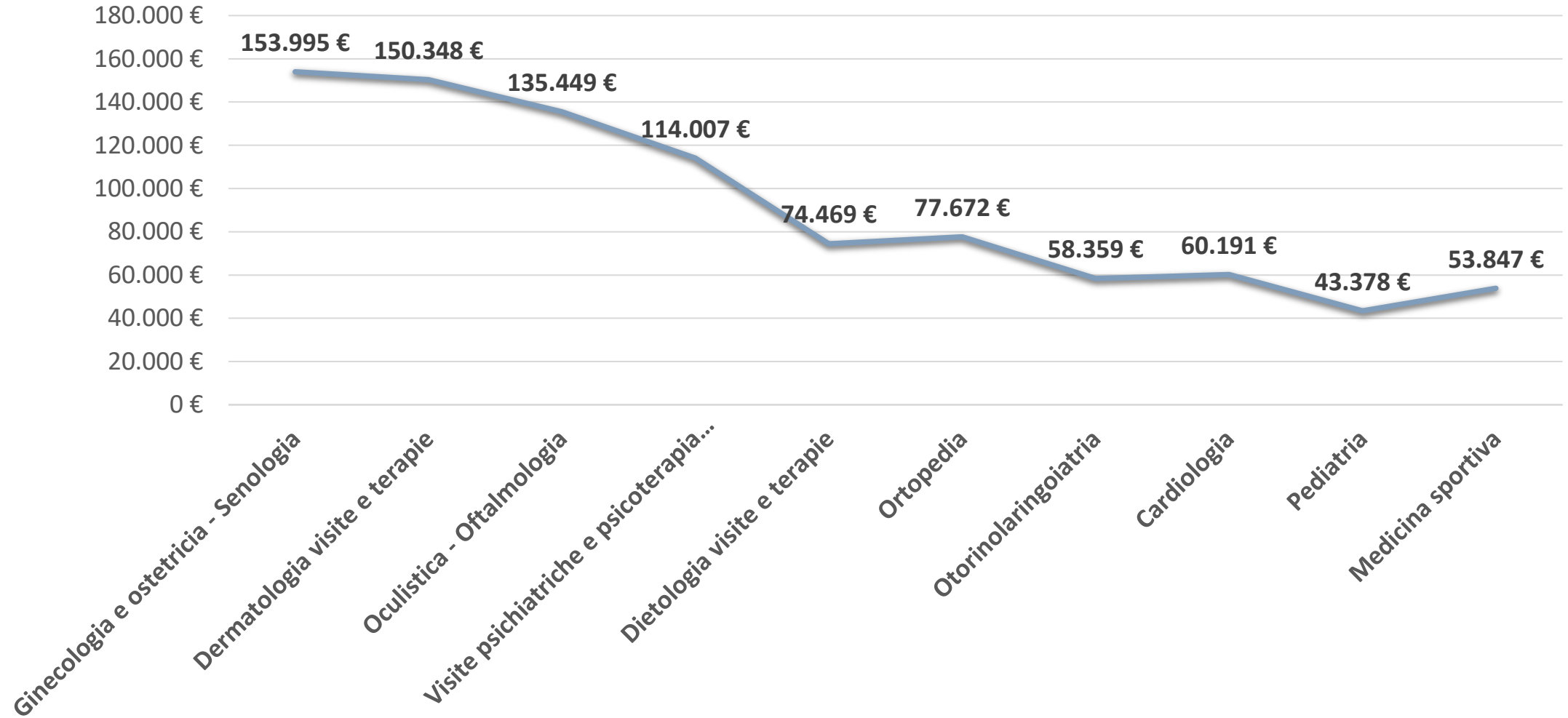
Grafico 7

## 6 bis. Prestazioni specialistiche

**Commento** ... al quarto posto per volume di spesa si collocano le prestazioni specialistiche relative alla salute mentale (visite psichiatriche e prestazioni psicoterapeutiche); in questo caso, a differenza dei tre precedenti, a fronte di una spesa elevata, l'assistenza è rivolta ad un numero assai limitato di soci, nel 2019 sono stati poco più del 6%.

Sotto i 100 mila euro di rimborso sono presenti altre 37 prestazioni specialistiche codificate dalla procedura di Cassa Mutua, oltre un variegato panorama ricompreso nella voce 'altro', per un totale di 706 mila euro di rimborsi e un ricorso da parte del 74% dei soci. Le elevate percentuali di ricorso alle prestazioni della Cassa da parte dei soci sono favorite da una politica 'accogliente' rispetto alle esigenze dei soci, senza frapporre troppi ostacoli per il buon esito delle richieste di rimborso.

## N. 7 - Prestazioni specialistiche



## 7. Odontoiatria

**Commento:** i rimborsi che riguardano l'ambito delle cure odontoiatriche, compresi esami e ortodonzia per i minori, si attestano a circa 915 mila euro. Una cifra considerevole ma ben allocata dato che in Italia tali cure sono per lo più a carico delle famiglie; l'87,5% del totale delle visite e degli interventi odontoiatrici avviene presso dentisti liberi professionisti (Rapporto Istat 2005 'Cure odontoiatriche e salute dei denti in Italia', un dato un po' vecchiotto ma comunque indicativo). In valore assoluto gli italiani dal 2016 al 2018 hanno speso in media 8,57 mld. di euro più del 23% del totale della spesa sanitaria 'out of pocket'. In questo ambito sanitario si manifestano forti disuguaglianze rispetto alla condizione economica e sociale dei cittadini: il 75,6% delle persone benestanti si reca dal dentista almeno una volta l'anno rispetto ai non abbienti (57,2%); il 38,1% delle persone non abbienti non fa mai visite di controllo dal dentista contro il 22,7% dei benestanti. Un dato ancora più preoccupante, non collegato direttamente al reddito, è la stima secondo cui quasi il 70% dei bambini tra 6 e 14 anni non ha mai svolto una visita di controllo dei denti (Dati raccolti dal Rapporto Censis Maggio 2018).

Grafico 8

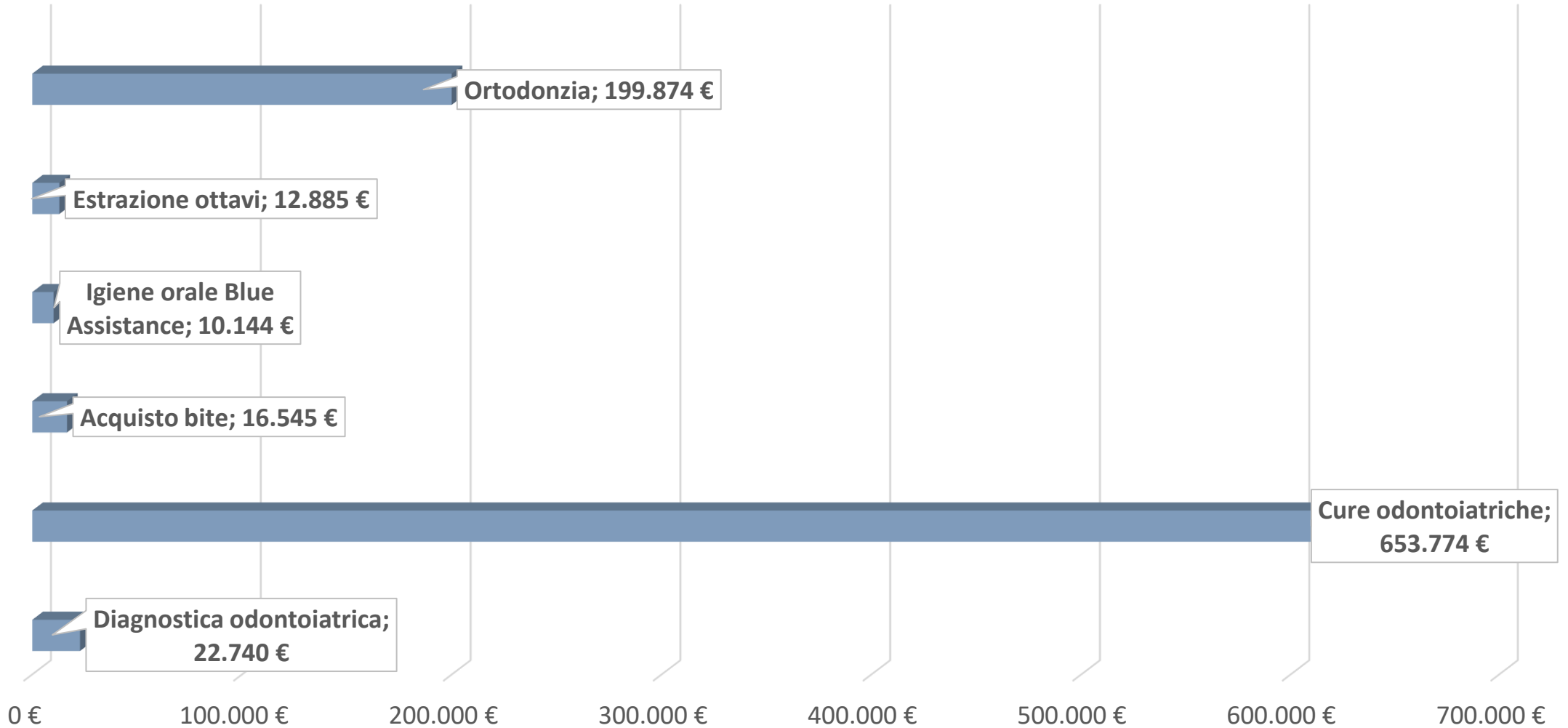
## 7 bis. Odontoiatria

**Commento ...** I soci di Cassa Mutua in questo ambito hanno una protezione sufficiente, dato che solo nell'articolo 4.1 'cure dentarie' nel 2019 sono stati versati 912 mila euro. Oltre all'articolo 4.1 dedicato a tutte le prestazioni odontoiatriche, ci sono prestazioni specifiche come la diagnostica odontoiatrica, le cure ortodontiche per minori, l'acquisto dei bite, la pulizia dei denti presso le strutture convenzionate Blue Assistance, l'estrazione degli ottavi e dei denti totalmente inclusi e il rialzo del seno mascellare. In totale, sempre nel 2019, si tratta di altri 270 mila euro di rimborsi destinati alle cure dentarie.

A fronte di questi investimenti si assiste al fenomeno della costante crescita della riserva cure dentarie, passata in soli 8 anni dagli iniziali 655 mila euro agli attuali 4,48 milioni di euro, per un totale di quasi 1.000 euro a famiglia. In futuro potrebbe avere un senso ripensare la struttura dell'assistenza odontoiatrica in considerazione di una così ingente quantità di denaro non utilizzata dai soci.



## N. 8 - Prestazioni odontoiatriche



## 8. Prestazioni per i più giovani

**Commento:** secondo un'indagine Istat, relativa al 2008, la vita quotidiana di bambini e ragazzi rispetto a 10 anni fa è più ricca di relazioni sociali, stimoli culturali e tecnologici. Sono anche più autonomi e giocano più con i propri genitori. Purtroppo vanno incontro a tante problematiche legate ai mutamenti sociali come l'obesità e i disturbi del comportamento alimentare, la videofilia, la sindrome da deficit di attenzione e iperattività (ADHD), fino ai giovani cd. *Hikikomori*, ossia i ragazzi che si auto-recludono nella loro stanza. Queste ed altre problematiche con diversi stadi di gravità ...sono per lo più manifestazioni di un disagio e devono essere affrontate da professionisti.

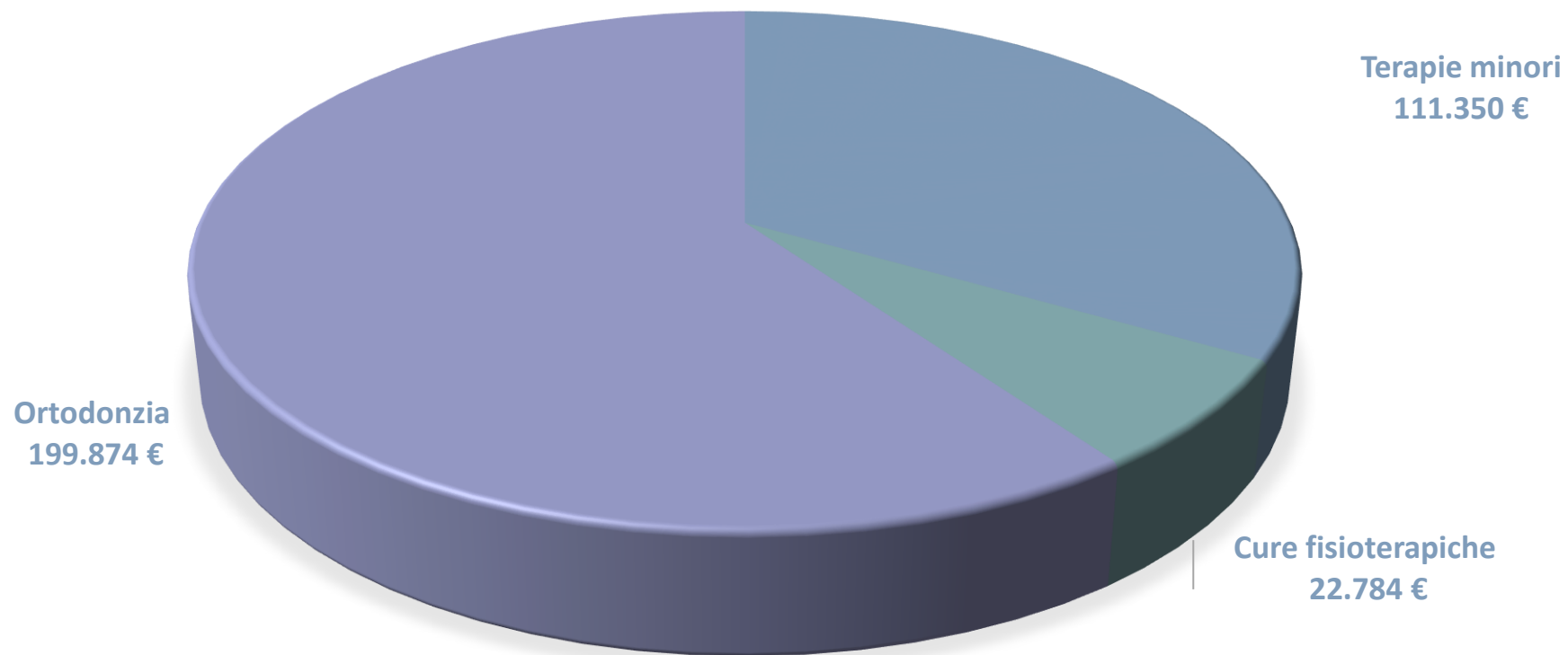
Grafico 9

## 8 bis. Prestazioni per i più giovani

**Commento:** In Italia i minori ricoverati in presidi residenziali, quindi con disturbi gravi o molto gravi, sono stimati in 11 su 100 mila (Report Istat 2015-2017 'la salute mentale nelle varie fasi della vita'). Cassa Mutua ha creato un articolo *ad hoc* dotandolo di un massimale di 1.400 euro l'anno per cercare di sostenere i soci quando i propri figli si trovino in situazioni di difficoltà in modo da dare almeno un sostegno economico a situazioni che comportano disagio per tutta la famiglia.

Grafico 9

## N. 9 – Prestazioni per i minori



## 9. Prestazioni per disabili

**Commento:** Anche in questo caso l'allocazione delle risorse è particolarmente efficace e non solo per l'importanza delle problematiche che devono affrontare i soggetti beneficiari e le loro famiglie ma anche per la scarsità di risposte che il SSN è in grado di offrire. Lo Stato offre assistenza principalmente attraverso trasferimenti assistenziali e previdenziali cui vanno aggiunti gli interventi delle Regioni e dei Comuni. Nel complesso però si tratta di interventi insufficienti e di un sistema che demanda alla famiglia la gestione dell'assistenza socio sanitaria e di integrazione sociale.

Cassa Mutua ha colto questo disagio e nel tempo ha progressivamente intensificato il sostegno a queste famiglie, dai 7.555 euro per 9 assistiti dell'anno di attivazione dell'articolo (2011) oggi sono erogati 65.250 euro per 24 assistiti.

Grafico 10

### N. 10 – Prestazioni per disabili

