

320 angeli custodi

Sono tanti gli operatori che lavorano presso la centrale operativa Mondial Assistance che gestisce il servizio di assistenza sanitaria della polizza Sci Sicuro, inclusa gratuitamente in ogni abbonamento di SCI



Nella pagina di sinistra, la centrale operativa Mondial Assistance; a destra, dall'alto in senso orario, il Dr. Ardoino, alcuni operatori e il materiale di pronto intervento.

Una tranquilla giornata sulle piste, come tante altre. Ma l'imponderabile ci accompagna e le fredde statistiche purtroppo ci parlano di oltre 30.000 infortuni occorsi nella sola scorsa stagione sul nostro arco alpino. Prevenire è meglio che curare, come diceva un vecchio detto. Per questo SCI propone ai suoi abbonati, senza alcun supplemento, la polizza **"Sci Sicuro" di Assilife-Bernese Assicurazioni**. Un prodotto affidabile, che da ormai 16 anni garantisce giornate sulla neve tranquille a migliaia di turisti. Un prodotto utile non solo in Italia, ma anche all'estero, dove il soccorso in pista non è gratuito e spesso, anche per un piccolo infortunio, si rischia di dover pagare un conto molto salato per il toboga o l'elicottero. Ma come funziona l'assistenza sanitaria? Per conoscere meglio i servizi offerti da Sci Sicuro abbiamo visitato la centrale operativa italiana di Mondial Assistance, leader mondiale nei servizi di assistenza e nell'assicurazione viaggi, con un fatturato di oltre 1,523 miliardi. È qui che vengono gestiti tutti gli infortuni che dovessero capitare agli assicurati Sci Sicuro. 320 persone lavorano 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Mediamente sono in servizio nello stesso momento da 70 a 100 operatori, naturalmente non tutti dedicati all'area salute e viaggio, ma anche all'area tecnica (auto) e casa. Quando abbiamo visitato noi la centrale c'erano 52 operatori nell'area tecnica, 16 in quella della salute e 13 in quella della casa. Un grande display

luminoso segnala quanti operatori sono occupati e quante chiamate sono in attesa oltre alla percentuale di telefonate a cui viene data risposta entro 10 secondi. Il centralino è in grado di ricevere fino a una trentina di chiamate simultanee assegnandole alle aree operative di competenza. Nell'area salute sono sempre di turno 1 o 2 medici (oltre al direttore dell'area medica Dr. Rinaldo Marzioli) ci dice il Dr. Giuseppe Ardoino, vice direttore. I medici che ruotano sui vari turni sono 16 e coprono le più importanti specializzazioni, dalla medicina interna alla pediatria. Naturalmente gli specialisti sono sempre reperibili anche se non presenti in sede e 2 medici sono rianimatori. Le chiamate che arrivano all'area salute, però, vengono dirottate al personale medico solo dopo diversi filtri. Già gli operatori del centralino partecipano a corsi di formazione molto dettagliati per poter gestire e inoltrare le chiamate al personale più adatto, in seconda fase ci sono diversi operatori dell'area salute con un alto grado di specializzazione e, in ultima istanza, nei casi più gravi, si arriva alla "guardia medica" che comunque, prima di ricevere la chiamata, ha già avuto modo di consultare una scheda dettagliata sul paziente. Il responsabile del servizio, tramite computer, è sempre in grado di controllare quante chiamate sono in corso, con quali operatori (medici o no) e di aprire i file con i dati relativi ai singoli casi. Naturalmente la centrale operativa fornisce supporto nella necessità e non si sostituisce



I numeri

320 persone nella centrale operativa di Milano
 9.300 dipendenti nel mondo
 33 centri operativi in 28 Paesi
 4.000.000 fornitori di servizi nel mondo
 10,5 milioni di casi gestiti, di cui 228.841 in Italia
 1.112.558 chiamate ricevute in Italia
 40 lingue parlate

ne può ricorrere al servizio pubblico di pronto soccorso che, per proprie logiche di efficienza operativa, deve essere attivato dal luogo dell'evento. Mondial Assistance ha creato anche uno strumento informatizzato interno per la catalogazione (con tanto di foto) e classificazione delle strutture ospedaliere e di primo soccorso. "Marco Polo", questo il nome del servizio, viene utilizzato soprattutto per il censimento delle strutture nei Paesi dove l'assistenza sanitaria è ancora poco sviluppata (come potrebbe essere in alcune località sciistiche dell'Europa dell'Est). Per quanto riguarda l'Italia, invece, Mondial Assistance ha selezionato 1565 fornitori "sanitari" sulla base di 6 classi di affidabilità, così ripartiti:

aerei ambulanza 5; ambulanze 210; medici convenzionati 200 (ripartiti tra consulenti ed équipe mediche); centri diagnostici 750; case di cura 260 in cui operano 16.000 medici convenzio-



Le garanzie

- Capitale caso morte
- Capitale caso grave invalidità permanente
- Spese mediche di primo soccorso sul luogo dell'infortunio
- Spese mediche per apparecchi ortopedici
- Spese mediche per visite specialistiche
- Spese mediche riferite a ticket sanitari
- Indennità giornaliera in caso di ricovero ospedaliero
- Responsabilità civile verso terzi

Assistenza 24 ore su 24 tramite centrale operativa con numero verde dedicato Sci Sicuro per:

- Infoline turismo e neve 24H;
- Infoline medica generalista e specialistica 24H;
- Elisoccorso sulla neve all'estero;
- Trasferimento a centro medico ospedaliero attrezzato;
- Rientro sanitario al domicilio post dimissione ospedaliera;
- Assistenza minori;
- Rientro con autista;
- Rimborso skipass e lezioni sci non fruito.

* per le garanzie prestate fa fede il contratto stipulato tra l'assicurato e Assilife-Bernese Assicurazioni

nati; centri di riabilitazione 140 (ortopedica, neurologica, cardiologica). In pratica, per disporre l'intervento di un fornitore si valuta sia la sua vicinanza al luogo di soccorso sia la sua classe di affidabilità; nell'80 per cento dei casi si utilizzano i fornitori più affidabili in assoluto. «Le strutture di primo intervento in prossimità delle piste in Italia ed Europa sono solitamente di buon livello, noi ci occupiamo soprattutto del trasporto del paziente verso il luogo di origine o strutture più adatte alla guarigione, assistiamo i parenti, eventualmente mettiamo a disposizione un autista per il rientro dell'auto o le attrezzature necessarie per proseguire le cure a casa, per esempio il letto ortopedico» ci dice Ardoino. In caso di intervento dell'elicottero in Italia il trasporto è gratuito e garantito dal 118, non altrettanto all'estero, dove, come già detto, si paga (e caro) anche il trasporto in toboga. Nei casi più gravi, quando la località dove avviene l'infortunio è priva del minimo presidio medico, si provvede al rientro sanitario, solitamente con aereo di linea e nei casi più gravi con aeromobile appositamente attrezzato. In queste situazioni ci sono 30 medici rianimatori sempre pronti a partire con l'attrezzatura necessaria, dai defibrillatori ai medicinali. Il servizio di assistenza è in continuo progresso e viene migliorato proprio grazie alle segnalazioni di eventuali disservizi. Un apposito reparto "Qualità" analizza attentamente i reclami. «Ogni fornitore esterno viene declassato o radiato in base ai reclami, se documentati e corrispondenti alla realtà, inoltre viene scelto non in base a una politica dei prezzi, qualora rientrino nella media, ma alla competenza e affidabilità» dice Riccardo Rampado, responsabile Divisione Salute.