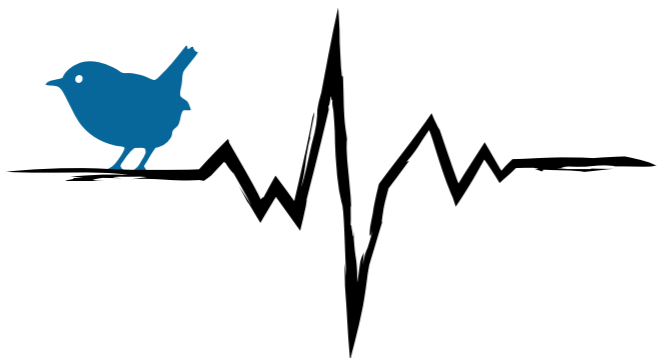


CentroMedico  
Santagostino

ANNUAL REPORT 2015



ANNUAL REPORT 2015

# INDICE

Lettera del Presidente	5
Lettera dell'Amministratore Delegato	6
Highlights	8
7 anni di crescita	10
Il cuore del servizio: le persone	13
L'identikit dei dipendenti	15
Il punto di vista dei dipendenti	17
L'identikit degli specialisti	19
Il punto di vista degli specialisti	21
E i pazienti?	25
Il punto di vista dei pazienti	27
Un'offerta ambulatoriale completa	29
I servizi clinici del prossimo futuro	31
Sempre più presenti a Milano, ma anche fuori	32
La qualità percepita: oggi	35
La qualità percepita: domani	37
Tecnologia, l'innovazione continua	38
Il sito, un benchmark nel panorama sanitario	40
Nuovi format per parlare di salute	43
Convenzioni con le principali assicurazioni	44
Oltre 170 tra enti e imprese convenzionate	45
Progetti di responsabilità sociale	47
Il rapporto con il mondo accademico	49
Fatturato 2015	51

## LETTERA DEL PRESIDENTE

Sono particolarmente fiero del fatto che il Centro Medico Santagostino sia stato pensato, promosso e finanziato da **Oltre Venture**, il fondo di venture capital sociale di cui sono Presidente.

Il progetto del centro medico sta avendo delle evoluzioni e uno sviluppo che va al di là degli stessi obiettivi iniziali.

**Restiamo fedeli ad alcune idee che ci hanno guidato sin dall'inizio:**

### OTTIMIZZAZIONE DEL RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO

Abbiamo applicato tariffe ridotte che ci consentono tuttavia di mantenere uno standard di qualità dei servizi elevato.

### TRASPARENZA SUI PREZZI

Ogni prestazione ha un solo prezzo, mentre nel settore privato capita spesso che lo stesso medico eroghi la medesima prestazione a prezzi e condizioni diverse.

### ALLINEAMENTO DI INTERESSI

I soci accettano una remunerazione del loro investimento di lungo periodo, che non va mai in contrasto con la qualità e gli interessi degli utenti.

### RAPPORTO CON GLI UTENTI

Ricerchiamo e studiamo costantemente i feedback, la customer satisfaction e i suggerimenti dei nostri pazienti per il miglioramento continuo.

Questi sono gli obiettivi su cui ogni giorno ci impegniamo, con l'augurio che i nostri pazienti continuino a darci, insieme al loro sostegno, anche tutte le idee per rimanere fedeli all'impostazione iniziale.

### **Luciano Balbo**

Presidente Società e Salute Spa



## LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

**A**l 7° compleanno del Centro Medico Santagostino abbiamo deciso di offrire a tutti, pazienti, medici, lavoratori, investitori presenti e futuri, e anche competitors, una maggior trasparenza su che cosa è oggi il Centro Medico Santagostino attraverso questa prima edizione dell'Annual Report.

Centro Medico Santagostino è un marchio che ha dietro una **storia di successo**, in termini di bisogni soddisfatti, di sostenibilità economico-finanziaria, e di prospettiva futura per allargare questo successo in tutto il Paese.

Nato dalla volontà e dall'**investimento di Oltre Venture**, il primo e più importante fondo di investimenti sociali in Italia, la società ha visto negli anni un allargamento della compagine sociale con nuovi investitori capaci di sostenere lo sviluppo e aiutare la definizione della strategia.

Se i primi 3 anni di vita sono stati investiti nel perfezionare il modello dentro al primo poliambulatorio di piazza Sant'Agostino 1, i successivi 3 hanno visto un'espansione territoriale che oggi conta **7 centri aperti e operativi a Milano, e 1 a Bologna**.

Se il primo anno, il 2009, ha visto un fatturato di poco più di 630mila euro, il **2015** si chiude con un fatturato di **più di 10 milioni di euro**, rappresentando quindi una crescita media annuale di più del 60%.

**Più del 10% dei milanesi ha provato i nostri servizi.** Il livello di qualità percepita, misurato attraverso continue indagini di customer satisfaction, ci dice che stiamo rispondendo alle aspettative dei pazienti.

Abbiamo fatto investimenti ingenti, tutti orientati a migliorare l'esperienza dei pazienti. I luoghi in cui eroghiamo i nostri servizi sono da sempre molto curati sul piano della funzionalità e dell'estetica.

Abbiamo investito anche sugli elettromedicali utilizzati dai professionisti. Così come sull'infrastruttura digitale che sostiene le attività. E ovviamente sulla **formazione continua delle persone**.

I pazienti oggi possono **prenotare tramite sito, call center, App, chat, email, WhatsApp, Facebook, sms**. Possono fare l'accettazione come negli aeroporti, con il **fast check-in**. Possono pagare in modalità self-service nei centri. Nel 2016 la nostra **App** permetterà di fare prenotazioni, accettazioni e pagamenti in modo pressoché automatico.

**I pazienti ottengono una visita in meno di 3 giorni** e una risposta al call-center entro 20 secondi in più del 70% dei casi. Se non riusciamo a rispondere, i pazienti vengono richiamati.

Abbiamo poi **allargato continuamente l'offerta clinica**, sia in termini di nuove specialità, sia di nuove prestazioni. Oggi siamo di fatto un centro ambulatoriale completo, dove i pazienti possono trovare quasi tutto quello di cui hanno bisogno.

Abbiamo firmato **convenzioni con oltre 170 enti e aziende** e con la gran parte delle assicurazioni operative in Italia, rendendo quindi ancora più accessibili i nostri servizi.

In 7 anni, di fronte alla più importante crisi economica dal dopoguerra e a una difficoltà evidente del Sistema Sanitario Nazionale a mantenere lo stesso livello di servizio, non abbiamo aumentato i prezzi, dimostrando che è possibile sviluppare un modello di sanità privata sostenibile e accessibile per quasi tutti.

**Le nostre visite costano sempre 60 euro**, come le nostre ecografie. **Le psicoterapie 35 euro a seduta**, come nel 2009. Anche le tariffe odontoiatriche sono molto accessibili, pur nel rispetto di un elevato standard dei medici e dei materiali necessario per una buona qualità.

**Il tempo-visita adeguato e l'ascolto dei pazienti** da parte degli specialisti sono il tratto caratteristico della nostra offerta.

Oggi abbiamo **circa 350 medici e professionisti sanitari operativi**. Il loro turn-over si è sempre tenuto a livelli minimi. Negli anni abbiamo ricevuto numerose richieste di professionisti che volevano lavorare con noi, anche grazie a un passaparola positivo sulla qualità del lavoro che potevano eseguire nei nostri centri.

**Passaparola che è stato anche il modo principale con cui i nostri pazienti ci hanno conosciuto.** Al secondo posto c'è stata la nostra attività online, che oggi vede molte pagine del nostro sito prime su Google, e una media di **3000 contatti unici giornalieri sul sito**.

Il nostro sviluppo futuro continuerà a dipendere in larga parte dal riconoscimento che i nostri pazienti ci daranno. Lo sviluppo finora ha sempre seguito la crescita della domanda per i nostri servizi, e crediamo che sia un modo concreto ed efficace per crescere senza fare fughe in avanti su servizi di cui i pazienti non hanno bisogno.

In termini di nuova offerta clinica, le richieste dei pazienti si sono molto concentrate sulla diagnostica, dopo che avevamo introdotto gli esami del sangue a tariffe inferiori al Ticket.

**La diagnostica sarà quindi un'area in cui intendiamo investire.**

Come Amministratore Delegato sono orgoglioso del lavoro fatto in questi anni da tutti i professionisti e collaboratori, e credo che stiamo dando un servizio che copre bisogni molto sentiti.

Ringrazio investitori, pazienti, medici, collaboratori, perché senza di loro e il loro sostegno continuo in questi anni non avremmo potuto fare quello che trovate in questo primo Annual Report, che spero raccolga il vostro interesse.

**Luca Foresti**  
AD Società e Salute Spa



# HIGHLIGHTS

8 centri medici aperti  
7 a Milano e 1 a Bologna.

oltre 170 convenzioni  
attivate con enti, assicurazioni e aziende.

+60% di fatturato  
dal 2009 al 2015.

60 euro a visita  
prezzo bloccato dal 2009.

1 milanese su 10  
ha provato i nostri servizi.

3000 contatti al giorno  
utenti unici sul sito web.

3 giorni  
il tempo medio per avere una visita.

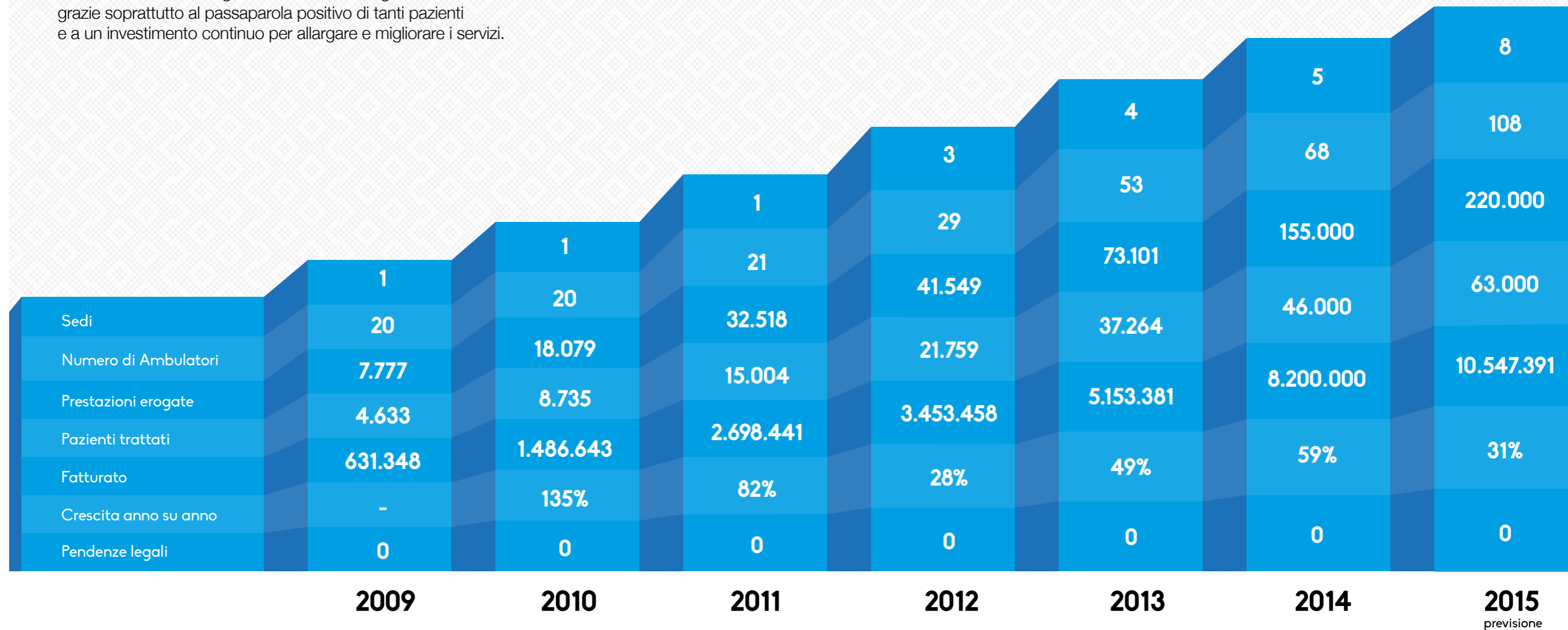
20 secondi  
il tempo medio di attesa del call center.

8 modalità di prenotazione  
WhatsApp, Telefono, Mail, Sms, App, Facebook,  
Sms, Chat.

350 professionisti sanitari  
tra medici, specialisti e paramedici.

# 7 ANNI DI CRESCITA

Il Centro Medico Santagostino è cresciuto negli anni grazie soprattutto al passaparola positivo di tanti pazienti e a un investimento continuo per allargare e migliorare i servizi.





IL CUORE DEL SERVIZIO

# LE PERSONE

Sono le persone a fare la vera differenza nei servizi che erogiamo. Selezioniamo con cura lo staff amministrativo gestionale e l'équipe sanitaria, valutando con attenzione la competenza tecnica, ma anche la capacità di ascoltare e relazionarsi in maniera proattiva e creativa: speciale. Investiamo nel creare ambienti di lavoro positivi, interessanti e stimolanti per la crescita professionale, e socialmente piacevoli.

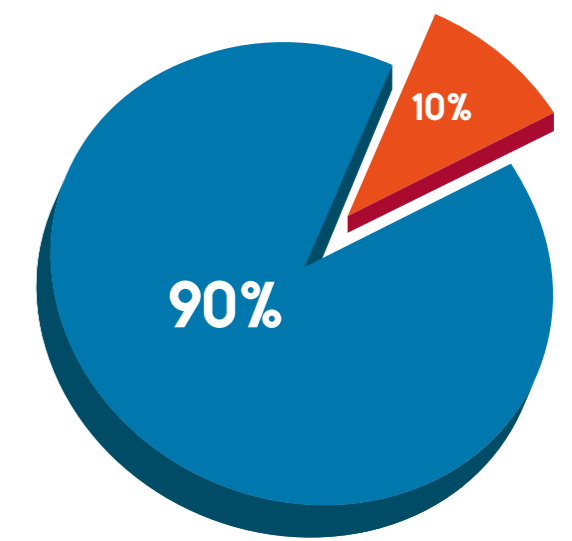




# L'IDENTIKIT DEI DIPENDENTI

64 dipendenti  
età media 36 anni

Tipologia di  
contratto



● Tempo indeterminato  
● Tempo determinato

**85%**  
donne

**15%**  
uomini



## IL PUNTO DI VISTA DEI DIPENDENTI

*Prima come desk officer e poi come responsabile di sede, ho potuto imparare come si lavora davvero a contatto con le persone, ascoltando i loro bisogni.*

**Marta, responsabile operazioni sedi e call-center**

*Sono responsabile del servizio infermieristico, e in questi anni ho visto nascere e crescere questo progetto: sono orgogliosa di avere dato il mio contributo. È molto appagante perché i pazienti sono soddisfatti e abbiamo la consapevolezza di fornire un servizio di eccellenza.*

**Viorica, caposala infermeria**

*Lavoriamo in un'azienda che non ha paura di fare cose nuove, anche sbagliando a volte, ma sempre con l'obiettivo di innovare e fare cose che prima non esistevano.*

**Isabella, responsabile marketing**

*Ho iniziato come stagista due anni fa. Oggi sono il responsabile IT e riporto direttamente all'AD, con cui dall'inizio ho impostato obiettivi di lavoro ambiziosi che sono stati raggiunti in poco tempo. Questo dimostra la grande capacità dell'azienda di concretizzare i progetti.*

**Giuseppe, responsabile IT**



## L'IDENTIKIT DEGLI SPECIALISTI

346 specialisti (+20% rispetto al 2014)

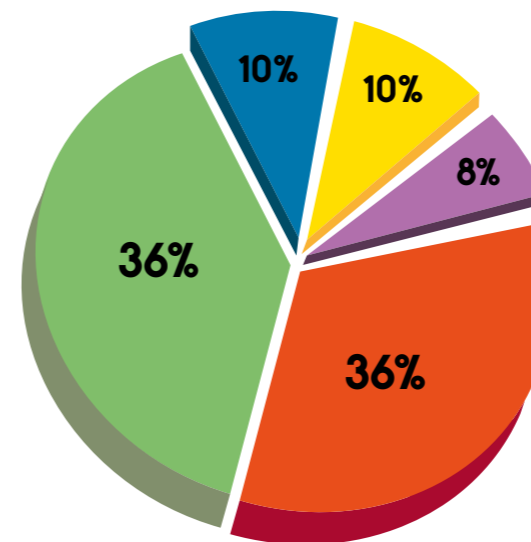
57%  
donne



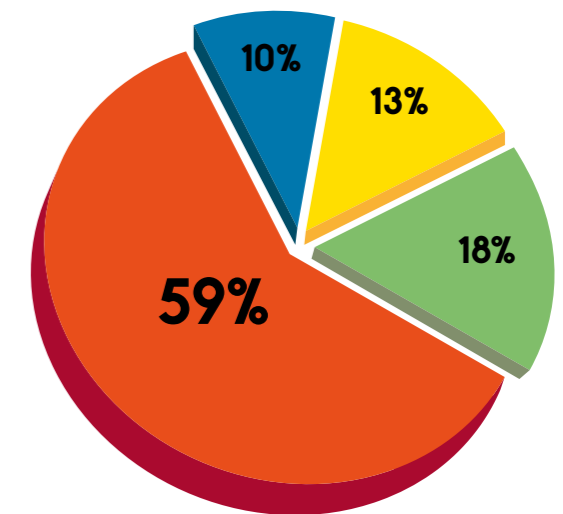
43%  
uomini



Distribuzione per età



Distribuzione per specialità





## IL PUNTO DI VISTA DEGLI SPECIALISTI

*Sono due anni che ho iniziato la mia collaborazione con il Centro Medico Santagostino; mi ritrovo di tanto in tanto a pensare alle mie esperienze professionali del passato e a confrontarle inevitabilmente con quelle degli ultimi due anni. Risultato?*

*Non cambierei queste ultime con nulla.*

*Avendo conosciuto una realtà sanitaria, sia pubblica che privata, del tutto diversa da quella attuale, posso asserire che la mia esperienza presso il Santagostino è andata oltre quelle che erano le mie più rosee aspettative; da medico ho trovato sin da i primi giorni un ambiente accogliente, stimolante e ben organizzato, con personale, sanitario e non, molto disponibile e competente.*

**Dott.ssa Daniela Pisacane, dermatologa**

*Lavoro al Centro da quasi quattro anni e sono orgogliosa di far parte di questo gruppo di lavoro.*

*Ritengo sia un luogo di lavoro vivace e stimolante, sempre in evoluzione.*

*È di contro un po' faticoso perché l'evoluzione prevede cambiamenti rapidi che devono essere metabolizzati dall'operatore, ma anche dall'intera équipe. C'è sempre movimento e aria di novità... il prototipo del vecchio odontoiatra chiuso nel proprio studio è molto lontano.*

*Mi piace far parte di un gruppo di lavoro e avere dei colleghi con cui condividere idee, piani di trattamento, ma anche problematiche e soluzioni.*

**Dott.ssa Chiara Tassera, responsabile odontoiatria**

*In ormai quasi cinque anni di militanza al Santagostino non ho mai avuto la sensazione di essere nel posto sbagliato. Le aspettative riguardanti l'atteggiamento professionale richiesto, il clima della collaborazione, la trasparenza nell'operare, non sono mai state deluse. Sono molto adattabile? No, penso che il Santagostino abbia iniziato e proseguito un percorso coerente che condivido in pieno. E poi ci sono tante persone care e simpatiche!*

**Dott. Giovanni Banfi, nefrologo**

*La Direzione del Centro Medico Santagostino è formata da persone giovani e capaci, particolarmente attente a ogni aspetto logistico e organizzativo. La Direzione è molto vicina ai medici e attenta alle loro problematiche. Questi aspetti ci consentono di operare con serenità e di esprimere al meglio la nostra professionalità.*

**Dott. Luigi Pozzoni, cardiologo**





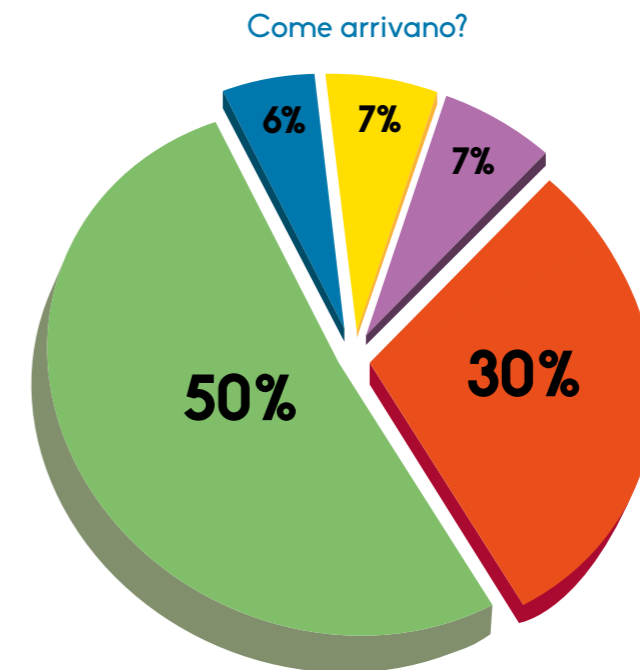
## E I PAZIENTI?

Dal 2009 abbiamo servito circa 122.000 pazienti.

2/3 dei pazienti sono di sesso femminile.

La metà dei pazienti ha un'età compresa tra 25 e 45 anni.

1 paziente su 5 è nuovo.



● Passaparola  
● Internet  
● Convenzione/Assicurazione

● Abita nel quartiere  
● Altro



## IL PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

*Apprezzo la professionalità che si unisce a una cura a 360 gradi del paziente, che viene accolto in tutti i sensi. La struttura, le modalità di prenotazione, l'approccio sensibile, i tempi rapidi. Vivo a Londra ma vengo apposta per il Centro Medico Santagostino!*

**Anna F.**

*Stupendo! Un centro medico nuovo, moderno, confortevole, privato ma con prezzi molto accessibili. Già le premesse erano ottime. Qualche giorno prima della visita mi hanno mandato un sms con un codice per il fast check in, una volta arrivata ho inserito il codice in un pannello touch e fatto! Mi sono accomodata e ho atteso la chiamata, niente di più semplice. Il medico che mi ha trattata è stato gentile e competente. Dopo la visita, peraltro in perfetto orario, sono passata in cassa a pagare. Purtroppo c'erano problemi al computer e ho dovuto aspettare qualche minuto. Non avendo fretta non era un problema ma la signora alla cassa si è scusata mille volte per l'inconveniente. Al momento sono super soddisfatta e ogni volta che mi servirà una visita privata per prima cosa consulterò il loro elenco per vedere se la fanno!*

**Marianna P.**

*Volevo ringraziarvi per l'ottimo servizio che ho sempre ricevuto presso le vs strutture e grazie alla vostra équipe, è davvero raro trovare medici così pazienti e capaci di comunicare con il paziente in modo efficace. Vi ringrazio ancora.*

**Marco C.**



## UN'OFFERTA AMBULATORIALE COMPLETA

### COSA FACCIAMO OGGI

- **43 specialità ambulatoriali**, dalla “a” di angiologia alla “v” di venerologia.
- **500 prestazioni diagnostiche e terapeutiche.**

### L'IDEA: MEDICO AL TELEFONO

È un servizio gratuito, e per tutti, di consulenza medica telefonica. Nasce per rispondere a dubbi su sintomi, esami, visite, che rappresentano circa **il 20% delle telefonate che riceviamo.**





## **I SERVIZI CLINICI DEL PROSSIMO FUTURO**

### **ESAMI DIAGNOSTICI DI SECONDO LIVELLO**

Tecniche endoscopiche, radiologiche e a ultrasuoni, risonanza magnetica, laboratorio di seminologia.

### **CONSULENZE GENETICHE**

Preconcenzionali e prenatali con test genetici.

### **TRATTAMENTI TERAPEUTICI ALL'AVANGUARDIA**

Fotodinamica, radiofrequenza, onde d'urto, laserterapia.

### **CENTRI MULTIDISCIPLINARI E SUPER SPECIALISTICI**

Sonno, udito, piede e caviglia, cefalee, incontinenza urinaria, patologie respiratorie pediatriche, sport agonistico e non.

### **TELEPSICOLOGIA**

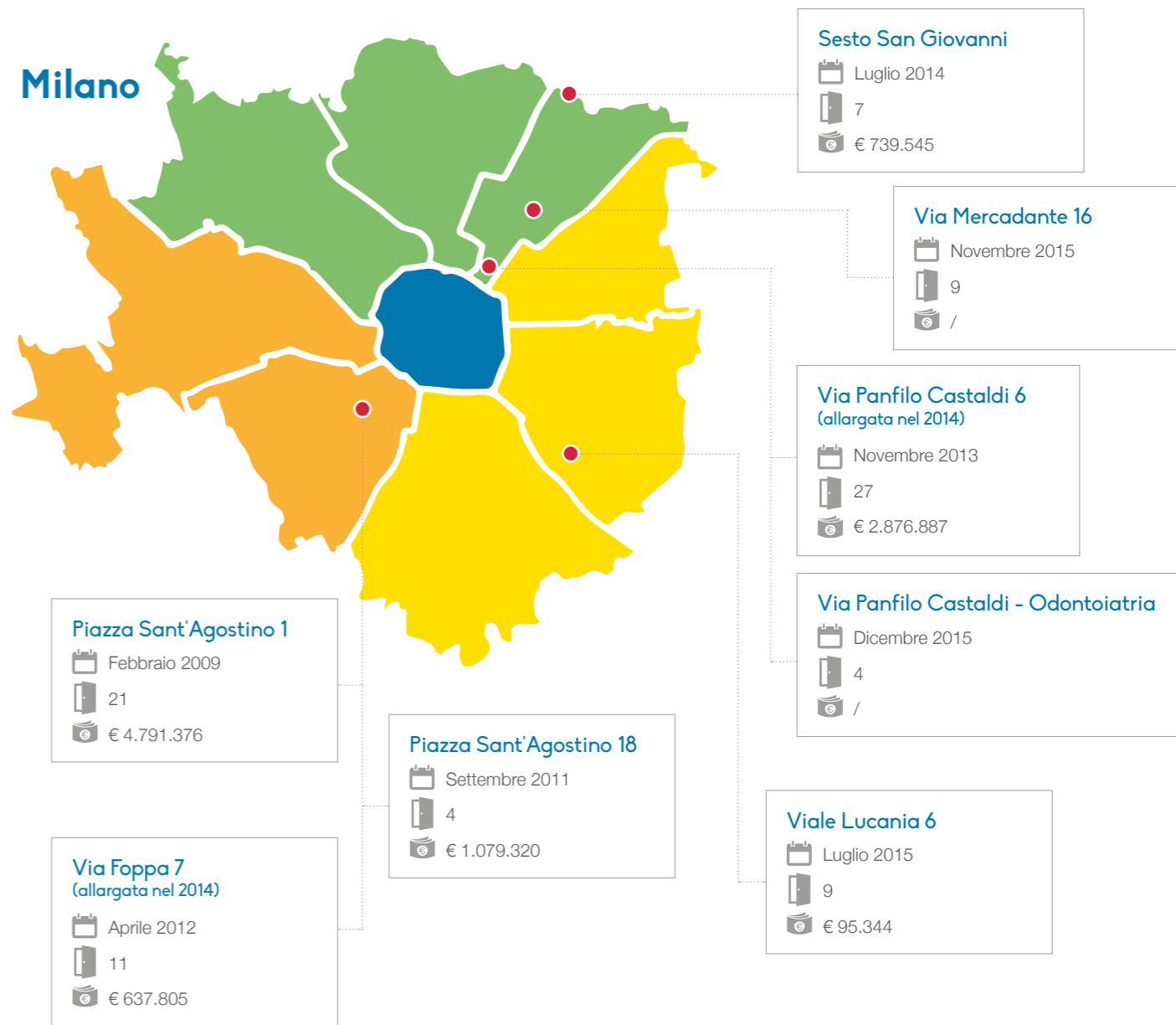
Trattamenti via Skype, Chat e WhatsApp, testistica online.





## SEMPRE PIÙ PRESENTI A MILANO, MA ANCHE FUORI

7 sedi a Milano e 1 sede a Bologna






- Apertura
- N° di stanze
- Fatturato previsionale 2015



## LA QUALITÀ PERCEPITA: OGGI

### Indagini interne puntuali

Tasso di reclami	Voto medio sul servizio	Voto medio sul medico
<b>0,4%</b> (media di 40 reclami/mese)	<b>4,5/5</b>	<b>4,6/5</b>

Rilevazioni a caldo dopo la prima visita		
		
<b>97,5%</b>	<b>2,2%</b>	<b>0,3%</b>



## LA QUALITÀ PERCEPITA: DOMANI

### Più trasparenza, comunicazione e potere di scelta

Al Centro Medico Santagostino crediamo nel valore della **trasparenza**, e per questo desideriamo dare ai pazienti tutti gli strumenti che possano aiutarli a orientare le loro scelte, come prezzi, tempi di attesa, profili professionali degli specialisti.

Nel 2016, inoltre, saremo la prima struttura sanitaria in Italia a pubblicare sul sito le **recensioni verificate dei nostri pazienti**, che riguarderanno sia aspetti del servizio e del rapporto qualità-prezzo, sia giudizi sui singoli medici. Pubblicheremo sia le recensioni positive, sia quelle negative. Solo chi ha realmente fruito dei servizi sarà invitato a scrivere una recensione.

Le recensioni verificate diventeranno inoltre il nuovo metodo di rilevazione della customer satisfaction e della gestione dei reclami, e saranno **gestite dal team Qualità**.

Siamo convinti che questa innovazione porterà a un **significativo miglioramento della qualità percepita**.



[3475 Recensioni](#)



Rapporto Qualità/Prezzo



Esperienza con il medico

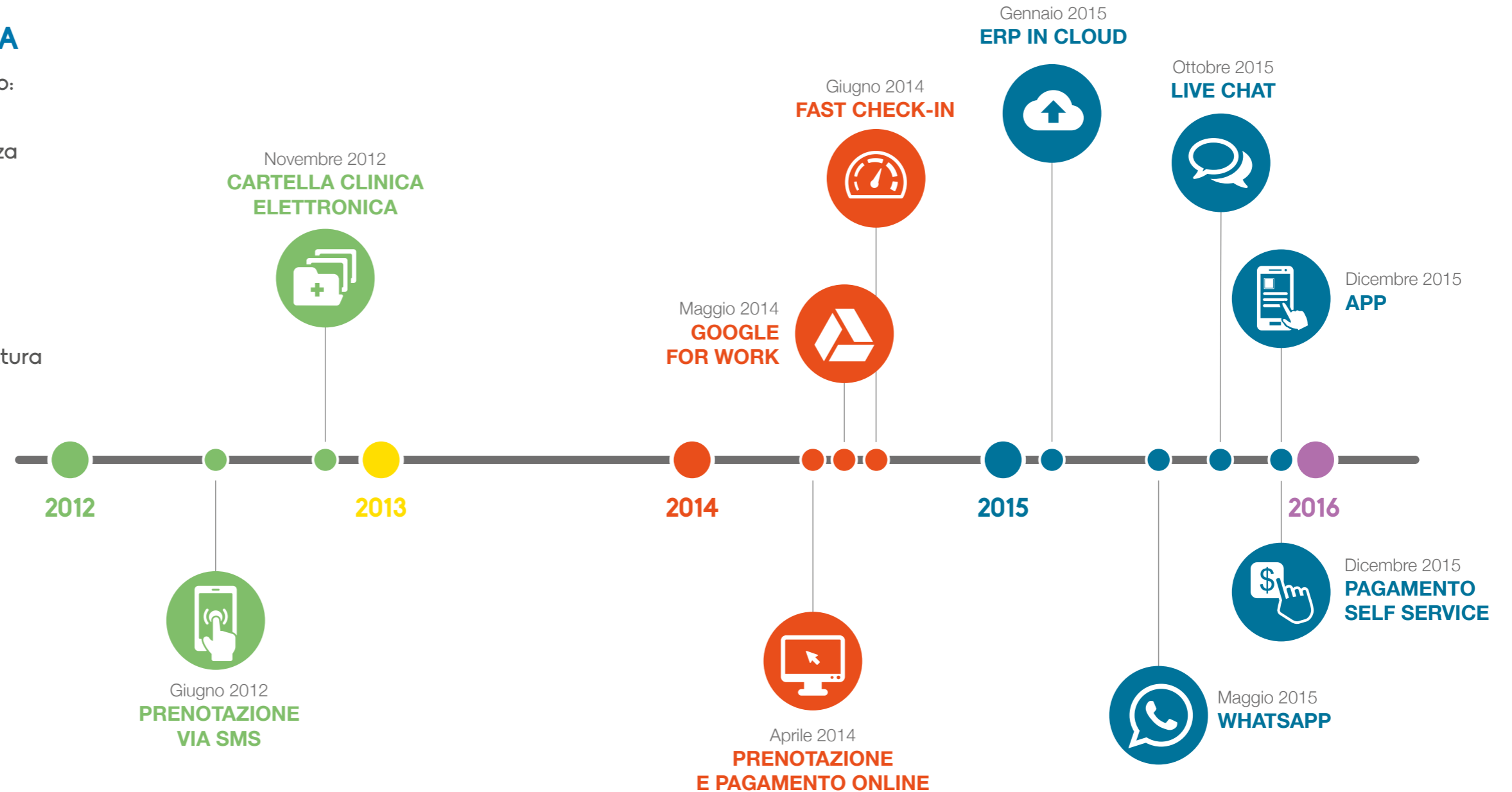


Esperienza presso il centro medico

## TECNOLOGIA, L'INNOVAZIONE CONTINUA

I concetti chiave del nostro lavoro sono:

- creazione di servizi tecnologici che aggiungano valore all'esperienza del paziente e del medico;
- maggiore efficacia nella relazione clinica;
- facilitazione nei canali di comunicazione con la struttura;
- sicurezza e scalabilità dell'infrastruttura informatica;
- economie di scala.

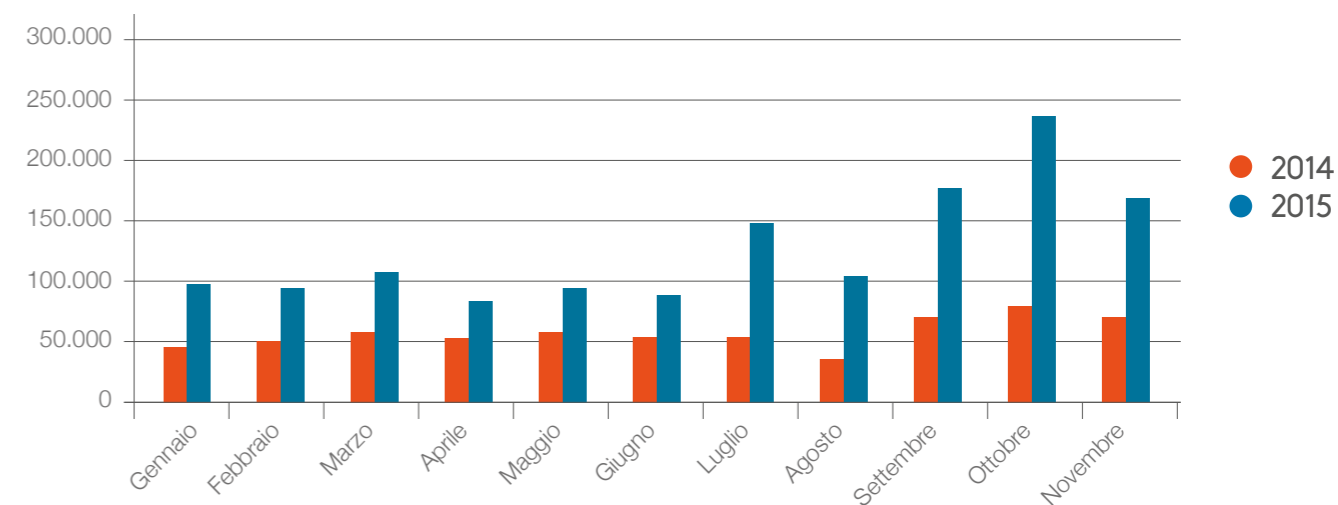


# IL SITO, UN BENCHMARK NEL SETTORE SANITARIO



- Il 30% dei nuovi pazienti cita il sito come primo canale di conoscenza del brand;
- 3000 visitatori unici al giorno;
- Il 20% delle prenotazioni è online.

Sessioni mensili su [www.cmsantagostino.it](http://www.cmsantagostino.it)



## PRINCIPALI INNOVAZIONI

- **Accessibile** (mobile friendly + English version);
- **trasparente** (primi in Italia con la pubblicazione di prezzi, profili dei medici e recensioni verificate dei pazienti);
- **pratico** (si prenota e paga online, con lo sconto);
- **informativo** (Santagostinopedia, enciclopedia della salute con contributi video e testi dei medici).

## 2016: App Santagostino

Servizi dedicati di contatto con il medico, prenotazione facilitata con pagamento immediato e check-in prima della visita.

## Canali di divulgazione

Abbiamo un'importante presenza sui social, e comunichiamo anche attraverso il Blog e la newsletter.



## NUOVI FORMAT PER PARLARE DI SALUTE

### Medical Entertainment Fest: il primo evento sulle esperienze di salute

Nove percorsi nel quartiere di Porta Venezia che hanno permesso di provare sulla propria pelle esperienze di salute divertenti e formative.

sabato 26 Settembre  
h. 10:00 - 18:00

starting & info point  
via Panfilo Castaldi 6

[www.cmsantagostino.it/mefest](http://www.cmsantagostino.it/mefest)  
[www.facebook.com/cmsantagostino](https://www.facebook.com/cmsantagostino)



# me fest

medical entertainment

una giornata di percorsi insolitamente salutari nel quartiere di Porta Venezia

un progetto di  CentroMedico Santagostino

in collaborazione con  FONDAZIONE SANITARIA ITALIANA

con il patrocinio di 



## CONVENZIONI CON LE PRINCIPALI ASSICURAZIONI

Il fatturato delle assicurazioni rappresenta il 20% del fatturato totale.

Stiamo lavorando con le più importanti assicurazioni per rendere più snelle le pratiche burocratiche in un'ottica di ottimizzazione dei tempi e dei costi di gestione.

### LE PRINCIPALI ASSICURAZIONI



## 170 IMPRESE ED ENTI CONVENZIONATI

I pazienti che provengono dalle aziende e dagli enti convenzionati rappresentano circa il 18% del fatturato totale.

Abbiamo sviluppato un canale diretto con le aziende attraverso convenzioni per dipendenti, piattaforme welfare, realizzazione di servizi ad hoc come check-up, seminari e screening di prevenzione in azienda.

Abbiamo avviato convenzioni con circa 170 aziende ed enti, e collaborazioni con realtà quali Henkel, Etica Sgr, GroupM, Fondazione Eni Mattei, La 3, Abb, e molte altre.

### ALCUNE AZIENDE CONVENZIONATE







## PROGETTI DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

### DONAZIONE DEL SANGUE PER E CON AVIS

Abbiamo organizzato tre campagne di raccolta del sangue nelle nostre sedi, con una campagna di sensibilizzazione sul tema della donazione di sangue.

### SANTAGOSTINO PER TUTTI

Il progetto nasce per offrire una risposta sanitaria gratuita a persone in difficoltà economica e sociale inviate da enti del terzo settore, come Caritas Ambrosiana e Associazione Gruppo di Betania Onlus.

I medici partecipano al progetto svolgendo gratuitamente le prestazioni. Nel 2016 il progetto sarà sostenuto anche da una campagna di raccolta fondi, e sarà allargato in termini di presa in carico e prestazioni offerte.

### RIQUALIFICAZIONE DELLA PIAZZA A SESTO SAN GIOVANNI

Insieme al Comune di Sesto abbiamo restituito ai cittadini uno spazio di gioco e socialità con un progetto di riqualificazione della piazza antistante la nostra sede e di programmazione di attività ludiche e sociali intorno al tema del giardinaggio.





## IL RAPPORTO CON IL MONDO ACCADEMICO

Partecipiamo all'attività dell'OCPS (Osservatorio sui Consumi Privati in Sanità) di SDA Bocconi School of Management, contribuendo a mappare e a monitorare il settore della sanità privata italiana, e ad approfondire temi di interesse specifici. L'Osservatorio ha l'obiettivo di sviluppare conoscenze condivise e studi sistematici su un settore spesso oggetto di dibattito politico e sociale, ma poco indagato nelle sue effettive dimensioni e dinamiche.

Il primo rapporto di OCPS rappresenta una sintesi del lavoro svolto in questi anni dai ricercatori, in stretto raccordo con aziende e istituzioni partner di OCPS tra cui il Centro Medico Santagostino.

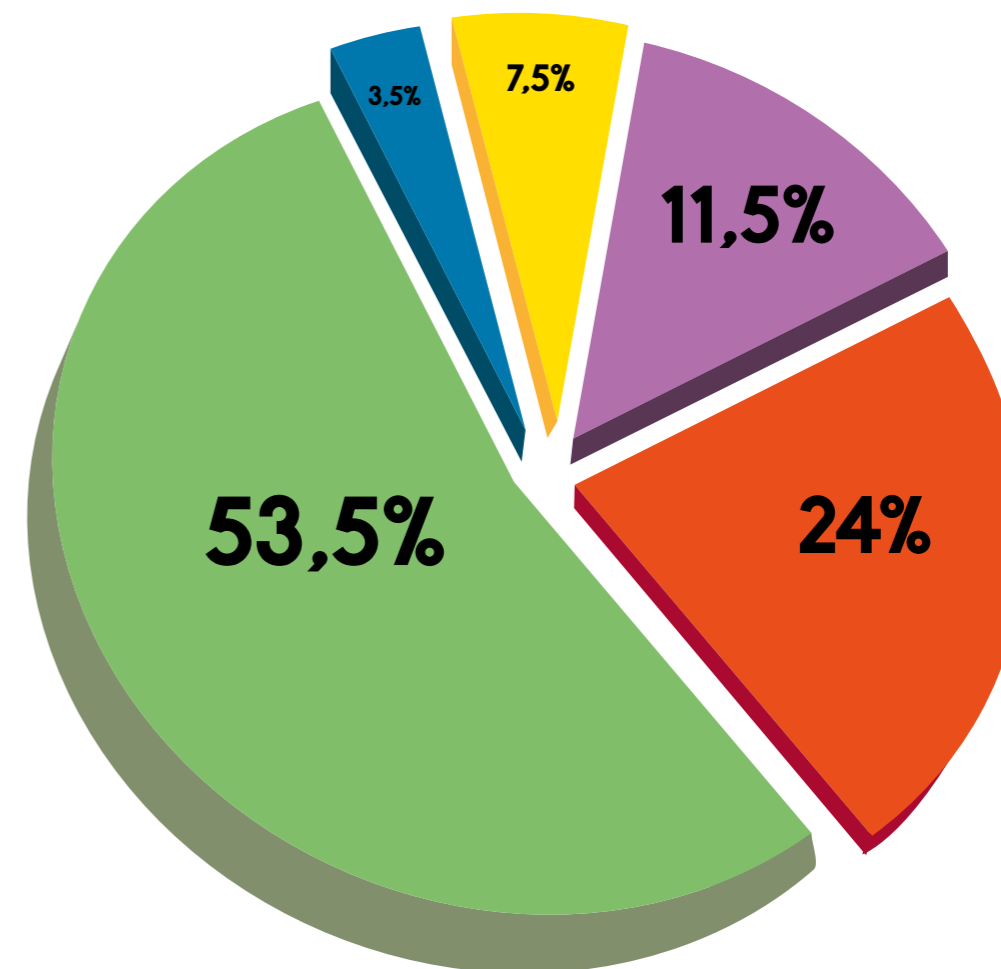
Abbiamo inoltre attivato convenzioni con numerose università per svolgere stage formativi in azienda che in alcuni casi si trasformano in rapporti di lavoro.



**SDA Bocconi**  
School of Management



## FATTURATO 2015



- Ambulatoriale (visite e esami)
- Odontoiatria
- Terapie fisiche
- Psicologia e Psicoterapia
- Prelievi

## CREDITS

**Testi e contenuti**  
Isabella Ferrari

**Progettazione grafica**  
Davide Portanome

**Fotografie**  
Ugo De Berti  
Stefano Petrelli

**Infografiche e icone**  
Davide Portanome  
[www.flaticon.com](http://www.flaticon.com)

**Illustrazione di copertina**  
Gianluca Scarano

