

Imprese sociali / 2. Espansione nazionale per il Centro Santagostino.

Sanità low cost su scala nazionale



LUCIANO BALBO
Presidente del
Centro Medico Santagostino e
fondatore di Oltre
Venture, con
Lorenzo Allevi

Con un fatturato di 31,5 milioni di euro atteso per fine anno (+ 34% sul 2017) e oltre 2mila pazienti al giorno, il Centro medico Santagostino (Cms) è un gruppo privato che offre sanità a prezzi calmierati. Accanto alle performance tradizionali aggiunge un valore, ovvero l'impatto sociale incluso nelle modalità di investimento: Oltre I, creato da Luciano Balbo (ex azionista di B&S private equity), è stato il primo fondo italiano di venture capital sociale. Fondato nel 2009 a Milano il Cms ha 14 sedi (13 in Lombardia e una a Bologna), è cresciuto grazie a investimenti per 12 milioni, di cui 4 dal venture capital sociale, e ora punta a scalare a livello nazionale. Il Cms è inserito nella classifica Leader della crescita 2018 Il Sole 24 Ore - Statista.

Luciano Balbo, qual è stata la chiave del successo?

Credo che il fattore principale sia aver percepito che esisteva una possibilità per la sanità low-cost, in uno spazio di mezzo tra il Servizio sanitario nazionale che non dava soluzioni rapide e adeguate e il mercato privato disponibile ma costoso. Noi offriamo prestazioni di qualità a prezzi appena superiori al ticket ma inferiori al privato. Le visite costano 60 euro. Inoltre offriamo un servizio di gestione dell'utente efficiente (3 giorni la media di attesa ndr.) e con modalità simile a un'attività commerciale, con prenotazioni telefoniche e online e la pubblicazione dei risultati del customer care sul sito, rendendo il processo trasparente.

Oggi erogate 650mila prestazioni l'anno a 185mila pazienti con un tasso di reclamo sceso ancora, allo 0,12%. Come si fa a crescere tanto senza perdere in qualità?

Milano gode di un alto livello di qualità clinica. Noi abbiamo instaurato ot-

timi rapporti con ospedali pubblici e privati. Giovani professionisti vengono da noi e possono contare su una struttura che, magari gli offre guadagni inferiori alla libera professione, ma di certo gli riempie l'agenda.

Quali sono i vostri piani di espansione?

sione?

A luglio abbiamo aperto a Brescia, ci stiamo espandendo nel Milanese, stiamo valutando di scalare piano piano a livello nazionale, ma servono grandi risorse finanziarie. Nel frattempo continuiamo a migliorare l'offerta, con investimenti nella diagno-

stica e nella chirurgia ambulatoriale.

Quali sono i maggiori risultati in termini di impatto sociale?

Quello macro è aver affrontato il problema di una tradizionale offerta ambulatoriale critica con lunghe code e difficoltà di accesso. Nell'area psicologica abbiamo preso in carico persone a cui il Ssn faceva fatica a rispondere offrendo loro sedute di terapia a 35 euro l'ora. Infine offriamo servizi gratuiti di odontoiatria e di psicoterapia a persone di cui organizzazioni come Caritas certificano la difficoltà.

Che cosa avete compreso dall'esperienza del Csm utile per l'imprenditoria sociale?

Che si possono costruire modelli innovativi e virtuosi con un impatto sociale se ci sono due elementi: tempi lunghi e capitali pazienti che non si aspettano un ritorno elevato.

—A.Mac.

