

Servizio Carta Mutuasalus





Il **nuovo servizio Carta MutuSalus** si propone di offrire un **servizio socio-assistenziale** dedicato agli associati delle Mutue che fanno parte del COMIPA, e ai loro familiari. Questo servizio sarà integrato con la rete Mutuasalus, che comprende numerose strutture convenzionate, con la collaborazione di altri network assistenziali disponibili sul mercato. È un'iniziativa che mira a garantire un supporto completo e accessibile per chi ne ha bisogno.

Progetto



Obiettivo

L'obiettivo è quello di **consolidare l'assistenza alle Mutue ed ai propri associati**, erogando prestazioni che **ampliano l'offerta per gli stakeholder**, arricchendo i servizi disponibili e rafforzando contemporaneamente **il supporto che viene fornito alle comunità locali**. Questo approccio mira a creare un legame più forte tra le mutue e le esigenze delle persone, garantendo che le risorse siano utilizzate in modo efficace per migliorare la qualità della vita.

60 associazioni

in tutta Italia



Oltre 3.700

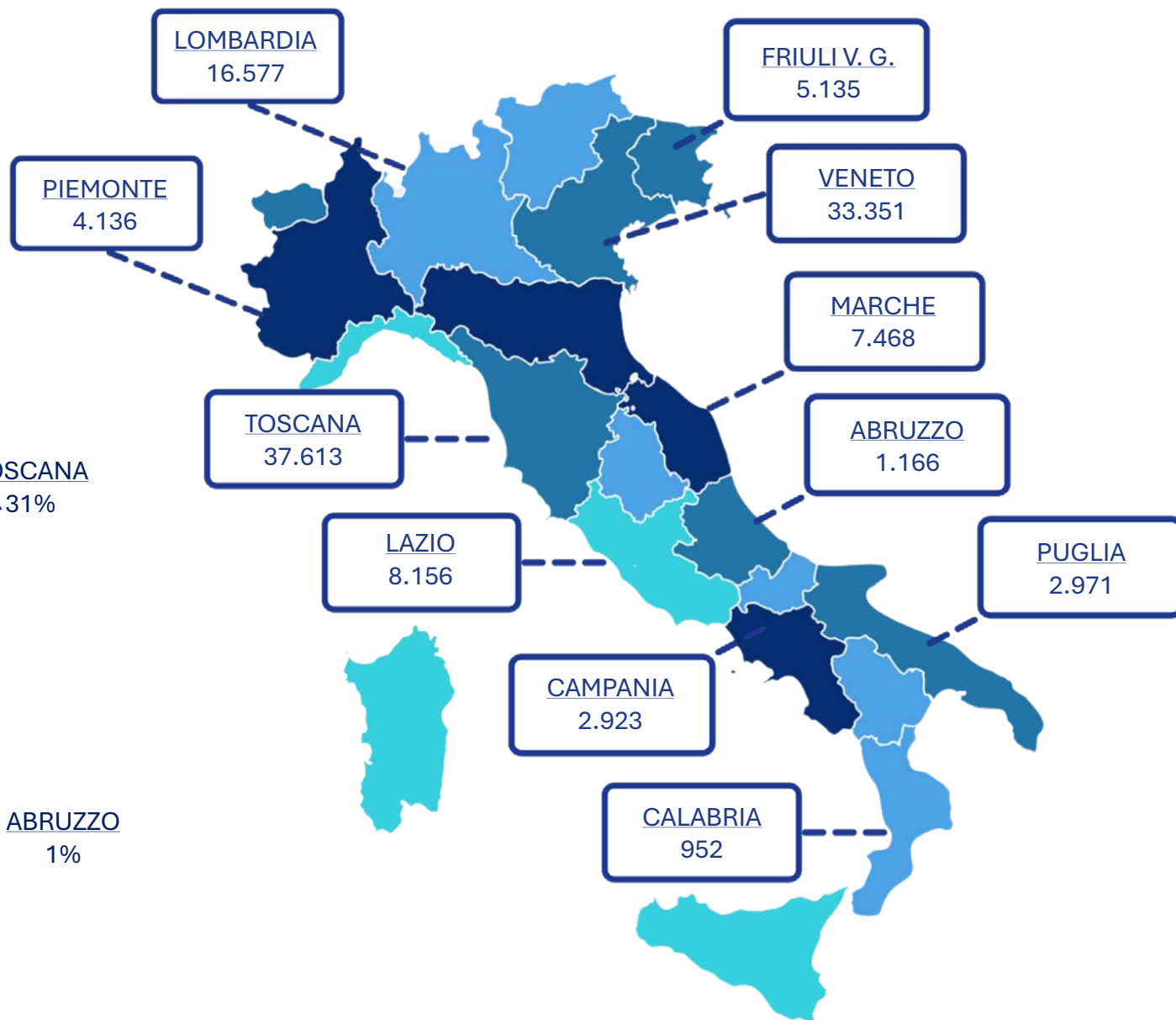
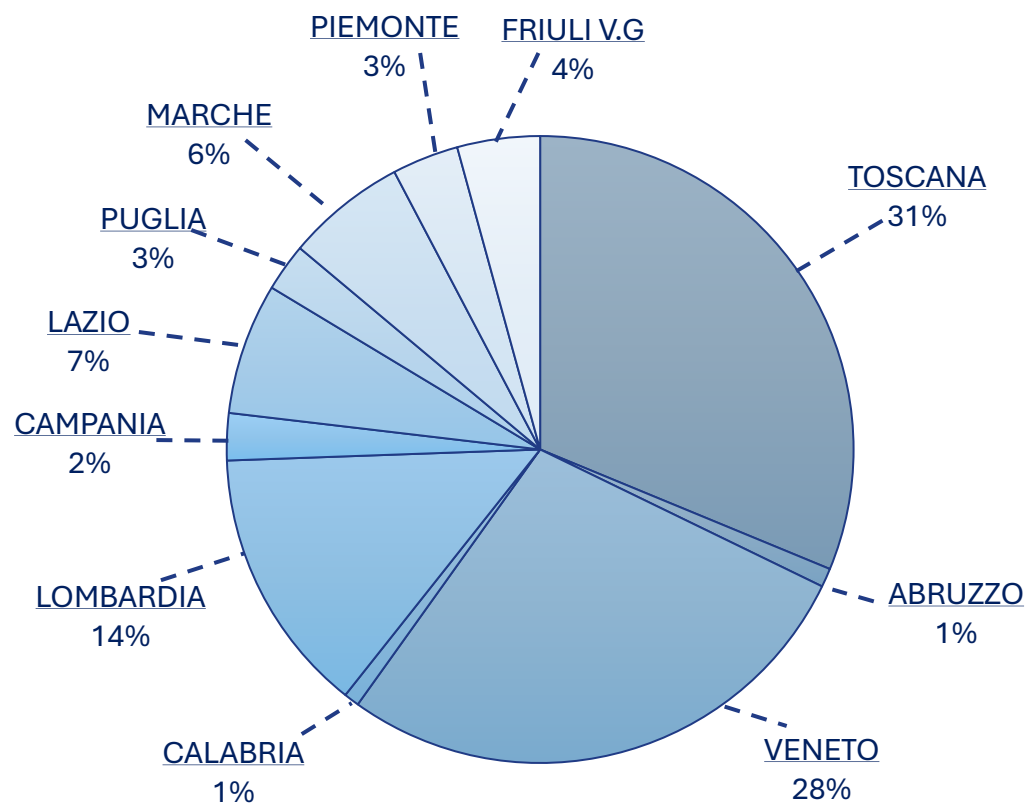
convenzioni sanitarie

Oltre 2.200

convenzioni extra sanitarie

120.448 associati

Dato al 31/12/2024
nel 55% delle Regioni Italiane



Andamento chiamate-prenotazioni 2023/2024

Conclusioni

Anno	Numero Chiamate	Durata chiamate	Media durata per singola chiamata	In secondi
2023	1464	106:12:25	0:04:21	261
2024	1651	112:24:42	0:04:05	245
Totale anni 2023/2024	3115	218:37:07	0:04:13	253

2023	MAGGIOR NUMERO DI CHIAMATE
maggio - giugno	273
settembre – ottobre	275

2024	MAGGIOR NUMERO DI CHIAMATE
gennaio - febbraio	339
marzo - aprile	305

2023	MAGGIOR NUMERO DI PRENOTAZIONI
settembre - ottobre	121
novembre - dicembre	109

2024	MAGGIOR NUMERO DI PRENOTAZIONI
gennaio - febbraio	207
marzo - aprile	148

La proposta tecnica

Servizio di Caring Crea Welfare per gli associati con:



Sistema di
smistamento
automatico delle
chiamate tramite
IVR



Gestione orari di
servizio e festività



Invio notifica Email
per chiamate fuori
orario



Sistema intelligente di
smistamento delle
chiamate basato su
priorità operatore e tempo
intercorso dall'ultima
chiamata gestita



Messaggi AUDIO
tramite sintetizzatore
audio con
intelligenza
artificiale



Monitoraggio
qualità chiamate
per controllo
qualità



Invio Periodico
delle ricevute ed
effettuate in
formato CSV



Dettaglio del numero
chiamante e del
numero/servizio
chiamato per un
servizio di risposta
personalizzato



Gestione Black List
per i non più
associati alle
mutue



Musica di attesa

IL CUSTOMER CARE



Comunicazione personalizzata:

Personalizzare le interazioni per soddisfare le esigenze e le preferenze dei singoli clienti.



Servizio clienti specializzato:

Personale specializzato nel servizio clienti in ambito sanitario, consapevole di quanto una comunicazione empatica sia un requisito fondamentale per garantire un'esperienza positiva per il beneficiario.



Conoscenze sanitarie di base:

Il nostro servizio clienti ha le conoscenze di base per, **in caso di sintomatologia specifica**, indirizzare i beneficiari al 112 così che il SSN possa agire tempestivamente e tutelare la salute della persona.

Il supporto ai non autosufficienti

Servizio di supporto telefonico all'organizzazione di:



CONSEGNA MEDICINALI A DOMICILIO

Per la consegna di farmaci
non urgenti
Servizio dedicato a
persone impossibilitate a
recarsi in farmacia.



RIENTRO SANITARIO

Supporto nella
prenotazione di trasporti
idonei, presenti sul
territorio, a seguito di
ricovero ospedaliero per
il rientro a domicilio.



TRASFERIMENTO AD UN CENTRO OSPEDALIERO/MEDICO

Supporto nella
prenotazione di trasporti
idonei, presenti sul
territorio, per necessità
di ricovero ospedaliero o
in centri per anziani.



DISBRIGO FACCEDE DOMESTICHE

Servizio dedicato a
persone impossibilitate allo
svolgimento delle normali
attività quotidiane e
necessiti di un aiuto
domestico.

Televisite:

1	Medicina Generale
2	Pediatria
3	Nutrizionista
4	Ginecologia
5	Odontoiatria
6	Allergologia
7	Allergologia Pediatrica
8	Cardiologia
9	Dermatologia
10	Dermatologia Pediatrica
11	Ecografisti
12	Endocrinologia Pediatrica
13	Esperti nel disturbo del comportamento alimentare infantile
14	Gastro-Epatologi
15	Gastroenterologo Pediatrico
16	Neonatologo
17	Nutrizionista Pediatrico
18	Osteopatia
19	Otorinolaringoiatra Pediatrico
20	Pneumologia
21	Pneumologia Pediatrica
22	Refertazione ECG
23	Refertazione Holter Pressorio
24	Urologia

La proposta dei consulti





Benvenuti nella piattaforma di video consulti dedicata agli associati della Rete Mutuasalus.

Sei già registrato?

Effettua l'accesso

Nome utente

Password

Login

[Hai dimenticato la password? Clicca qui](#)

Non sei ancora registrato alla piattaforma?

Crea il tuo profilo in pochi semplici passi...

☒ Sono un Paziente

Nome

Cognome

Email

Password

Conferma password

☐ Ho letto e compreso l'informativa privacy paziente e acconsento al trattamento dei miei dati personali [Leggi](#)

☐ Ho letto e compreso le condizioni di utilizzo del servizio [Leggi](#)

☐ Non sono un robot

Registrati

CENTRALE MEDICA

piattaforma di Telemedicina
autorizzata (n. I-36/2018)

- **Pronta reperibilità medici di medicina generale e pediatri, in 60 minuti**
- **Disponibilità da parte di medici specialist in 48 ore**
- **Per ora si potrà accedere solo passando tramite la centrale operativa.**
- **A servizio consolidato si potranno valutare estensioni**

Strumenti a supporto del servizio

CENTRALE MEDICA - Data Security

Al fine di garantire la riservatezza dei dati inseriti nella piattaforma nel pieno rispetto del **regolamento europeo GDPR**, il sistema si basa su un algoritmo di crittografia simmetrica basato su chiave privata.

La comunicazione tra client e server avviene attraverso **protocollo HTTPS**, così da non permettere il passaggio di dati “in chiaro” da un punto a un altro. L'infrastruttura server è ad alta affidabilità e prevede un **backup giornaliero** su una infrastruttura separata. I server sono anche protetti da sofisticati sistemi di **antintrusione**.

La piattaforma è stata dotata di algoritmi di criptatura, protocolli di sicurezza e processi ad-hoc per garantire la massima protezione ai dati personali e sensibili. La piattaforma è inoltre certificata come Dispositivo Medico di classe 1.

Strumenti a supporto del servizio



Verifica il tuo account

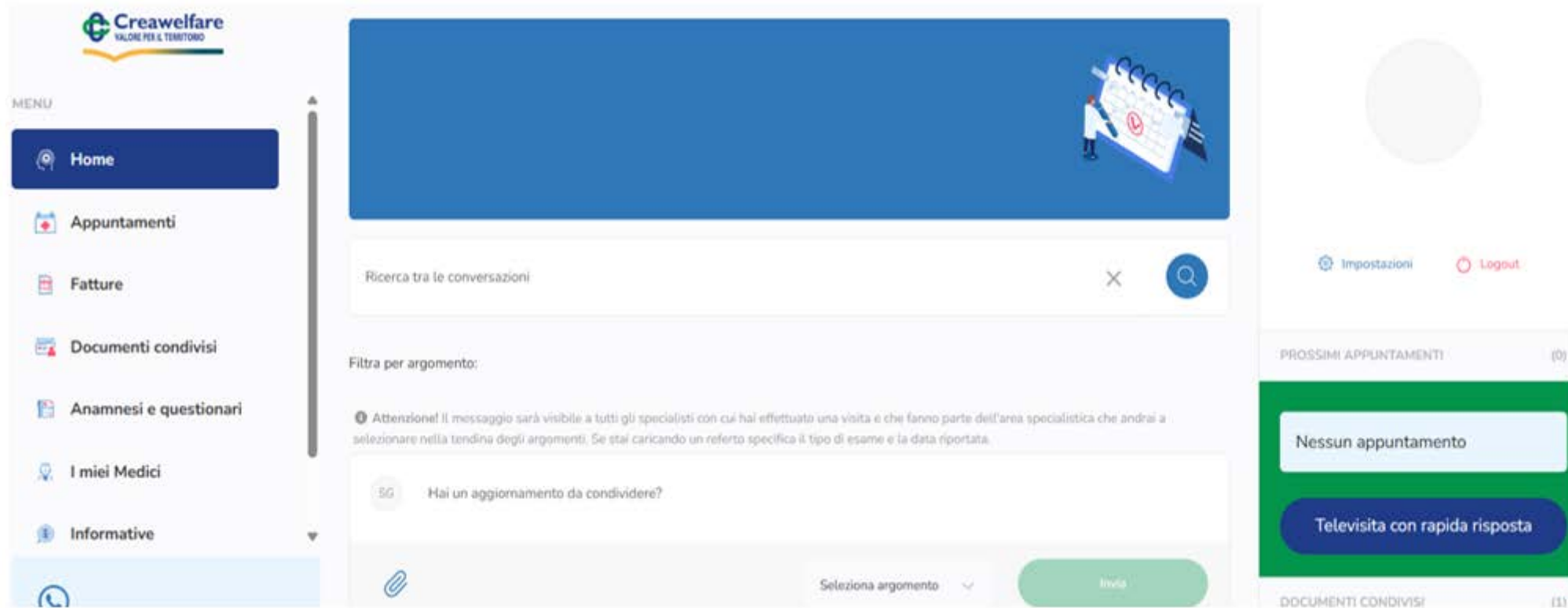
Inserire il codice di verifica inviato all'indirizzo email indicato in fase di registrazione, il codice scade dopo 5 minuti.

0	0	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---

Non hai ricevuto il codice? [Invia di nuovo](#)

CENTRALE MEDICA

Interfaccia Utente intuitiva, che garantisce al paziente la riservatezza dei propri dati sanitari.



Analisi di mercato

Analisi effettuate su i 5 portali di prenotazioni di televisite più utilizzati e sponsorizzati.

- MioDottore
- Doctolib
- Sant'Agostino
- Doctorium
- Ultraspecialisti

Video consulti di Medicina Generale e Pediatria

Media di prezzo
€ 63,72*

*su pronta disponibilità in 60 minuti – si segnala difficoltà
nel reperire medici con pronta disponibilità in 60 minuti

Tariffa Crea Welfare

€ 39,00
con disponibilità in 60 minuti

Video consulti di Medicina Specialistica

Media di prezzo
€ 76,92*

*disponibilità in 48 ore – si segnala estrema difficoltà nel
reperire medici con disponibilità in 48 ore

Tariffa Crea Welfare

€ 48,00
con disponibilità in 48 ore

Orari di copertura dei servizi

***Nei giorni feriali
Dalle 9:00 alle 17:00***

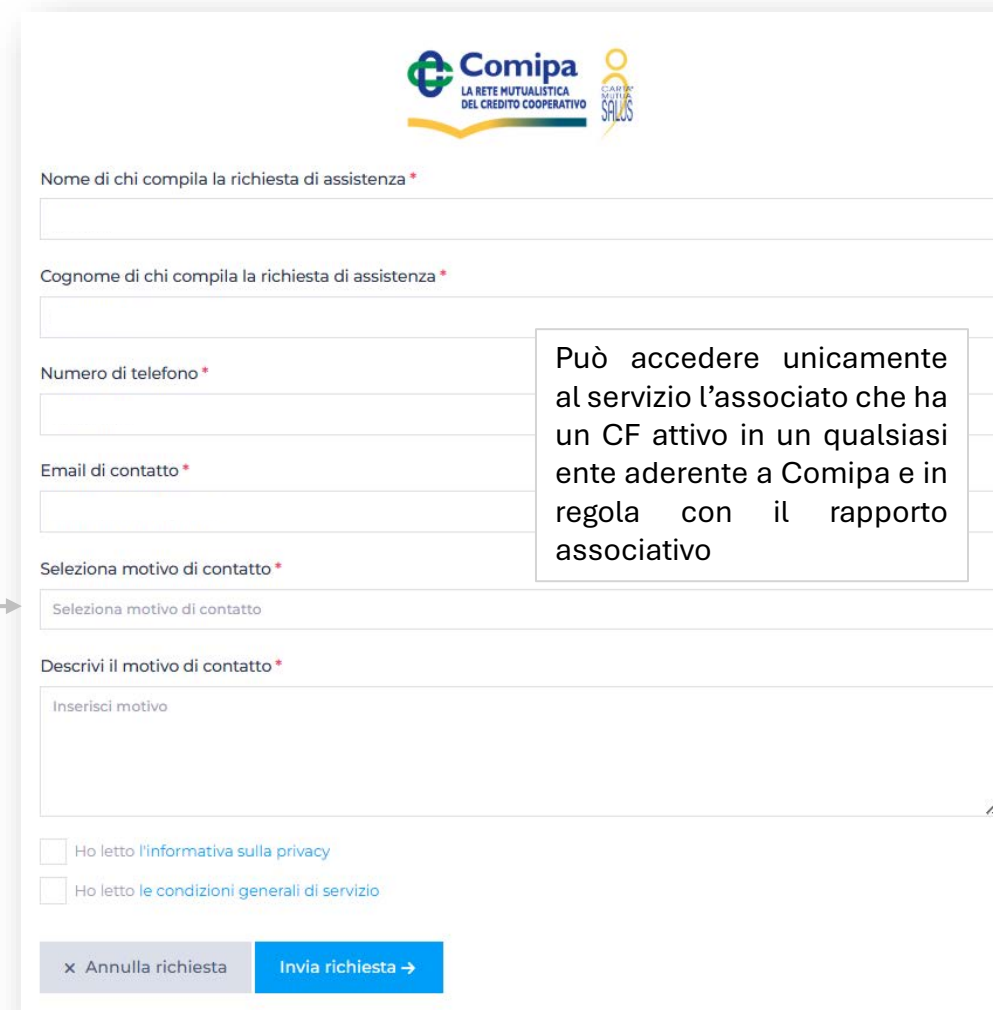


Form per le richieste compilabile online

centraleoperativa.creawelfare.it



The landing page features the Comipa logo (LA RETE MUTUALISTICA DEL CREDITO COOPERATIVO) and the Carta Mutua Salus logo. The title "Centrale Operativa" is prominently displayed, followed by the question "Come possiamo aiutarti?" and the instruction "Compila il form e ti risponderemo al più presto." Below this, a note states: "Il nostro servizio di supporto operativo è attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 17:00. Se hai bisogno di un supporto telefonico, puoi contattarci negli orari indicati al numero 800-802165." A light blue box contains the heading "Inserisci il tuo codice fiscale" above a text input field labeled "Inserisci codice fiscale". Below the input field is a blue button labeled "Procedi con la richiesta di assistenza →". At the bottom, a small text line reads "Trovi tutti i dettagli nelle condizioni generali di servizio, nell'informativa sui trattamenti dati della Centrale Operativa e la cookie policy", followed by the text "Centrale Operativa è un progetto di CreaWelfare S.R.L." and the CreaWelfare logo (VALORE PER IL TERRITORIO).



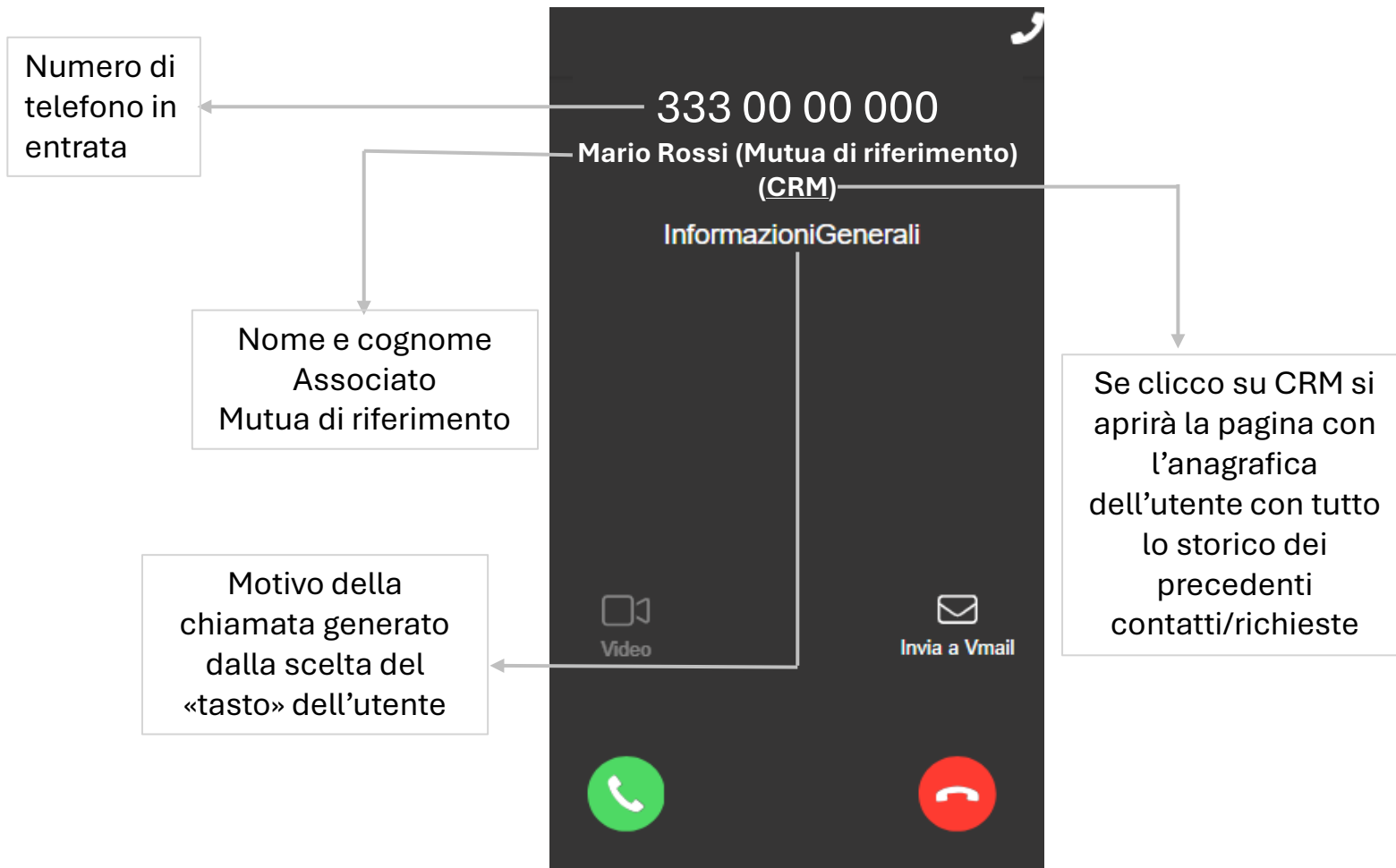
The form is titled with the Comipa and Carta Mutua Salus logos. It contains several required fields marked with an asterisk: "Nome di chi compila la richiesta di assistenza *", "Cognome di chi compila la richiesta di assistenza *", "Numero di telefono *", "Email di contatto *", "Seleziona motivo di contatto *", and "Descrivi il motivo di contatto *". The "Seleziona motivo di contatto *" field is a dropdown menu currently showing "Seleziona motivo di contatto". The "Descrivi il motivo di contatto *" field is a large text area labeled "Inserisci motivo". Below these fields are two checkboxes: "Ho letto l'informativa sulla privacy" and "Ho letto le condizioni generali di servizio". At the bottom, there are two buttons: a grey button "x Annulla richiesta" and a blue button "Invia richiesta →".

Può accedere unicamente al servizio l'associato che ha un CF attivo in un qualsiasi ente aderente a Comipa e in regola con il rapporto associativo

Strumenti a supporto del servizio

CENTRALINO VOIP

Collegato al database di COMIPA che consente di riconoscere l'utente che ci sta chiamando.



CRM – Scheda Socio

Scheda Socio

Home - Soci - Scheda Socio

Indietro

MARIO ROSSI

mario.rossi@gmail.com

Tessera MutuaSalus

T2000XXX

Codice Fiscale

RSSMRA77F05D416J

Data Nascita

01/07/1977

Luogo Nascita

Pistoia

Cellulare

333 00 00 000

Familiari

Nome

GIULIA

Cognome

ROSSI

Parentela

Figlio/a

Nome

ELISA

Cognome

ROSSI

Parentela

Figlio/a

📞 NUOVA CHIAMATA IN ARRIVO (IN INGRESSO)

📞 CHIAMA SOCIO (IN USCITA)

📁 Storico contatti

Storico Pratiche

dallo Stato si verifica se risultano pratiche aperte

Cliccando sull'occhio si vede il dettaglio di ogni singola pratica

CREAZIONE	ULTIMO AGGIORNAMENTO	CATEGORIA	STATO	OPERAZIONI
24/03/2025 11:41	24/03/2025 11:41	Prenotazione centri convenzionati	Non risolto	👁
21/03/2025 18:38	24/03/2025 16:18	Prenotazione centri convenzionati	Risolto	👁
21/03/2025 18:35	21/03/2025 18:36	Info attività svolte da comipa/centri convenzionati con prenotazione autonoma	Risolto	👁

CRM – Scheda Dettaglio Pratica

Dettaglio Pratica MARIO ROSSI

Home - Chiamata - Dettaglio

Indietro

Chiama socio

+ Registra chiamata

INFORMAZIONI

Risolto
No

Tipologia
Prenotazione centri convenzionati

Checklist

- ☒ Spiegazione del servizio (il paziente paga direttamente il servizio all'ente che lo eroga)
- ☒ Chiamato paziente per disponibilità / attesa disponibilità
- ☐ Paziente acconsente alle modalità ed alle tempistiche dell'ente territoriale
- ☐ Chiamato paziente post prestazione per feedback

ALLEGATI

Nessun file allegato.

CHIAMATE

Data: 24/03/2025 22:00 **Durata:** 00:42 **Operatore:** **Esito:** Ricontatto Beneficiario **Tipo chiamata:** In ingresso

Concessa autorizzazione

Registra chiamata

Tipologia chiamata *

Seleziona una tipologia

00:02

Familiare chiamante (opzionale)

Seleziona un familiare (opzionale)

Script chiamata

Lorem Ipsum

Motivo chiamata *

Inserisci motivo chiamata

Risposta *

Inserisci risposta

Esito *

Seleziona un esito

Checklist

- ☒ Spiegazione del servizio (il paziente paga direttamente il servizio all'ente che lo eroga)
- ☒ Chiamato paziente per disponibilità / attesa disponibilità
- ☐ Paziente acconsente alle modalità ed alle tempistiche dell'ente territoriale
- ☐ Chiamato paziente post prestazione per feedback

Registra chiamata

Annulla

Richiedi file

Richiedi autorizzazione

Centrale Medica

Si registrano tutte le interazioni con l'aiuto delle check list così da completare tutti i passaggi per «risolvere» la pratica

CRM – Database Convenzionati

Strutture convenzionate

Home - Convenzionati - Elenco

← Indietro

Ricerca Convenzionati Per Parola Chiave

Nome struttura, località, provincia, prestazione

Ricerca

Implementazione ricerca e chiamata veloce delle strutture convenzionate così da poter dare velocemente supporto a gli associati, anche grazie ai filtri di ricerca sviluppati.

Ricerca Tradizionale

Località (Provincia/Comune/Regione)

Inserisci Località

Ricerca

Branca

Prestazioni

Nome Convenzionato

A.G.I. MEDICA SRL

A.P.M.S. - CENTRO MEDICINA DELLO SPORT

A.R. FISIOMEDICA SRL

Località

Siena (SI)

Siena (SI)

Roma (RM)

Regione

Toscana

Toscana

Lazio

Branche

1

9

12

Prestazioni erogate

3

1

3