

# Courrier des lecteurs

## Helsana ed il medico di famiglia



Helsana, la più grande Cassa Malati della Svizzera, ha inviato in questi giorni di luglio ai propri assicurati ticinesi, che hanno scelto la formula «Medico di famiglia», chiamata anche «BeneFit PLUS» (per gli uomini del marketing i termini in inglese sono d'obbligo ... fanno sempre buona impressione) una lettera affrancata come posta normale. Nella missiva si informa l'assicurato che il loro medico di famiglia «purtroppo» (sic!) non rientra più nella lista dei medici Helsana. Gli assicurati che vorranno mantenere lo sconto del 10 per cento sui premi sono invitati a scegliere da una lista di medici allegata alla lettera. Piccolo particolare; la lista contiene un solo indirizzo per tutto il Ticino, quello dello studio medico della Sanacare HMO, situato nel centro di Lugano.

Alternative? Chi non vuole pagare di più, può sempre optare per «Medgate» (altro termine in dialetto ticinese), cioè consultazione tramite call center, in altre parole «state male, dite cosa avete e verrete richiamati al più presto ...».

Chi non dovesse rispondere entro il 10 di agosto (in Ticino, come è noto, in agosto nessuno va in vacanza ...) vorrà dire che rinuncia alla formula «medico di famiglia» e dal primo gennaio 2011 vedrà annullato lo sconto, il suo premio aumentare, e solo così potrà continuare a rivolgersi al proprio medico di fiducia. Quando hanno letto questa lettera i miei pazienti non volevano credere ai propri occhi. Noi medici curanti non ne sapevamo nulla, l'Ordine dei Medici neppure, ed i responsabili di Helsana Ticino sembra si siano limitati a rispondere che questa era una decisione presa a Zurigo. Qualche paziente ha scritto una lettera ai giornali, qualche altro alla FMH ed a Zurigo, e non è mancata la proposta

di organizzare alcuni bus che raccolgano gli anziani pazienti delle valli di montagna del Ticino, li portino a Lugano per mettersi ordinatamente in fila, il primo di gennaio 2011 alle otto, davanti allo studio Sanacare di Lugano per essere visitati.

Quale insegnamento pensate si possa trarre da questa storia? Personalmente non so che esito avrà questa vicenda e forse, a questo punto, non mi interessa più di quel tanto. So solo che mi sento profondamente offeso ed umiliato come cittadino di questo Paese e come medico di famiglia.

*Dr. med Vincenzo Liguori, 6915 Pambio-Noranco*

## Replik

Sehr geehrter Herr Liguori

Unser neues Modell der integrierten Versorgung «BeneFit PLUS» im Tessin bedeutet konkret: Abkehr von der einseitigen Listenmodellen hin zu vertragsorientierten Systemen. Genau das, was die Ärzteschaft seit Jahren verlangt und die Politik mit ihrer aktuellen KVG-Revision umzusetzen versucht. Zu Ihrer Kritik über unser Vorgehen betreffend die Einführung von «BeneFit PLUS» möchten wir hier Stellung nehmen. Wir hätten es sehr begrüsst, wenn Sie sich bei uns über die effektiven Begebenheiten informiert hätten und laden Sie gerne zu einem klärenden Gespräch ein.

Helsana steht hinter der Hausarztmedizin und hat darum bereits seit Jahren verschiedene Hausarztmodelle und -produkte im Angebot. Bis heute unterscheiden wir dabei zwischen einseitigen Listenmodellen und Managed-Care-Modellen.

Helsana wird sich künftig vermehrt auf Managed Care und die vertragliche Zusammenarbeit mit Leistungserbringern konzentrieren und hat sich entschlossen, sich von einseitigen Listenmodellen sukzessive abzuwenden.

Helsana hat heute zwei Listenmodelle auf dem Tessiner Markt. Vom alten [1], einseitig geführten Listenprodukt verabschiedet sie sich per Ende 2010. Für das bestehende Produkt «BeneFit» wird per 2011 der Rabatt für die Kunden gesenkt. Im Sinne von Managed Care offeriert Helsana den Versicherten das neue Produkt «BeneFit PLUS». Dieses basiert auf einer vertraglichen Zusammenarbeit mit Ärztenetzen, Gruppenpraxen und Medgate. Alle Partner gehen gegenseitige vertragliche Verpflichtungen ein.

Bisher hat sich im Kanton Tessin zum Bedauern der Helsana keine vertragliche Zusammenarbeit mit frei praktizierenden Hausärzten ergeben. Deshalb kann «BeneFit PLUS» den Versicherten aktuell nur die Praxis SanaCare in Lugano und die Variante mit telemedizinischer Beratung anbieten.

Im Sinne der integrierten Versorgung und der Debatte im Parlament will Helsana mit «BeneFit PLUS» im Tessin die Grundversorger stärken. Voraussetzung hierfür ist die Bereitschaft der Tessiner Hausärzte zu einer vertraglichen Zusammenarbeit. Auch nach mehrfachem Scheitern gibt Helsana – im Interesse unserer gemeinsamen Kunden, den Patienten und Versicherten – nicht auf. Denn wir sind überzeugt, dass Managed Care ein Erfolgsmodell ist und von einem grossen Teil der Bevölkerung gewollt wird.

*Eliane Kreuzer, Leiterin a.i. Leistungseinkauf Ärzte/AVM, Helsana, 8081 Zürich*

1 Kühne R, Reich O. Das Listenmodell der Helsana. Managed Care. 2007;3:28–31.