



Scelte strategiche e ottimizzazioni

Realizzato per AssoLowcost

Aprile 2009



Databank S.p.A. - Corso Italia, 8 - 20122 Milano - Italia
Telefono (02) 721071 - Telefax (02) 72107333

Scelte strategiche e ottimizzazioni nella catena del valore che consentono la riduzione dei costi (1/3)

Economie di scala e/o di apprendimento	La gestione centralizzata di servizi comuni a più prestazioni sanitarie determina l'attivazione di economie di scala. Le economie di apprendimento ottenute grazie alla collaborazioni di importanti e qualificati primari che hanno trasferito nel progetto le loro competenze posizionando i servizi in linea con i benchmark più qualificati
Sinergie di gruppo o con altri business aziendali	La Fondazione Oltre, azionista di controllo, ha fornito a sostegno dello sviluppo del progetto competenze professionali, contatti e relazioni con opinion leader
Localizzazione geografica	La localizzazione del Centro Medico, ubicata in zona centrale e con ottimi collegamenti con il trasporto pubblico, favorisce l'accessibilità da parte dei clienti
Innovazione di prodotto e/o processo	La nuova concezione di servizio sanitario adottata dal Centro Medico S. Agostino si basa su una forte valenza etica ma profit, sul coinvolgimento di primari ospedalieri e universitari, sulla qualità garantita dalla progettazione e dalla supervisione da parte dei migliori professionisti ospedalieri e dal rispetto di tutti i protocolli e delle procedure di qualità. Il tutto assicura prezzi nettamente inferiori a quelli del privato e di poco superiori a quelli del servizio pubblico.

Scelte strategiche e ottimizzazioni nella catena del valore che consentono la riduzione dei costi (2/3)

Ampiezza di gamma	La gamma di prestazioni sanitarie è ampia e sarà integrata, entro il 2009, con il servizio di medicina del lavoro che sfrutterà le prestazioni già attive, consentendo un livello di redditività maggiore. L'offerta comprende il servizio di mediazione culturale per la clientela straniera e il servizio di assistenza per successive prestazioni sanitarie da effettuare in ambito SSN
Acquisti e approvvigionamenti	Gli acquisti selezione sono realizzati a condizioni favorevoli grazie alla introduzione presso qualificati fornitori
Pianificazione della produzione	Le prenotazioni delle visite è gestita in maniera centralizzata ed è effettuabile tramite telefono ed email, oltre che presso la reception. Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20, il sabato dalle 8 alle 13. Tale modalità di programmazione consente di far sì che ogni singola visita possa prevedere tempi adeguati in relazione all'esigenza del cliente e dunque elevata qualità della visita e della relazione con i pazienti.
Know how tecnologico e automazione	Per i diversi servizi sanitari, sulla base dei protocolli da rispettare e delle prestazioni da erogare, sono stati sviluppati software dedicati in grado di garantire al medico e alla struttura il massimo apporto di tipo informativo.

Scelte strategiche e ottimizzazioni nella catena del valore che consentono la riduzione dei costi (3/3)

Advertising e comunicazione	La campagna di comunicazione è stata sviluppata seguendo un media mix coerente con l'esigenza di massimizzare i risultati cercando di non impegnare parti rilevanti del budget in attività non core. Nel corso del lancio sono state scelte: radio locali, stampa locale, free press e affissioni. I canali di comunicazione più importanti non sono i media ma i medici di famiglia e le farmacie. Ad entrambi il progetto offre una risoluzione rapida (ridotti tempi di attesa) e di qualità alle richieste di visite specialistiche.
Gestione dei canali distributivi	I medici di famiglia e le farmacie sono seguiti da personale dedicato che li incontra direttamente per esporre il progetto e per raccogliere i desiderata. Per le farmacie è in corso di attivazione il servizio di prenotazione on line
Gestione del personale specializzato	I medici sono indicati alla direzione del Centro Medico dai primari che li individuano tra quelli con i quali hanno in atto da tempo progetti di collaborazione e rispetto ai quali hanno già sviluppato un consolidato rapporto di fiducia professionale. L'attività svolta dai medici è controllata dalla direzione sanitaria e dal coordinatore medico
Procedure di controllo di qualità	Autorizzazione dalla Regione Lombardia alla erogazione di prestazioni sanitarie, grazie all'adozione di tutti i protocolli specifici per i diversi servizi offerti. Si intende attuare la certificazione del sistema di qualità (Iso 9.001)
Analisi della soddisfazione dei clienti	Viene effettuato un costante monitoraggio della soddisfazione dei clienti tramite questionari. Parimenti sono valutati i livelli di soddisfazione dei medici per i vari aspetti della loro attività professionale presso il centro.