



# Europ Assistance

## Assistenza - Info Vaccini Covid-19

# I dubbi degli italiani sul vaccino anti-Covid

**6 italiani su 10 hanno ancora dubbi sul vaccino anti-Covid.  
Tale percezione è legata a tre variabili\*:**

**percezione  
del rischio**

*Minore è la percezione dei rischi collegati all'infezione al Covid-19 e maggiori sono i dubbi sulla vaccinazione*

**dubbiosità  
sui vaccini**

*Chi ha dubbi sul vaccino anti-Covid è chi già manifesta timori e preoccupazioni (es. effetti collaterali) sulle vaccinazioni in generale.*

**vaccinazione  
contro l'influenza**

*Chi ha effettuato la vaccinazione anti influenzale è più propenso a coprirsi con il nuovo vaccino anti-Covid*

**La propensione al vaccino  
varia per fasce di età\*\***

**I meno propensi  
appartengono alla fascia  
tra i 35 e i 59 anni**

**Giovani e anziani  
mostrano un grado  
maggiore di propensione  
al vaccino**

# Colmare il gap informativo e contrastare la falsa informazione

## Una comunicazione autorevole è in grado di:

- ✓ sensibilizzare le persone **sull'importanza** della vaccinazione anti-Covid per gli **individui** e per l'**intera comunità**
- ✓ aiutare le persone a **saper distinguere** tra **informazioni fondate** e "**fake news**"  
*(9 persone su 10 usano internet per diagnosi mediche e informazioni di carattere sanitario)*



## La nostra proposta



Offrire ai clienti un **contatto con medici e operatori qualificati**, per ottenere **le informazioni** e **chiarirsi qualsiasi dubbio** in merito alla **vaccinazione anti-Covid**

### Prima della vaccinazione



#### INFOLINE SULLA CAMPAGNA VACCINALE

**Informazioni** sulla **vaccinazione anti-Covid** secondo le **linee guida ministeriali**.  
Informazioni di **carattere generale** sulle **vaccinazioni**, eventuali **controindicazioni** ed **effetti collaterali**

### Dopo la vaccinazione



#### CONSULENZA MEDICA TELEFONICA

In caso di **necessità di valutazione** del proprio **stato di salute** a seguito della **vaccinazione anti-Covid** effettuata



#### INVIO DI UN MEDICO A DOMICILIO

Se dal consulto telefonico emergesse la **necessità** di sottoporre l'assicurato ad una **visita medica di accertamento** al suo **domicilio**

# Le nostre capabilities in ambito salute: la centrale medica

Dal 2013 Europ Assistance ha ottenuto la qualifica di "STRUTTURA SANITARIA" che certifica processi ad elevati standard qualitativi nella gestione dei servizi

Unici  
in  
Italia

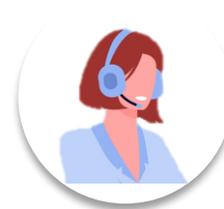


**Direttore Sanitario**



**Pool medico**

**20 Medici** disponibili in  
Centrale Operativa **24/7**



**Team sanitario**

**45 Operatori**  
altamente **specializzati** ed  
aggiornati



**Medici partenti**

**42 medici partenti**  
ed un magazzino  
sanitario in sede



**Presidio garantito 24/7 tutto l'anno**

# Il Direttore Sanitario: chi è e cosa fa

**Dott. Rocco Cantatore**  
*medico chirurgo*

Il direttore sanitario **garantisce** che tutte le **attività** della nostra **centrale medica** siano svolte con i canoni necessari a garantire **la massima qualità** ed il **rispetto delle normative**, consentendoci così di mantenere la qualifica **di struttura sanitaria**

## AMBITI DI RESPONSABILITÀ

- **Organizzazione delle attività di struttura sanitaria** per un **utilizzo ottimale delle risorse**
- Controllo del **rispetto dei principi etici e deontologici** da parte degli **operatori sanitari**
- **Promozione di iniziative** per il **miglioramento della qualità dei servizi**
- **Verifica dell'abilitazione** all'esercizio professionale del **personale operante**
- Controllo sulla **corretta compilazione e conservazione** della **documentazione clinica e sanitaria**
- Controllo del **magazzino sanitario**: strumentazione, farmaci, presidi



# Il pool medico: reclutamento e specializzazioni

Un team interno, composto da **20 medici**, che garantisce **il servizio H24**.  
 Sono professionisti che operano in **grandi ospedali e studi privati**,  
 coprendo una **vasta gamma di specializzazioni**.

## PROFESSIONISTI DI QUALITÀ

I medici del nostro pool operano nelle **principali strutture** sanitarie di Regione Lombardia (i.e. **Humanitas, Multimedica, San Raffaele**).

Il loro **aggiornamento professionale** è garantito dall'attività che **svolgono quotidianamente nei reparti** delle relative strutture ospedaliere e come medici di base.



## SPECIALIZZAZIONI COPERTE

- Pediatria e Neonatologia
- Medicina d'Urgenza
- Chirurgia d'Urgenza
- Oncologia
- Oftalmologia e chirurgia dell'occhio
- Rianimazione e Anestesiologia
- Neurologia
- Chirurgia Generale
- Pneumologia
- Medicina Interna
- Medicina dell'Aviazione

# Il team di operatori: il punto di riferimento per l'assicurato

**45 operatori** altamente **qualificati** e costantemente **formati** per garantire la **miglior accoglienza** agli assicurati. Hanno una **consolidata esperienza di assistenza**, costruita anche in altre aree aziendali, e **conoscenza di una o più lingue straniere**.

## ATTIVITÀ

- **accoglienza** clienti / empatia
- **analisi della situazione** e supporto alla **gestione medico - paziente**
- supporto **organizzativo / orientamento del cliente**

## SKILL E PERCORSI FORMATIVI

### Problem solving ed empatia

- gestione delle **situazioni di crisi** e di forte **stress emotivo** (metodo EMDR)
- gestione della **comunicazione con il cliente** in varie fasi di criticità

### Aggiornamento protocolli e norme sanitarie

- ultimo aggiornamento COVID-19

### Gestione dati sensibili

- formazione specifica in ambito GDPR e sicurezza informatica



THANK YOU