

BILANCIO SOCIALE 2021





Sommario

| | |
|--|-----------|
| 1. METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE | 4 |
| 2. INFORMAZIONI GENERALI SU INSIEME SALUTE | 5 |
| 2.1 La nostra storia | 5 |
| 2.2 Il Sistema mutualistico di Insieme Salute - identikit | 8 |
| 3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE | 12 |
| 3.1 Portatori di interesse. I Soci | 12 |
| 3.1.1 Composizione del corpo sociale di Insieme Salute | 12 |
| 3.1.2 Adesioni individuali dirette | 15 |
| 3.1.3 Adesioni individuali tramite partnership | 16 |
| 3.1.4 Adesioni aziendali | 16 |
| 3.1.5 Partecipazione e metodo democratico | 17 |
| 3.2 Portatori di interesse. Sistemi di relazioni | 19 |
| 3.2.1 Movimento mutualistico | 19 |
| 3.2.2 Enti di rappresentanza | 20 |
| 3.2.3 Enti strumentali | 20 |
| 3.2.4 Movimento cooperativo | 21 |
| 3.2.5 Legacoop | 21 |
| 3.2.6 Terzo Settore | 22 |
| 3.3 Portatori di interesse. Rete convenzionata e altri fornitori | 23 |
| 3.3.1 Strutture sanitarie e odontoiatriche convenzionate | 23 |
| 3.3.2 Altri fornitori | 24 |
| 4. PERSONE CHE OPERANO PER INSIEME SALUTE | 25 |
| 4.1 Dipendenti | 25 |
| 4.2 Formazione | 26 |
| 4.3 Coinvolgimento attivo | 27 |
| 4.4 Ambienti di lavoro | 27 |
| 5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ | 28 |
| 5.1 Rimborsi, assistenza diretta e sussidi | 28 |
| 5.1.1 Rimborsi | 28 |
| 5.1.2 Assistenza diretta | 28 |
| 5.1.3 Erogazione di sussidi | 29 |
| 5.1.4 Dati e statistiche relative a rimborsi, assistenza diretta e sussidi | 29 |
| 5.2 I vantaggi di essere Socio di una Mutua | 30 |
| 5.3 Assistenza personalizzata: metodi e strumenti | 32 |
| 5.4 Comunicazione: sito internet, social network, newsletter | 34 |
| 5.4.1 Sito internet | 34 |
| 5.4.2 Social network | 35 |
| 5.4.3 Newsletter | 36 |
| 5.5 Informazione: documenti fiscali | 36 |
| 5.6 Qualità | 36 |
| 5.7 Cassa Mutualistica Interaziendale | 37 |
| 6. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA | 38 |
| 7. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO | 42 |

1. Metodologia adottata per la redazione del Bilancio sociale

Il presente documento rappresenta la quarta edizione del Bilancio sociale di **Insieme Salute**. Rispetto alle precedenti edizioni si è proceduto a uniformare l'organizzazione e i contenuti del documento alle prescrizioni dell'art. 13 Codice del Terzo Settore. L'obiettivo del documento è quello di presentare **Insieme Salute** nelle sue dimensioni quantitative e qualitative che devono essere coerenti con gli scopi propri di una Società di Mutuo Soccorso. I dati statistici relativi alle attività e agli andamenti del 2021 sono estratti dai database di **Insieme Salute** e sono posti in relazione a quelli dell'anno precedente. A questo proposito corre l'obbligo di segnalare che il 2020, anno segnato dalla pandemia di Covid-19 e dalle forti misure di restrizione poste in atto per la sicurezza dei cittadini, rappresenta una discontinuità di alcuni andamenti statistici; tuttavia non abbiamo ritenuto necessario esaminare indicatori diversi da quelli riportati negli anni precedenti.

Al Capitolo 6 (**Situazione Economico-finanziaria**) sono stati riportati lo Stato patrimoniale e il Rendiconto gestionale approvati dal Consiglio di Amministrazione del 3 maggio 2022.

La Cassa Mutualistica Interaziendale di cui si parlerà nel presente documento è un ente strumentale di **Insieme Salute** con il quale vi sono collaborazioni e complementarietà totali. I dati che riportiamo nel paragrafo **Il Sistema mutualistico di Insieme Salute - identikit** sono riferiti al perimetro di attività di entrambi gli enti e sono indispensabili per

fornire ai portatori di interesse un quadro completo dei nostri ambiti di intervento. Nei paragrafi successivi a **Il Sistema mutualistico di Insieme Salute - identikit** si prendono in considerazione unicamente le attività di **Insieme Salute**.

Il Bilancio sociale 2021 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di **Insieme Salute** del 3 maggio 2022 e verrà sottoposto all'approvazione dell'Assemblea dei Soci che si terrà in prima convocazione il 7 giugno 2022 e occorrendo in seconda convocazione il giorno 8 giugno 2022. Una volta approvato dall'Assemblea, il documento diventerà un utile strumento di presentazione e rendicontazione delle nostre attività e dei risultati sociali conseguiti, rivolto a tutti i portatori di interessi del nostro sistema mutualistico.

2. Informazioni generali su Insieme Salute

2.1 La nostra storia

La Società di Mutuo Soccorso **Insieme Salute** è stata costituita nel novembre 1994 in seguito allo stimolo di un progetto di FIMIV e di Legacoop che auspicava la costituzione, in tutte le regioni, di una Mutua denominata "**Insieme Salute**". Il progetto nazionale ebbe sviluppi molto diversi e oggi la nostra è la maggiore tra quelle attive.

La nostra Mutua nacque con una particolarità unica a livello nazionale: quella di una Società di Mutuo Soccorso costituita in forma di Cooperativa, forma giuridica conservata fino al 2006 per mutarla, in quell'anno, in Società di Mutuo Soccorso con unico riferimento alla legge 3818 del 1886.

Per la nascita di **Insieme Salute** furono fondamentali la Legacoop della Lombardia e le cooperative che entrarono nella Mutua/Cooperativa come "Soci sovventori" (Coop Lombardia, CRM, Edificatrice di Lampugnano, Consorzio Il Sole, Edificatrice Niguarda, Adda Coop, Coop Alto Milanese, Cooperativa Milano, Coop di Consumo fra Ferrovieri) oltre al Fondo mutualistico Gestifom Lega (più tardi denominato Coopfond).

Il primo Presidente e fautore della costituzione di **Insieme Salute** fu Ornella Piloni, a cui subentrò nel 2000 Angelo Gerli sostituito da Valerio

Ceffa nel 2017. Dal 2020 il Presidente di **Insieme Salute** è Bruno Ceccarelli.

Inizialmente l'operatività fu garantita da una convenzione con il Consorzio Mutue di Novara da cui ci staccammo per assumere completa autonomia nel 1997, anno in cui iniziò effettivamente l'attività della Mutua con la collaborazione di Valerio Ceffa, in seguito nominato Direttore. Sino a quel momento i Soci, oltre ai nove fondatori, erano soltanto 72.

Ceffa ricoprì l'incarico di Direttore fino all'inizio del 2016 quando venne sostituito dall'attuale Direttore Claudio Canepa.

I primi anni non furono facili: soltanto con il bilancio del 2000 si riuscì a raggiungere un risultato economico positivo. Da allora i progressi furono costanti.

Alcuni passaggi fondamentali nella vita di **Insieme Salute**, oltre a quelli prima richiamati: nel 1997 la prima convenzione aziendale, nel 1998 la convenzione CRAEM, nel 1999 la costituzione del Consorzio Mutue Salute (poi sciolto nel 2011), nel 2004 la costituzione della Cassa Mutualistica Interaziendale, nel 2006 il trasferimento della sede da via Palmanova (eravamo nella sede di Legacoop Lombardia) a via Giovanni da Procida e l'adesione al Consorzio Nazionale Mu.Sa., nel 2010 l'istituzione del Fondo Integrativo del SSN e nel 2013, in seguito alla modifica della legge 3818, l'adozione di un nuovo statuto sociale adeguato alle nuove normative. Va poi ricordato il rapporto con Coop Lombardia che negli anni ci ha portato la convenzione per l'assistenza sanitaria ai dipendenti (2004), il progetto per la proposta di un piano sanitario riservato ai Soci (2004) e la gestione della parte del Fondo negoziale nazionale (Coopersalute) per tutto il personale (2007).

Nel 2014 **Insieme Salute** ha celebrato il ventennale della Mutua con un'Assemblea dei Soci, tenutasi per l'occasione al 31° piano del Grattacielo Pirelli, durante la quale si è svolta una bella cerimonia con il conferimento di una targa ricordo ai Soci fondatori. A quella del 2014 sono seguite altre Assemblee tenute in luoghi particolarmente significativi, come quella dell'anno successivo all'Expo, l'Assemblea del 2016 al Museo della Scienza e della Tecnologia e l'Assemblea del 2018 presso il Salone degli Affreschi della Società Umanitaria.

Il 2014 ci ha visti partecipare per la prima volta a una gara di appalto di un ente pubblico che si è conclusa positivamente con l'aggiudicazione dell'assistenza sanitaria per i dipendenti del Politecnico di Milano.

Anche il 2015 è stato un anno molto importante con l'acquisto dell'immobile di viale San Gimignano, in cui nell'agosto dell'anno successivo abbiamo trasferito la sede della Mutua.

Inizia la stagione degli anni tematici con il 2016 dedicato ai bambini, il 2017 alla prevenzione primaria e corretti stili di vita e il 2018 al tema "Noi domani: le sfide della longevità". Tema ripreso e sviluppato durante il convegno tenuto nel novembre dello stesso anno organizzato da **Insieme Salute** presso il Politecnico di Milano con il patrocinio del Comune di Milano e partner scientifici il Dipartimento di Elettronica, Informazione e Bioingegneria dello stesso Ateneo e il Centro Studi e Ricerche Itinerari Previdenziali: si è trattato di una manifestazione molto importante che ci ha consentito di maturare una notevole esperienza e di farci conoscere in molti ambienti per noi nuovi. Il tema del 2019 è stato "Nuovi stili di vita e nuove patologie". Su questo focus sono stati organizzati incontri, attività e approfondimenti. Nel 2018 l'Assemblea straordinaria procede a una modifica statutaria principalmente finalizzata all'adeguamento a norme previste dal Codice del Terzo Settore tra i cui enti sono inserite anche le Società di Mutuo Soccorso.

Il 2018 si è concluso con l'acquisto dei locali attigui agli uffici in uso che ci ha consentito un ampliamento degli spazi operativi, adeguati alla crescita della struttura.

Nel 2019 sono terminati i lavori di riqualificazione e riadattamento dei locali acquistati ed è avvenuto il pieno insediamento dei lavoratori della Mutua nei nuovi uffici, che garantiscono una migliore organizzazione degli spazi operativi.

Nel 2020, con l'espansione della pandemia Covid-19, la Mutua ha adoperato le tecnologie implementate e i processi di digitalizzazione, ampiamente sviluppati, per svolgere le proprie attività principalmente in modalità di lavoro da remoto. Ciò ha permesso agli operatori della Mutua di svolgere da casa le proprie attività di assistenza telefonica e di lavorazione delle pratiche e dei documenti ormai già da tempo digitalizzati.

Nel 2021, con il varo della piattaforma Cosmo, **Insieme Salute** migliora in tecnologia e in sicurezza i servizi web offerti ai Soci, disponibili tramite app web e mobile.

2.2 Il Sistema mutualistico di Insieme Salute - identikit

La Società di Mutuo Soccorso **Insieme Salute** è una Mutua sanitaria integrativa ad adesione volontaria aperta a tutti i cittadini, non ha fini di speculazione e di lucro, si basa sui principi della mutualità e della solidarietà tra i Soci. Scopo della Mutua è quello di assistere il proprio Associato nel momento di maggior bisogno, quando intervengono problemi di salute per lui o per i suoi familiari. La Mutua garantisce in questi casi assistenze e servizi sanitari integrativi della sanità pubblica e il Socio può usufruire di prestazioni sanitarie offerte da professionisti, strutture pubbliche e private, evitando lunghi tempi di attesa, avendo garantito il rimborso delle spese sostenute o avendo accesso gratuito a servizi sanitari a pagamento.

Insieme Salute interviene in caso di malattia, infortunio, gravidanza, parto e prevenzione offrendo una vasta gamma di assistenze che comprendono: odontoiatria, ricoveri ospedalieri, visite specialistiche, analisi di laboratorio, diagnostica strumentale, interventi ambulatoriali, pronto soccorso, ticket, presidi e protesi come lenti e occhiali, terapie fisiche, assistenza in ospedale, servizi da centrale telefonica, diarie per malattie con decorso domiciliare, assistenza domiciliare, servizi in caso di non autosufficienza temporanea e permanente.

L'esperienza maturata in anni di gestione del proprio Fondo mutualistico rappresenta un vantaggio strategico molto importante che ha consentito a **Insieme Salute**, attraverso la Cassa Mutualistica Interaziendale, di diversificare la propria attività. Oggi le strutture di **Insieme Salute** non si limitano alla gestione degli Associati "diretti" della Mutua ma rivolgono i propri servizi a enti, aziende, fondi, piattaforme che necessitano di esternalizzare i propri processi di welfare aziendale. Il sistema mutualistico di **Insieme Salute** si rivolge a un bacino di oltre 200 aziende e 400.000 assistiti su tutto il territorio nazionale.

RAGIONE SOCIALE: Insieme Salute Società di Mutuo Soccorso ETS

FORMA GIURIDICA: Società di Mutuo Soccorso l.3818/1886 e D.Lgs 117/17

SEDE LEGALE: Viale San Gimignano, 30/32

PEC: insieme_salute@p-e-c.it

CODICE FISCALE: 11352100157

ISCRIZIONE RUNTS del 21 marzo 2022 - sezione imprese sociali numero di repertorio 24208

ANAGRAFE FONDI SANITARI Numero di protocollo: 0021749-26/10/2021-DGPROGS-DGPROGS-UFF02-P



Le vetrine degli uffici in viale San Gimignano 30/32 a Milano

Grafico 1:
N° Assistiti
sistema mutualistico

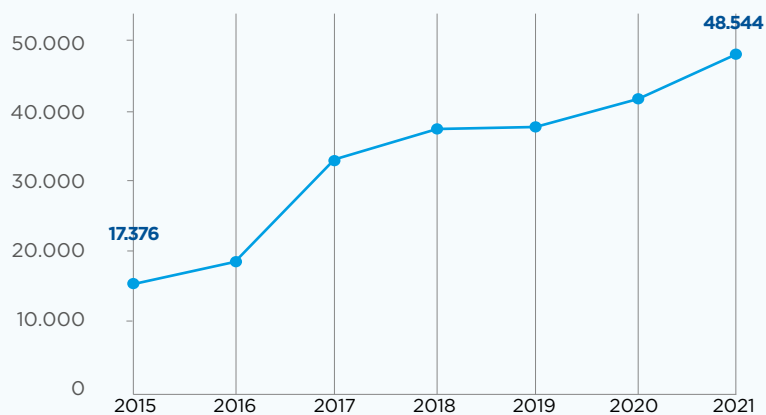


Grafico 2:
N° Assistiti
per regione

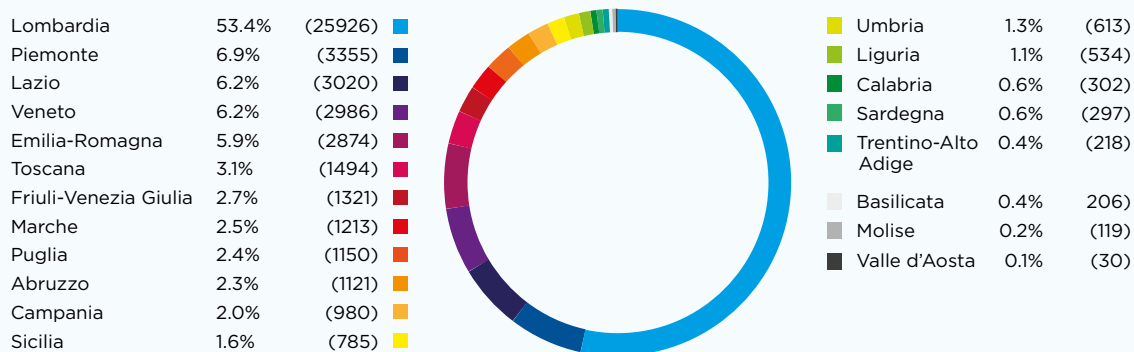
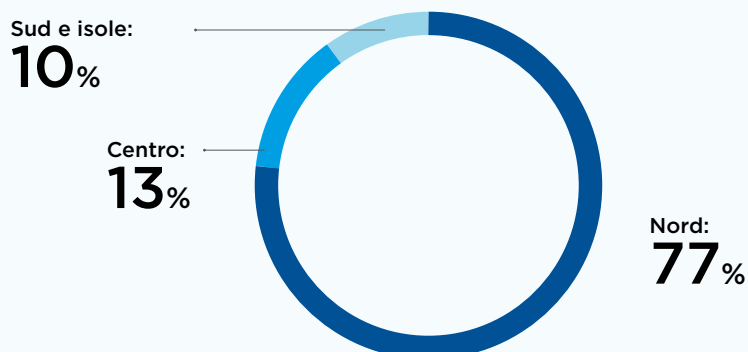


Grafico 3:
N° Assistiti
su macroaree



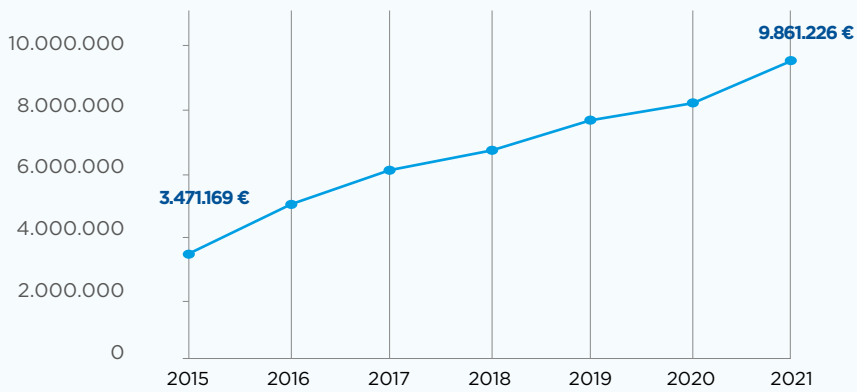


Grafico 4:
Valore raccolta
contributiva

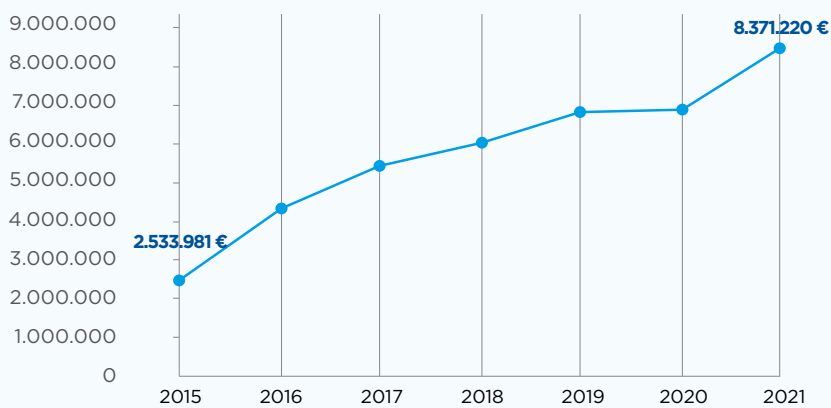


Grafico 5:
Valore erogazioni

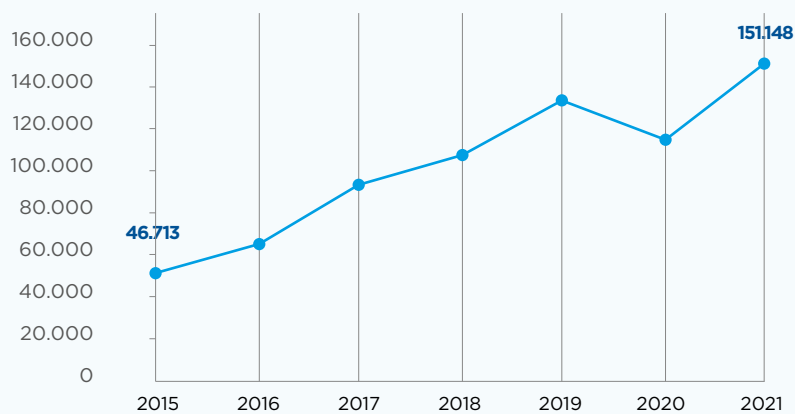


Grafico 6:
N° Richieste gestite

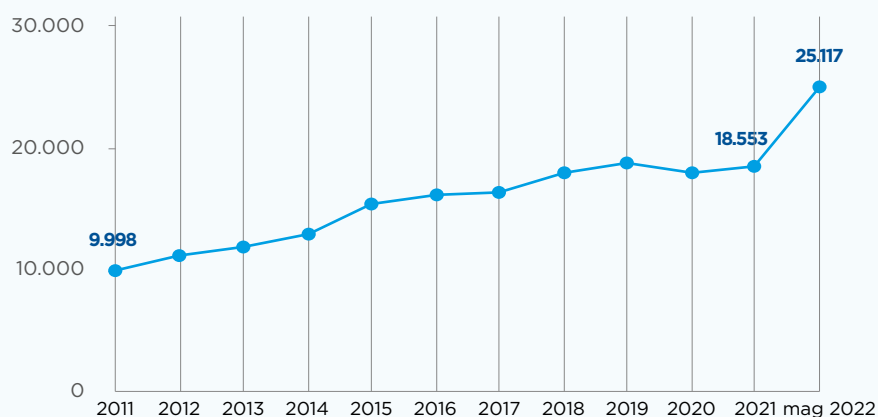
3. Struttura, governo e amministrazione

3.1 Portatori di interesse. I Soci.

3.1.1 Composizione del corpo sociale di Insieme Salute

Nel 2021 il numero complessivo degli Aderenti a **Insieme Salute** ha registrato un aumento passando dai 17.847 del 31/12/2020 ai 18.533 del 31/12/2021. Le nuove adesioni nel corso dell'anno sono state 1.936 (erano state 3.258 nel corso del 2020 e 1.865 nel corso del 2019).

Grafico 7:
N° Iscritti



Al 31 dicembre 2021 la composizione del corpo sociale di **Insieme Salute**, relativamente ai sessi, vede in maggioranza la componente femminile con il 53%. L'età media degli Associati è di 45 anni (era 46 nel 2020).

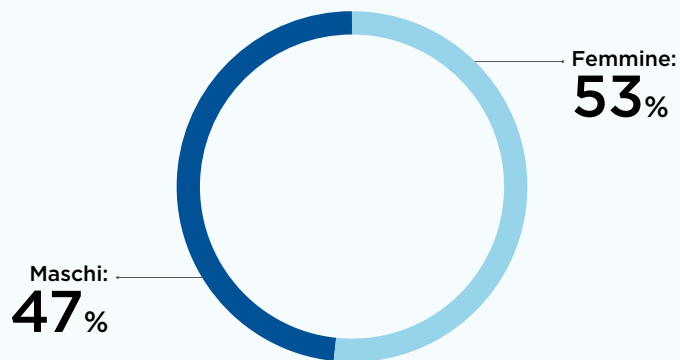


Grafico 8:
N° Soci per genere

La residenza anagrafica dei Soci conferma la preponderanza della Lombardia, dove risiedono 15.708 Aderenti, pari all'85% del totale. Nella sola provincia di Milano risiede quasi la metà di tutti i Soci (9.151).

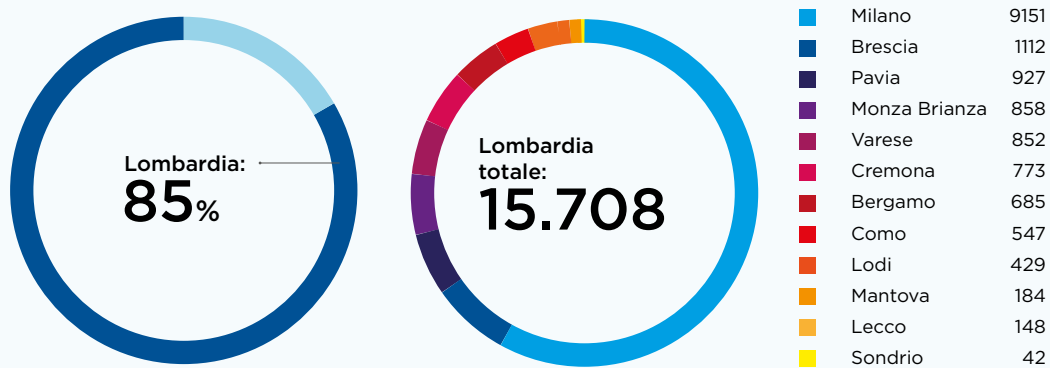


Grafico 9:
N° Soci residenti
in Lombardia distinti
per provincia

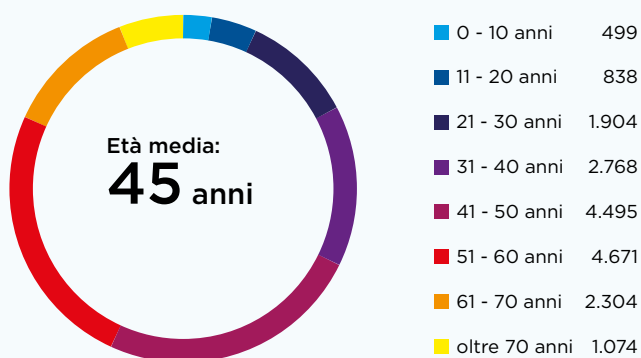
In Piemonte, Friuli-Venezia Giulia, Marche, Emilia-Romagna, Liguria, Veneto, Lazio e Abruzzo risiedono complessivamente 2.845 Soci, i rimanenti iscritti sono distribuiti nelle altre regioni.

Grafico 10:
N° Soci residenti
in altre regioni
distinti per regione



La solidarietà tra Soci si concretizza nel principio fondamentale per cui **Insieme Salute** non esclude nessun Aderente per anzianità o peggioramento delle condizioni di salute. Al 31 dicembre 2021 i Soci oltre i 70 anni erano 1.246 (erano 1.108 nel 2020). Il Socio più anziano ha 94 anni. I Soci con meno di 14 anni erano 784.

Grafico 11:
N° Soci
per fasce d'età



Gli oltre 17.800 Soci di **Insieme Salute** appartengono a diverse tipologie di Associati che derivano da tre distinti canali di adesione: singoli cittadini che si associano con i propri familiari (adesioni individuali dirette), dipendenti di azienda convenzionata (adesioni aziendali), aderenti a enti o associazioni partner ai quali **Insieme Salute** ha dedicato specifiche forme di assistenza (adesioni individuali tramite accordi con enti e associazioni partner).

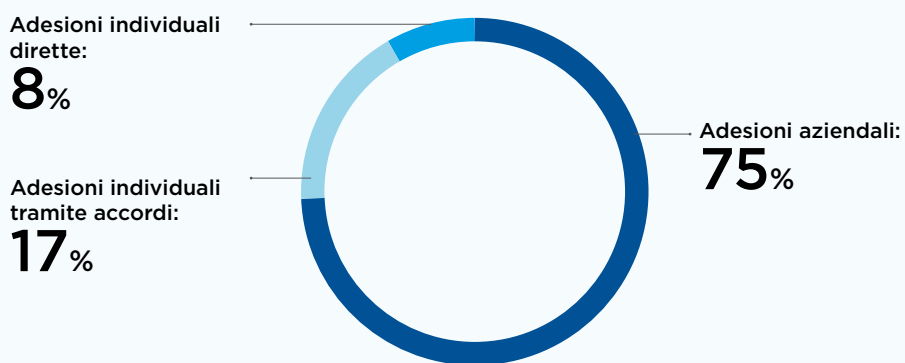


Grafico 12:
N° Soci per canale di adesione

3.1.2 Adesioni individuali dirette

Ogni cittadino può aderire a **Insieme Salute** con il proprio nucleo familiare convivente, scegliendo tra le forme di assistenza sanitaria offerte e in base a quanto previsto dal relativo regolamento. **Insieme Salute** offre piani assistenziali ai quali è possibile aderire senza visite e valutazioni preliminari.

3.1.3 Adesioni individuali tramite partnership

Insieme Salute collabora con enti e associazioni di diversa natura. L'ente o l'associazione partner promuove l'adesione dei propri Soci o Aderenti a **Insieme Salute** che riserva loro dei pacchetti assistenziali a condizioni di maggior favore e studiati sulle loro specifiche esigenze.

Tra gli accordi attivi nel 2021 riportiamo gli esempi di Soci Coop Lombardia, Soci Novacoop, Ordine degli Ingegneri della Provincia di Milano, Ordine degli Architetti della Provincia di Milano, Associazione Pensionati di Crédit Agricole, Strade (Sindacato Traduttori Editoriali), Acta (Associazione dei Consulenti del Terziario Avanzato), Aiti (Associazione Italiana Traduttori e Interpreti), Fisac Gcil Milano.

3.1.4 Adesioni aziendali

Insieme Salute come ente avente esclusivamente finalità assistenziali (L. 502 del 30 dicembre 1992 art. 9) è soggetto abilitato alla costituzione di Fondi Sanitari Integrativi del Servizio Sanitario Nazionale. Il Fondo Sanitario Pluriaziendale di **Insieme Salute**, costituito nel 2010, è regolarmente iscritto all'anagrafe dei Fondi Sanitari Integrativi del SSN (decreto ministeriale del 27 ottobre 2009). L'iscrizione garantisce tutti i benefici fiscali di cui all'ex art. 51, comma 2 lett. a del TUIR 917/86. Attraverso questo strumento **Insieme Salute** eroga i propri servizi ai dipendenti delle aziende convenzionate.

Da notare che anche coloro che aderiscono attraverso una convenzione aziendale diventano Soci di **Insieme Salute** acquisendone tutti i diritti. Partecipano infatti alle Assemblee con diritto elettorale attivo e passivo (attualmente alcuni di questi Soci sono membri del Consiglio di Amministrazione di **Insieme Salute**).

A differenza di quanto succede nei fondi di categoria, il dipendente aderente a **Insieme Salute** può rimanere associato alla Mutua anche al termine del rapporto di lavoro (pensionamento, dimissioni, licenziamento ecc).

Inoltre, **Insieme Salute** prevede sempre nelle convenzioni aziendali la possibilità per il dipendente dell'azienda di estendere le coperture anche ai familiari.

Tra le principali convenzioni aziendali si citano quelle con Coop Lombardia, Politecnico di Milano, Gruppo CLO, Università degli Studi

di Brescia, BCS, CGIL Camera del Lavoro di Milano, C.R.E.A. (**Circolo Ricreativo Elettrici AcegasApsAmga**) e quelle riferite al mondo della Cooperazione Sociale.

Nel primo quadrimestre del 2022 si sono aggiunte diverse importanti convenzioni con Università Ca' Foscari di Venezia, Università degli Studi di Genova, Gruppo Edenred, che hanno contribuito a uno sviluppo di oltre 10.000 nuovi Associati.

| | | | |
|----------------------------|---------|-----|---|
| Coop Lombardia | (4.754) | 26% | ■ |
| Politecnico Milano | (3.268) | 18% | ■ |
| Altre adesioni individuali | (2.764) | 15% | ■ |
| Gruppo CLO | (2.655) | 14% | ■ |
| Soci Coop | (1.961) | 10% | ■ |
| Coop Sociali | (972) | 5% | ■ |
| Università di Brescia | (763) | 4% | ■ |
| BCS | (331) | 2% | ■ |
| Altre adesioni aziendali | (1.085) | 6% | ■ |



Grafico 13:
N° Soci gruppo
provenienza

3.1.5 Partecipazione e metodo democratico

Il costante impegno di **Insieme Salute** è quello di rendere ogni Socio consapevole del valore aggiunto che una Mutua può generare rispetto a una copertura assicurativa.

L'attività di **Insieme Salute** si basa innanzitutto sul principio di partecipazione e democraticità.

La Società di Mutuo Soccorso è un organismo democratico che vive **dei e per** i propri Soci, i quali esprimono il Consiglio di Amministrazione eleggendolo annualmente in sede di Assemblea ordinaria dei Soci.

Chi aderisce alla Mutua diventa Socio di **Insieme Salute** e gode dei conseguenti diritti tra cui la partecipazione alle assemblee annuali, il diritto attivo e passivo di elezione alle cariche sociali, il diritto a votare e approvare o meno il Bilancio economico e il Bilancio sociale ecc.

“Soci, non clienti!” è il motto di **Insieme Salute**: il Socio è sempre invitato a partecipare attivamente alla vita sociale della Mutua, alle assemblee annuali, agli eventi culturali proposti, alle iniziative promosse dai partner ecc.

| Carica | Nome e Cognome | Eletto nel | Scade nel |
|-------------------------------------|-----------------------|------------|-----------|
| Consiglio di amministrazione | | | |
| Presidente | Ceccarelli Bruno | 2021 | 2024 |
| Vice Presidente | Pinferi Ugo | 2021 | 2024 |
| Vice Presidente | De Bella Davide | 2019 | 2022 |
| Consigliere | Arcari Marco | 2019 | 2022 |
| Consigliere | Bottoni Doranna | 2019 | 2022 |
| Consigliere | Platè Simona | 2019 | 2022 |
| Consigliere | Marinelli Claudia | 2021 | 2024 |
| Consigliere | Malinverni Roberto | 2020 | 2023 |
| Consigliere | Ceffa Valerio | 2021 | 2024 |
| Consigliere | Pauletta Aldo Giorgio | 2020 | 2023 |
| Consigliere | Poltronieri Enrica | 2020 | 2023 |
| Consigliere | Bossi Mauro | 2020 | 2023 |
| Collegio Sindacale | | | |
| Presidente | Cane Manuela Ornella | 2020 | 2023 |
| Sindaco | Preite Daniela | 2020 | 2023 |
| Sindaco | Bruno Maria Vittoria | 2021 | 2023 |
| Supplente | Arrigoni Sandra | 2020 | 2023 |
| Supplente | Cornara Claudio | 2021 | 2023 |

Il bilancio evidenzia una spesa per compensi agli amministratori di € 15.000 (importo che, come negli anni precedenti, è stato destinato interamente al Presidente) e di € 21.529 per il Collegio Sindacale. Gli importi destinati agli organi sociali sono analoghi a quelli del 2020.

3.2 Portatori di interesse. Sistemi di relazioni

Per continuare a svolgere nel migliore dei modi la sua attività in favore dei Soci iscritti, dei futuri Associati e della collettività nel suo complesso, **Insieme Salute** deve necessariamente tessere una rete di collaborazioni e relazioni che garantisca alla Mutua il suo inserimento nel contesto sociale, economico e normativo in cui opera.

Obiettivo di **Insieme Salute** è quindi quello di essere sempre al passo con i tempi e affrontare nuove sfide, affiancandosi a realtà diverse che condividano però i principi della Mutua.

Si instaurano relazioni e collaborazioni con realtà che possono:

- aiutare **Insieme Salute** a crescere, a rinnovare il corpo sociale della Mutua (per esempio aziende, cooperative, università, associazioni che decidono di convenzionarsi per far aderire i propri dipendenti, Soci e Iscritti a **Insieme Salute**);
- ispirare e indirizzare **Insieme Salute** verso nuovi ambiti in cui agire, presentando nuove esigenze sociali e sanitarie della popolazione (per esempio associazioni ed enti del Terzo Settore che lavorano con gli anziani o con i bambini e fanno emergere aree di bisogni ancora scoperte in cui **Insieme Salute** può rappresentare una soluzione – es. assistenza non autosufficienza);
- affiancare **Insieme Salute** per essere sempre in regola con le nuove normative (per esempio FIMIV che aggiorna le mutue aderenti in merito ai cambiamenti delle normative – privacy, Codice Terzo Settore/Legacoop);
- aiutare a sensibilizzare i Soci e indirizzarli verso un consumo consapevole di beni e servizi (Slow Medicine, FIAB, Teatro della Cooperativa, Lalunanuova, LILT).

3.2.1 Movimento mutualistico

Gli enti, per essere più forti dal punto di vista rappresentativo e per poter giocare un ruolo in ambito legislativo rispetto agli orientamenti dei decisori politici, hanno bisogno di associarsi.

Con scopo associazionistico determinato dalla necessità di una reciproca garanzia di tutela, di assistenza e condivisione, **Insieme Salute** si inserisce in un sistema mutualistico solido e strutturato, intrattenendo rapporti con altre mutue ed enti di rappresentanza.

3.2.2 Enti di rappresentanza

La principale istituzione a livello nazionale che rappresenta le Società di Mutuo Soccorso italiane in campo sanitario, sociale e culturale è la Federazione Italiana della Mutualità Integrativa e Volontaria (FIMIV). Nata nel 1900 in seguito al Congresso Nazionale della previdenza fra le Società di Mutuo Soccorso d'Italia, con l'intento di istituire un'organizzazione comune tra le Società di Mutuo Soccorso che potesse promuovere e indirizzare le istanze di interesse generale delle mutue, oggi svolge funzioni di rappresentanza nei confronti delle istituzioni pubbliche a tutti i livelli (governo, parlamento, regioni, comuni) e fornisce servizi di consulenza legale e amministrativa.

FIMIV è riconosciuta dal Ministero dell'Interno (D.M. 559/c.15185.12000.a (139) del 1° agosto 2000) quale "Ente nazionale con finalità assistenziali" ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 comma 6, lettera e) e della legge 25 agosto 1991 n. 287 ed ai sensi dell'art. 2 del d.p.r. 26 ottobre 1972 n. 640.

FIMIV aderisce all'Associazione Internazionale della Mutualità (AIM), che raggruppa mutue, federazioni e altri enti senza scopo di lucro che si occupano di tutela della salute e del benessere dei cittadini. All'AIM aderiscono 59 organizzazioni in 30 Paesi che rappresentano 240 milioni di persone, di cui 160 milioni in Europa.

FIMIV, inoltre, è una struttura della Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue (Legacoop) che riunisce oltre 15.000 imprese cooperative, attive in tutte le regioni e in tutti i settori per creare sviluppo, mettendo al centro persone e territorio.

3.2.3 Enti strumentali

Insieme Salute fa parte delle 9 Società di Mutuo Soccorso che costituiscono il Consorzio Mutue Sanitarie Mu.Sa. Si tratta di mutue aderenti a FIMIV, che operano nell'ambito dell'assistenza sanitaria integrativa.

Il Consorzio Mu.Sa. nasce dall'esigenza di potenziare la capacità di intervento delle mutue nel campo della integrazione sociosanitaria, in particolare attraverso la costituzione di una rete di strutture convenzionate e la gestione di fondi sociosanitari come Coopersalute (Fondo nazionale per i lavoratori delle imprese delle cooperative di distribuzione).

Nel 2021 il Consorzio Mu.Sa. ha rinnovato gli organismi conferendo al Direttore di **Insieme Salute**, Claudio Canepa, il ruolo di Vicepresidente con delega sulla gestione del Fondo Coopersalute e sull'innovazione e sviluppo della rete di strutture convenzionate.

Nel 2005, dalla volontà di **Insieme Salute**, OS Mutua e Società Mutua Assistenza Modena di fornire servizi a enti, fondi e aziende per la gestione del Welfare sanitario integrativo, nasce la Cassa Mutualistica Interaziendale (CMI) della quale **Insieme Salute** esprime il Direttore, Claudio Canepa, e 4 membri su 7 del Consiglio di Amministrazione.

3.2.4 Movimento cooperativo

Come anticipato nel primo capitolo del Bilancio sociale, **Insieme Salute** è nata nel 1994 come Società di Mutuo Soccorso costituita in forma Cooperativa e, nonostante abbia poi cambiato forma giuridica, la Mutua non ha mai chiuso i rapporti con il mondo cooperativo. Sono infatti molti i principi ispiratori e le caratteristiche che accomunano le Società di Mutuo Soccorso e le cooperative.

3.2.5 Legacoop

Fondata nel 1886, la Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue è la più antica delle organizzazioni cooperative italiane.

Legacoop opera per promuovere lo sviluppo della cooperazione e della mutualità, dei rapporti economici e solidaristici delle cooperative aderenti e per favorire la diffusione dei principi e dei valori cooperativi. Le oltre 15.000 cooperative e mutue aderenti sono attive in tutte le regioni e in tutti i settori produttivi. Legacoop svolge funzioni di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo ed esercita la vigilanza sulle cooperative e le mutue aderenti; garantisce il coordinamento e l'indirizzo delle strategie e delle politiche; stabilisce e gestisce i rapporti con il Governo, i due rami del Parlamento, i Ministeri, le Commissioni parlamentari competenti, le forze politiche, economiche e sociali.

Il Presidente di **Insieme Salute**, Bruno Ceccarelli, ha all'attivo esperienze nel mondo cooperativo.

Insieme Salute propone alle cooperative sociali aderenti a Legacoop Lombardia diverse forme di assistenza predisposte e concordate in base a specifiche esigenze, per offrire assistenza sanitaria integrativa ai loro dipendenti.

3.2.6 Terzo Settore

Sul piano legislativo il 2017 ha portato una rilevante novità per tutte le Società di Mutuo Soccorso. Con il decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117 “Codice del Terzo Settore”, le Società di Mutuo Soccorso entrano ufficialmente a far parte del Terzo Settore e viene così dedicato loro un ambito normativo certo e ben definito entro cui operare. Ne derivano nuovi obblighi e controlli in capo al Ministero del Lavoro, dello Sviluppo economico e della Salute. Tuttavia il riferimento legislativo primario rimane quello della legge 3818 che risale al 1886 ed è stata modificata in alcune parti essenziali nel 2012.

Per Terzo Settore si intende il complesso degli enti privati costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale e che, in attuazione del principio di sussidiarietà e in coerenza con i rispettivi statuti o atti costitutivi, promuovono e realizzano attività di interesse generale mediante forme di azione volontaria e gratuita o di mutualità o di produzione e scambio di beni e servizi.

Sono enti del Terzo Settore gli enti iscritti al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (non ancora istituito) che assumono la qualifica di ODV (Organizzazioni di Volontariato), APS (Associazioni di Promozione Sociale), Enti Filantropici, Imprese Sociali, Reti Associate, Società di Mutuo Soccorso, Associazioni riconosciute e non, Fondazioni e altri enti di carattere privato.

Le novità introdotte dal Codice del Terzo Settore sono complessivamente positive, conferendo alle mutue maggiori certezze giuridiche e garantendo ai Soci maggiori tutele.

Nella sostanza il rapporto tra **Insieme Salute** e i propri Associati non subisce alcuna modifica, a dimostrazione della correttezza che da sempre ci caratterizza.

3.3 Portatori di interesse. Rete convenzionata e altri fornitori

3.3.1 Strutture sanitarie e odontoiatriche convenzionate

La presenza di una rete di strutture convenzionate garantisce ai Soci di **Insieme Salute** non solo convenienza, tramite le agevolazioni e gli sconti concordati con le strutture, ma soprattutto qualità, grazie ai controlli periodici e alle valutazioni che gli Associati, dopo ogni appuntamento, hanno la possibilità di assegnare compilando un questionario di gradimento.

La diffusione della rete è garantita a livello nazionale grazie all'adesione, da parte di **Insieme Salute**, al Consorzio Mutue Sanitarie; tale Consorzio, costituito unicamente da Società di Mutuo Soccorso, nasce proprio con l'intento di fornire alle mutue aderenti la possibilità di accedere a un sistema costituito a livello nazionale e per il quale ogni Mutua contribuisce condividendo le convenzioni stipulate nel proprio territorio di competenza. Nel 2021 le strutture sanitarie convenzionate erano 2.180.

Il controllo qualitativo da parte degli operatori inizia prima del convenzionamento vero e proprio. Prima di procedere con la proposta di convenzionamento vengono verificate, tramite social media, siti web e recensioni, la qualità di una struttura e la sua "reputazione" che deve essere in linea con i principi di **Insieme Salute**; in alcuni casi viene organizzato un incontro tra la Direzione della struttura e **Insieme Salute**.

Successivamente si concorda l'agevolazione economica dedicata ai Soci di **Insieme Salute**. Sulla base di quanto concluso si procede a valutare, durante la stipula della convenzione, un determinato tipo di accesso (diretto o indiretto).

La rete di strutture viene monitorata costantemente in modo tale da garantirne la funzionalità; questo comporta non solo il suo ampliamento, laddove necessario – nel 2021 sono state stipulate 96 nuove convenzioni – ma anche il recesso di quelle che non garantiscono gli standard qualitativi richiesti.

Un altro importante elemento che mantiene in salute la rete è il rapporto diretto tra il personale di **Insieme Salute** e i referenti delle strutture: questo permette la rapida risoluzione di molte

problematiche.

Le novità e le variazioni apportate alla rete sono sempre aggiornate e consultabili.

I Soci hanno la possibilità di scaricare, dalla propria area riservata, l'elenco delle strutture presenti nella zona di proprio interesse, contenente maggiori informazioni in merito alle convenzioni in essere. Tutte le novità vengono segnalate ai Soci tramite la nostra newsletter.

Nel caso il Socio necessiti di ulteriori informazioni è possibile contattare direttamente i nostri uffici per ricevere un'assistenza personalizzata sulla base del piano assistenziale sottoscritto, dell'indirizzo di residenza e della prestazione di cui si ha necessità.

3.3.2 Altri fornitori

In generale **Insieme Salute** si impegna a scegliere accuratamente i fornitori secondo criteri di eticità, economicità, sostenibilità, selezionando realtà che condividono i valori e i fini della Mutua.

4. Persone che operano per Insieme Salute

4.1 Dipendenti

La Direzione si è molto impegnata nella formazione e nella crescita del personale. Riteniamo infatti essenziale, per il buon funzionamento della Mutua, disporre di personale ben preparato e consapevole della natura e degli scopi di **Insieme Salute**. Questo significa non solo un aggiornamento costante da un punto di vista tecnico, ma anche il coinvolgimento di tutti gli operatori nella vita e nelle iniziative di **Insieme Salute**.

L'impegno che viene richiesto al personale deve incontrare la reciprocità da parte dell'ente con rapporti di lavoro corretti e trasparenti, che puntano alla stabilizzazione e alla crescita e non a rapporti "usa e getta", di cui spesso si fa abuso nel nostro Paese.

Al 31 dicembre 2021 lo staff complessivo era di 21 persone, 11 in organico a **Insieme Salute** e 10 alla Cassa Mutualistica Interaziendale con cui, come si vedrà più avanti, vi sono collaborazione e complementarietà totali. Di questi, 13 sono donne e 8 uomini. L'età media del personale è di 33,86 anni.

Quanto alle retribuzioni è ampiamente rispettato quanto previsto

| Insieme Salute - retribuzioni medie annue 2021 | |
|---|---------------------------|
| C.C.N.L. | Distribuzione cooperativa |
| Quadro | 46.534 € |
| Impiegato livello 3s | 28.619 € |
| Impiegato livello 3 | 27.329 € |
| Impiegato livello 4s | 25.345 € |
| Impiegato livello 4 | 23.144 € |
| Impiegato livello 5 | 21.011 € |

nel D.Lgs. 3 luglio 2017, n. 117 art. 16 che prevede: "...la differenza retributiva tra lavoratori dipendenti non può essere superiore al rapporto uno a otto...", nel nostro caso tale rapporto è di 1 a 2,2.

4.2 Formazione

Per erogare servizi di qualità e garantire la sostenibilità della Mutua senza mai discostarsi dai principi che regolano l'attività di **Insieme Salute** è necessario che la stessa punti a un elevato livello di formazione dei propri operatori.

L'attività principale della Mutua è quella di offrire senza scopo di lucro e in modo democratico e mutualistico un servizio alla collettività e ai propri Soci. La propria credibilità si fonda quindi, prima di tutto, sulla professionalità dei suoi operatori.

Le peculiarità che caratterizzano i nostri operatori e sui quali poggia la formazione professionale sono: chiarezza e trasparenza, efficienza, capacità di condividere e trasferire i valori della Mutua, corretta gestione dei dati sensibili dei Soci.

Il primo aspetto si traduce nella necessità di utilizzare un linguaggio adeguato all'essenza della Mutua: semplice e comprensibile, che trasferisca la trasparenza e la chiarezza sulla quale si fondano le regole base della Mutua.

Il tema del trattamento dei dati sensibili, sempre più centrale e pervasivo anche in virtù delle normative europee, diventa un elemento fondamentale per le attività di una Mutua che per sua natura gestisce una gran mole di dati sensibili.

La forte crescita del nostro sistema mutualistico ha determinato un aumento dell'organico e del turn-over dei dipendenti (soprattutto quelli di più recente assunzione). Per questo motivo, in particolare dal 2021, abbiamo strutturato una precisa modalità di affiancamento del personale neo-assunto. L'attività di formazione e affiancamento consta di diversi step codificati che vanno dalla gestione delle pratiche più semplici fino all'assistenza telefonica.

Nel corso del 2021 tutto il personale ha seguito specifiche formazioni e aggiornamenti riguardanti il trattamento dei dati personali e la tutela della privacy degli Associati.

Nel 2021 il personale addetto alla gestione dei Soci potenziali ha partecipato a un corso di formazione di 8 incontri sui seguenti temi: il mutualismo, **Insieme Salute**: caratteristiche, numeri, quadro normativo e fiscale, protezione globale, intervistare il potenziale Socio/Soci e inda-

gare esigenze e bisogni, gestire diverse tipologie di domande e di obiezioni, guidare verso la decisione di adesione.

4.3 Coinvolgimento attivo

I dipendenti di **Insieme Salute** sono anch'essi Soci della Mutua; questo assume ulteriore valore nel momento in cui si raffrontano con gli altri Soci, instaurando un dialogo paritario. Diversamente dai dipendenti di una qualsiasi società privata, sono maggiormente coinvolti riguardo alle scelte della Mutua, rappresentano una voce che non deve essere ignorata anche perché portatrice delle segnalazioni e delle proposte che provengono dall'esterno.

Oltre all'alto livello di qualità di servizi offerti dal punto di vista professionale, questo legame identitario garantisce un rapporto umano con gli utenti-Soci, di sensibilità e attenzione alle loro problematiche. Per qualsiasi informazione o esigenza i Soci hanno la possibilità di mettersi sempre in contatto con gli operatori della Mutua.

I dipendenti di **Insieme Salute** vengono coinvolti nella programmazione, organizzazione e realizzazione delle attività della Mutua in modo tale che ognuno possa esprimere il proprio potenziale. Un esempio di questo metodo è rappresentato dalla stesura stessa del presente Bilancio sociale che è avvenuta coinvolgendo tutto il personale.

4.4 Ambienti di lavoro

Una particolare attenzione è posta anche agli ambienti di lavoro, che devono rispettare le esigenze dei lavoratori e al contempo esprimere l'essenza della Mutua. Gli uffici di **Insieme Salute** sono collocati su strada, con vetrine non oscurate su cui sono apposte locandine che esprimono i valori della Mutua. Questo concretizza il concetto di trasparenza, apertura e rapporto diretto con i Soci.

I lavori di ristrutturazione effettuati nel 2016 e i successivi avvenuti nel 2019 per l'ampliamento dei locali, rappresentano inoltre un'opera di riqualificazione urbana essendo intervenuti su un'area dell'edificio che era da molti anni non occupata e degradata e su locali commerciali da riattare.

5. Obiettivi e attività

5.1 Rimborsi, assistenza diretta e sussidi

Insieme Salute assiste i propri Aderenti attraverso le seguenti modalità: rimborso delle spese sostenute dal Socio; assistenza in forma diretta delle prestazioni erogate dalla rete di strutture convenzionate; erogazione di sussidi per ricovero, malattia, evento invalidante.

5.1.1 Rimborsi

L'Assistito anticipa il costo della prestazione effettuata presso strutture convenzionate o non convenzionate e *Insieme Salute* eroga successivamente il rimborso secondo quanto previsto dalla forma di assistenza attivata. Le richieste di rimborso possono essere inviate tramite posta tradizionale, fax, e-mail, web app o app mobile su piattaforma COSMO di *Insieme Salute*.

Il rimborso viene concesso a fronte di un giustificativo valido ai fini fiscali: in questo modo la Mutua disincentiva l'erogazione di prestazioni "in nero" favorendone l'emersione.

5.1.2 Assistenza diretta

L'Assistito chiede direttamente a *Insieme Salute* la prenotazione della prestazione sanitaria oppure fissa personalmente l'appuntamento e anticipa a *Insieme Salute* gli estremi della prenotazione. In questo caso la prestazione viene pagata direttamente da *Insieme Salute*, salvo eventuale franchigia a carico del Socio se prevista per la struttura convenzionata scelta o dalla copertura attivata. Tale assistenza può essere erogata solo presso le strutture convenzionate in forma diretta.

L'assistenza diretta può essere richiesta telefonicamente, tramite e-mail o attraverso app web e mobile su piattaforma COSMO di *Insieme Salute*. A partire dal 2021 quest'ultimo canale consente all'Associato un avanzato sistema di ricerca della struttura convenzionata a partire dalla prestazione sanitaria di interesse. Una volta effettuata la ricerca, le strutture disponibili vengono geolocalizzate; in questo modo l'Associato può, in piena autonomia, scegliere la struttura anche in base alla distanza dalla sua residenza o da altro indirizzo da lui indicato.

5.1.3 Erogazione di sussidi

Possono essere erogati sussidi di carattere economico, secondo la forma di assistenza di riferimento, in caso di ricovero, malattia con decorso domiciliare o altri particolari eventi.

Il sussidio viene quantificato e liquidato sulla base del regolamento specifico e in seguito all'analisi della documentazione trasmessa dal Socio tramite gli stessi canali previsti per l'assistenza indiretta.

5.1.4 Dati e statistiche relative a rimborsi, assistenza diretta e sussidi

Il 2021 rappresenta un anno ancora in parte segnato dalla pandemia, ma di decisa ripresa rispetto al 2020, anno in cui le misure di sicurezza si erano dovute spingere fino a un lockdown totale di tre mesi.

Le pratiche di competenza 2021 sono state 31.736 (23.660 nel 2020) per un totale di 40.082 richieste di rimborso e sussidio. Si è registrata una media di 2,16 prestazioni pro capite (erano 1,62 nel 2020).

Nel 2021 il 32% (era il 29% nel 2020) di tutte le prestazioni usufruite è stato effettuato presso strutture sanitarie convenzionate con **Insieme Salute** in forma diretta. Nel 2021 sono state liquidate 12.799 richieste di presa in carico e sono state gestite oltre 14.000 richieste di prenotazione.

| | | | |
|-------------------------------|-----|-------------|---|
| Esami diagnostici privati | 32% | (€ 777.036) | ■ |
| Visite specialistiche private | 21% | (€ 491.941) | ■ |
| Ticket | 16% | (€ 371.674) | ■ |
| Ricoveri privati | 11% | (€ 255.317) | ■ |
| Odontoiatria | 9% | (€ 220.854) | ■ |
| Ricoveri SSN | 5% | (€ 109.439) | ■ |
| Altri | 4% | (€ 99.022) | ■ |
| Sussidi da erogare | 2% | (€ 60.000) | ■ |

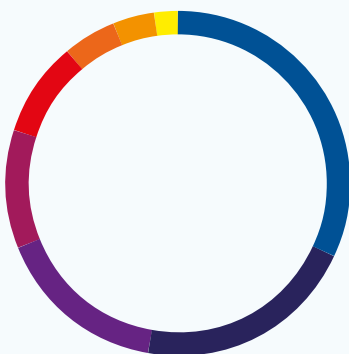


Grafico 14:
Insieme Salute.
Suddivisione sussidi
e rimborsi
per tipologia

L'85% delle pratiche si riferisce a prestazioni di diagnostica e specialistica ambulatoriale. Abbiamo assistito 8.331 visite specialistiche private e rimborsato 15.088 ticket.

I ricoveri assistiti sono stati 434 e hanno determinato l'erogazione di € 107.988 in sussidi giornalieri per ricoveri, € 255.317 in rimborsi per ricoveri privati (erano € 288.629 nel 2020).

| | | | |
|--------------------|-----|----------|---|
| Piattaforma Cosmo | 58% | (10.165) | ■ |
| E-mail | 34% | (5.934) | ■ |
| Posta tradizionale | 5% | (836) | ■ |
| Fax | 3% | (497) | ■ |

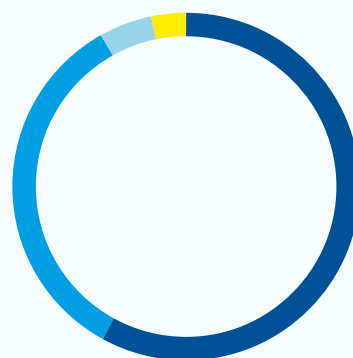


Grafico 15:
Insieme Salute.
Canale di ricezione
pratiche.

Le richieste di assistenza diretta, indiretta e sussidi sono pervenute prevalentemente tramite l'area web riservata del sito di **Insieme Salute** (58%).

5.2 I vantaggi di essere Socio di una Mutua

Di seguito le caratteristiche che distinguono la gestione di **Insieme Salute**.

Non avendo finalità lucrative, tutta la gestione è volta a favorire e non a ostacolare la fruizione del servizio da parte dell'Assistito. Questo si traduce concretamente in regolamenti brevi e semplici senza cavilli e postille; assistenza telefonica diretta fornita da operatori esperti e assunti stabilmente; rimborsi rapidi e trasparenti (area web riservata e app mobile per seguire l'iter delle pratiche). Le quote associative sono molto contenute. Gli eventuali avanzi di gestione vengono accantonati e rimangono a disposizione dei Soci.

Gli accantonamenti realizzati restano a disposizione dei Soci di anno in anno, di generazione in generazione.

Tutti i cittadini possono associarsi a **Insieme Salute**. Non sono richieste visite preliminari.

Ogni Socio può rimanere iscritto alla Mutua per sempre, senza limiti di età. **Insieme Salute** non esclude nessuno per anzianità o condizioni di salute, solo l'Associato può recedere annualmente dal vincolo associativo.

Insieme Salute assume la gestione diretta di tutte le sue attività; non si appoggia a call center o a compagnie di assicurazione.

Si recupera sempre il 19% delle quote associative versate a **Insieme Salute** anche in presenza di altri oneri portati in detrazione.

Principio fondamentale è innanzitutto la centralità del Socio all'interno della Mutua e della sua articolazione sociale.

Il Socio gode di un rapporto diretto e personale con **Insieme Salute**: l'attività si fonda sull'ascolto, non unicamente volto a fornire informazioni mirate alle diverse richieste ed esigenze, ma come atto di incontro e momento di relazione con il Socio. L'ascolto di **Insieme Salute** è caratterizzato da un altro dei nostri principi fondamentali, ovvero quello della parità: tutti i Soci godono di uguali diritti e uguale assistenza all'interno dei diversi gruppi sociali, partendo dal primo gruppo, quale può essere il nucleo familiare, fino ad arrivare a quello più ampio, aziendale.

All'interno di queste categorie non ci sono diversificazioni, tutti i membri hanno diritto a pari assistenza senza esclusioni, soprattutto nei momenti di difficoltà e di bisogno, indipendentemente dal loro singolo apporto contributivo a favore della Mutua.

Insieme Salute promuove i concetti di collettività e solidarietà che costituiscono i pilastri portanti della mutualità: il Socio, infatti, contribuisce a favore dell'intero corpo sociale, mettendo a disposizione un contributo economico non direttamente per se stesso ma per la comunità dei Soci.

Le quote servono ad alimentare un unico fondo da cui si attinge per le diverse necessità; perché tutto ciò possa funzionare deve essere imprescindibile il principio di assenza di favoritismi e personalismi; nessuno viene escluso o penalizzato, soprattutto nel momento in cui ci fosse bisogno di maggiore assistenza dettata dall'incedere dell'età o da condizioni mediche ingravescenti.

La Mutua, quindi, non esclude né sottopone a trattamenti peggiorativi i Soci che nel corso della loro adesione hanno necessità di maggiore assistenza.

Insieme Salute condivide gli stessi principi e gli stessi valori del Servizio Sanitario Nazionale il quale estende le prestazioni sanitarie a tutta la popolazione senza nessuna distinzione per condizioni individuali, sociali ed economiche. Sono quindi numerosi i punti di contatto che uniscono queste due realtà, che vedono la salute non soltanto

come bene individuale ma soprattutto come risorsa della comunità, ed è in quest'ottica che **Insieme Salute** si inserisce cercando di incentivare il Socio a utilizzare, laddove possibile, il Servizio Sanitario Nazionale. Al Socio si richiede uguale attenzione e rispetto nei confronti della Mutua, del personale e delle regole accettate al momento dell'adesione, il che significa attenzione e rispetto per tutti gli altri Soci.

5.3 Assistenza personalizzata: metodi e strumenti

Come si è detto in precedenza, la qualità e la formazione del personale è ovviamente indispensabile per garantire servizi di buon livello agli Associati.

Da sempre i Soci possono contare sull'assistenza telefonica fornita direttamente dagli operatori di **Insieme Salute** su ogni aspetto del loro rapporto associativo (informazioni relative alle procedure di prenotazione o rimborso, informazioni sulle coperture previste dalle proprie forme di assistenza, consulenza sulle strutture convenzionate e molto altro ancora).

L'importanza di non appoggiarsi a call center esterni alla Mutua e di garantire il rapido accesso a una linea telefonica diretta, a cui rispondono gli stessi operatori che gestiscono tutti i processi dell'assistenza, è un fondamentale punto di riferimento per il Socio, che può richiedere anche di parlare sempre con lo stesso interlocutore.

Per poter continuare a garantire l'eccellenza di questo importante strumento di comunicazione e al contempo di migliorarlo, nel 2018 sono state introdotte alcune novità rese necessarie a seguito del crescente numero di telefonate da parte dei Soci.

Al Socio che si mette in contatto con gli uffici di **Insieme Salute** viene chiesto di scegliere un tasto di preselezione così che la sua telefonata venga indirizzata all'operatore più idoneo a rispondere alle sue domande.

Le telefonate continuano tuttavia a essere gestite direttamente dagli operatori di **Insieme Salute**. Nessuna richiesta viene inoltrata a call center esterni alla Mutua.

Oltre all'assistenza telefonica, i Soci possono contare su una rapida e precisa assistenza tramite e-mail. Gli indirizzi e-mail di **Insieme Salute** dedicati ai Soci possono essere utilizzati per ricevere informazioni di

carattere generale e per inviare richieste di rimborso o di prenotazione. Le caselle di posta elettronica sono gestite e monitorate costantemente dagli operatori della Mutua.

I Soci sono inoltre fortemente incentivati ad attivare come canale predefinito di comunicazione la posta elettronica. Questo fa sì che si riduca sensibilmente l'utilizzo di carta, diminuiscano i costi legati alla stampa e alla spedizione delle lettere e si abbrevino i tempi di ricezione delle comunicazioni. Attivando il servizio di notifica tramite e-mail, il Socio può ricevere in tempo reale le comunicazioni relative alla sospensione o al respingimento di una pratica e può inviare altrettanto velocemente la documentazione necessaria al riesame della richiesta.

Nel 2021 abbiamo gestito oltre 5.000 e-mail e 37.000 telefonate.

Oltre al personale qualificato che gestisce l'assistenza telefonica e tramite e-mail, per erogare servizi e assistenze ai propri Soci, **Insieme Salute** si avvale di un'infrastruttura informatica avanzata e in continua evoluzione. Il percorso iniziato nel 2013 con gli investimenti in tecnologia ha consentito di disporre oggi di strumenti all'avanguardia che puntano a rendere sempre più veloci e trasparenti tutte le attività della Mutua (gestionale sofisticato, sito internet con sezione News in costante aggiornamento, strumenti informatici per la raccolta delle valutazioni dei Soci sui servizi erogati, applicazione mobile e area web riservata per monitorare costantemente i propri dati anagrafici, bancari e l'avanzamento delle richieste di rimborso).

Da dicembre 2020 è online la nuova piattaforma Cosmo di **Insieme Salute** realizzata con le migliori tecnologie e standard di sicurezza disponibili. Cosmo consente un'efficiente e pronta gestione di numerosi servizi in modalità digitale.

Tra i servizi attivi sulla piattaforma Cosmo, un'importante novità è rappresentata dalla possibilità di richiedere una prenotazione o una presa in carico ricercando la struttura sanitaria più vicina in base alla prestazione selezionata tramite servizio di geolocalizzazione.

Tramite la piattaforma Cosmo è possibile, inoltre, scaricare e stampare la Card Salute, stampare i documenti relativi alle quote associative versate nell'anno precedente e ai rimborsi erogati relativi alle prestazioni effettuate nell'anno precedente, inviare le richieste di rimborso e verificarne l'avanzamento, controllare date, entità e

motivazioni dei bonifici effettuati da **Insieme Salute**, verificare il proprio profilo assistenziale e consultare i relativi regolamenti, verificare e modificare dati personali (indirizzi, numeri telefonici, coordinate bancarie), scaricare, archiviare e stampare documenti e corrispondenza inerenti alla propria posizione associativa.

5.4 Comunicazione: sito internet, social network, newsletter

Il trasferimento dei valori della Mutua si esplica, oltre che nel rapporto con i Soci e lo svolgimento delle attività lavorative quotidiane, anche attraverso un'adeguata comunicazione verso l'esterno.

Insieme Salute non si avvale di società esterne, bensì gestisce internamente tutte le attività di comunicazione e informazione indirizzate ai Soci e ai potenziali futuri Soci. I messaggi da comunicare vengono elaborati attraverso un processo di coordinamento tra il Consiglio di Amministrazione, la Direzione e la struttura, il che permette di definire più efficacemente i messaggi da comunicare all'esterno.

Insieme Salute è stata tra le prime realtà mutualistiche ad affacciarsi al mondo dei social network e a puntare fortemente sull'innovazione con l'aggiornamento del sito internet e l'introduzione di una newsletter, un'area web e una app mobile riservata ai Soci.

5.4.1 Sito internet

Il sito internet di **Insieme Salute** nel 2021 è stato visitato da 37.832 utenti con 209.970 visualizzazioni. Il sito raccoglie informazioni generali su **Insieme Salute**, la sua storia e i suoi valori; le schede informative di tutte le forme di assistenza proposte; i riferimenti per contattare la Mutua; la sezione News, in costante aggiornamento; indicazioni su come versare le quote associative, richiedere rimborsi o attivare l'assistenza in forma diretta ecc.

Nel rispetto del principio di massima trasparenza sono pubblicati sul sito lo statuto sociale di **Insieme Salute**, il regolamento generale, l'organigramma con i nomi dei Consiglieri e del Collegio Sindacale, il Codice Etico di **Insieme Salute**.

Per tutti i potenziali Soci è possibile in pochi minuti richiedere uno o più preventivi online e mettersi direttamente in contatto con gli uffici di **Insieme Salute** per richiedere ulteriori

informazioni.

Nel 2020 è stata predisposta un'apposita sezione del sito dedicata alle informazioni relative all'emergenza Covid-19, quotidianamente aggiornata, che nel 2021 ha registrato 2.151 visualizzazioni.

Particolare attenzione viene dedicata alla sezione News che raccoglie notizie sugli eventi pubblici cui partecipa **Insieme Salute** in qualità di ospite o relatore; la convocazione all'Assemblea annuale dei Soci; l'aggiornamento delle strutture convenzionate; le informazioni relative agli adempimenti fiscali e ai rinnovi annuali; articoli di approfondimento sul settore della sanità, della salute, della non autosufficienza ecc.

Nel 2017 è stata inaugurata la sezione Prevenzione & Benessere che raccoglie approfondimenti e letture consigliate sul tema.

È presente, inoltre, una sezione dedicata al tema della non autosufficienza e ai servizi messi in campo da **Insieme Salute** per affrontare le situazioni di maggior fragilità.

Per una maggior sicurezza dei visitatori del portale, il sito è interamente navigabile sul protocollo di sicurezza https.

Nel corso del 2020 sono state create due nuove sezioni del sito: Rassegna stampa e Dicono di noi.

Nella sezione Rassegna stampa sono raccolte le notizie della stampa e di altri mezzi di informazione riguardanti **Insieme Salute**.

Nella sezione Dicono di noi sono raccolti i commenti e le opinioni dei Soci di **Insieme Salute** riguardanti le assistenze offerte dalla Mutua e l'efficienza dei suoi operatori.

5.4.2 Social network

Sono a oggi attivi i profili di **Insieme Salute** su Facebook, Twitter e LinkedIn. Il canale social maggiormente seguito è la pagina Facebook, con 2.360 follower.

Sulla pagina Facebook sono principalmente ripresi e diffusi i contenuti pubblicati sul sito internet di **Insieme Salute**; la pagina è inoltre un importante strumento per mettersi in contatto con realtà con cui la Mutua collabora o nuove realtà con cui, per condivisione di finalità e

intenti, sarebbe interessante stipulare nuove collaborazioni.

5.4.3 Newsletter

Nell'ottobre 2015 è stata inaugurata la Newsletter di **Insieme Salute**. Si tratta di uno strumento fondamentale per garantire il costante aggiornamento dei Soci su tutte le attività svolte dalla Mutua. A oggi sono state inviate ai Soci 38 newsletter.

5.5 Informazione: documenti fiscali

DOCUMENTI FISCALI

Ogni anno **Insieme Salute** mette a disposizione di ciascun aderente la ricevuta dei contributi versati e il riepilogo dei rimborsi effettuati. Tali documenti non hanno valore fiscale, ma sono fondamentali per agevolare i Soci in sede di dichiarazione dei redditi.

La documentazione viene pubblicata per tutti nell'apposita sezione dell'area riservata del sito di **Insieme Salute** e inviata per posta ai Soci che hanno invece richiesto l'invio per posta tradizionale.

Ogni anno i Soci vengono informati circa le novità previste dalla legge. Dal 2018 la normativa prevede l'obbligo per **Insieme Salute** di comunicare all'Agenzia delle Entrate l'ammontare dei contributi incassati che godono di agevolazioni fiscali e dei rimborsi delle spese sanitarie effettuati per effetto di tali contributi. Tali informazioni sono utilizzate dall'Amministrazione finanziaria per la predisposizione del 730 precompilato.

5.6 Qualità

Insieme Salute ha sempre posto molta attenzione allo sviluppo della Mutua e ai servizi offerti ai Soci, adoperando sempre un adeguato controllo e monitoraggio sulla soddisfazione dei Soci circa la qualità dei servizi e delle assistenze offerti, tenendo sempre in alta considerazione anche eventuali reclami o critiche costruttive volte a potenziare l'efficienza delle prestazioni.

Da settembre 2019 la qualità della gestione delle attività di **Insieme**

Salute è stata certificata da ACSQ Certification Body, organismo accreditato alla certificazione di Qualità in conformità alla norma ISO 9001.

La Certificazione testimonia il lavoro che **Insieme Salute** ha sempre svolto nella cornice della qualità e dell'efficienza in tutti gli aspetti della propria attività, rappresenta pertanto un significativo riconoscimento a chi, come noi, fa della qualità non un semplice distintivo ma un *modus operandi* insito nel DNA della Mutua.

5.7 Cassa Mutualistica Interaziendale

Oltre alle attività svolte da **Insieme Salute** in favore delle tre tipologie di Associati diretti, il nostro sistema mutualistico è in grado di offrire la completa gestione del servizio anche a casse e Fondi Sanitari esterni, mettendo a disposizione la propria esperienza, la propria piattaforma informatica con tecnologie sempre aggiornate e la rete di strutture sanitarie e odontoiatriche convenzionate.

La gestione del Fondo esterno può prevedere l'assunzione di tutti gli oneri per l'erogazione di rimborsi e sussidi da parte di **Insieme Salute** oppure la sola gestione del servizio; a questo scopo nel 2004 **Insieme Salute** ha costituito (con le altre mutue promotrici Società Mutua Piemonte, SMA Modena e Mutua Campa di Bologna) una apposita struttura associativa no profit denominata Cassa Mutualistica Interaziendale, a cui il Fondo gestito aderisce come Socio. Attraverso questa struttura nel 2021 sono state assistite 29.991 persone con un totale di erogazioni pari a € 5.985.937.

La Cassa Mutualistica Interaziendale gestisce Fondi Sanitari che interessano un bacino di oltre 400.000 lavoratori su tutto il territorio nazionale.

I Fondi Sanitari attualmente gestiti sono Ebitemp (Ente Bilaterale per il Lavoro Temporaneo), il FAS - General Electric e il FAS-FIAR.

La Cassa Mutualistica Interaziendale gestisce inoltre progetti di Welfare Aziendale: nel 2021 le aziende associate erano 244.

6. Situazione economico-finanziaria

Stato patrimoniale

| | 31/12/2021 | 31/12/2020 |
|--|------------------|------------------|
| Attivo | | |
| B) Immobilizzazioni | | |
| I - Immobilizzazioni immateriali | - | - |
| 1) costi di impianto e di ampliamento | 1.617 | 996 |
| 3) diritti di brevetto industriale e diritti di utilizzazione delle opere dell'ingegno | 15.162 | 9.635 |
| 4) concessioni, licenze, marchi e diritti simili | - | 81 |
| <i>Totale immobilizzazioni immateriali</i> | <i>16.779</i> | <i>10.712</i> |
| II - Immobilizzazioni materiali | - | - |
| 1) terreni e fabbricati | 845.313 | 872.035 |
| 2) impianti e macchinari | 9.101 | 12.741 |
| 4) altri beni | 58.192 | 65.008 |
| <i>Totale immobilizzazioni materiali</i> | <i>912.606</i> | <i>949.784</i> |
| III - Immobilizzazioni finanziarie | - | - |
| 1) partecipazioni in | - | - |
| c) altre imprese | 8.033 | 8.033 |
| <i>Totale partecipazioni</i> | <i>8.033</i> | <i>8.033</i> |
| 3) altri titoli | 575.000 | 1.011.000 |
| <i>Totale immobilizzazioni finanziarie</i> | <i>583.033</i> | <i>1.019.033</i> |
| <i>Totale immobilizzazioni (B)</i> | <i>1.512.418</i> | <i>1.979.529</i> |
| C) Attivo circolante | | |
| I - Rimanenze | - | - |
| 1) materie prime, sussidiarie e di consumo | 242 | 218 |
| <i>Totale rimanenze</i> | <i>242</i> | <i>218</i> |
| II - Crediti | - | - |
| 2) verso associati e fondatori esigibili entro l'esercizio successivo | 86.815 | 89.557 |
| 5) verso enti della stessa rete associativa esigibili entro l'esercizio successivo | 140.070 | 17.163 |
| 9) crediti tributari esigibili entro l'esercizio successivo | 9.730 | 3.101 |
| 12) verso altri esigibili entro l'esercizio successivo | 42.787 | 121.116 |
| <i>Totale crediti</i> | <i>279.402</i> | <i>230.937</i> |
| IV - Disponibilità liquide | - | - |
| 1) depositi bancari e postali | 2.456.040 | 1.529.420 |
| 3) danaro e valori in cassa | 161 | 180 |
| <i>Totale disponibilità liquide</i> | <i>2.456.201</i> | <i>1.529.600</i> |
| <i>Totale attivo circolante (C)</i> | <i>2.735.845</i> | <i>1.760.755</i> |
| D) Ratei e risconti attivi | 79.259 | 63.178 |
| <i>Totale attivo</i> | <i>4.327.522</i> | <i>3.803.462</i> |

| | 31/12/2021 | 31/12/2020 |
|---|------------------|------------------|
| Passivo | | |
| A) Patrimonio netto | | |
| II - Patrimonio vincolato | - | - |
| 2) riserve vincolate per decisione degli organi istituzionali | 53.677 | 33.425 |
| <i>Totale patrimonio vincolato</i> | <i>53.677</i> | <i>33.425</i> |
| III - Patrimonio libero | - | - |
| 1) riserve di utili o avanzi di gestione | 2.359.559 | 1.823.149 |
| 2) altre riserve | - | (1) |
| <i>Totale patrimonio libero</i> | <i>2.359.559</i> | <i>1.823.148</i> |
| IV - Avanzo/disavanzo d'esercizio | 316.268 | 536.410 |
| <i>Totale patrimonio netto</i> | <i>2.729.504</i> | <i>2.392.983</i> |
| C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato | 64.643 | 65.838 |
| D) Debiti | | |
| 3) debiti verso associati e fondatori per finanziamenti esigibili entro l'esercizio successivo | 394.564 | 269.685 |
| 4) debiti verso enti della stessa rete associativa esigibili oltre l'esercizio successivo | 226.582 | 215.335 |
| 7) debiti verso fornitori esigibili entro l'esercizio successivo | 476.495 | 336.023 |
| 9) debiti tributari esigibili entro l'esercizio successivo | 9.985 | 13.870 |
| 10) debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale esigibili entro l'esercizio successivo | 19.446 | 18.443 |
| 11) debiti verso dipendenti e collaboratori esigibili entro l'esercizio successivo | 24.951 | 4.240 |
| 12) altri debiti esigibili entro l'esercizio successivo | 72.749 | 147.546 |
| <i>Totale debiti</i> | <i>1.224.772</i> | <i>1.005.142</i> |
| E) Ratei e risconti passivi | 308.603 | 339.499 |
| <i>Totale passivo</i> | <i>4.327.522</i> | <i>3.803.462</i> |

Rendiconto gestionale

| Oneri e costi | 31/12/2021 | 31/12/2020 | Proventi e ricavi | 31/12/2021 | 31/12/2020 |
|--|------------|------------|--|------------|------------|
| A) COSTI E ONERI DA ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE | 3.196.889 | 2.810.207 | A) RICAVI, RENDITE E PROVENTI DA ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE | 3.515.187 | 3.346.674 |
| 1) Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci da attività di interesse generale | 983 | 3.631 | 2) Proventi dagli associati per attività mutualistiche | 3.388.690 | 3.102.644 |
| 2) Costi per servizi da attività di interesse generale | 2.652.493 | 2.109.753 | 8) Contributi da enti pubblici da attività di interesse generale | - | 711 |
| 3) Costi per godimento di beni di terzi da attività di interesse generale | 8.735 | 6.089 | 10) Altri ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale | 126.255 | 243.101 |
| 4) Costi per il personale da attività di interesse generale | 384.406 | 367.984 | 11) Rimanenze finali da attività di interesse generale | 242 | 218 |
| 5) Ammortamenti da attività di interesse generale | 56.880 | 74.237 | | - | - |
| 5 bis) Svalutazioni delle immobilizzazioni materiali ed immateriali | - | 157.586 | | - | - |
| 7) Oneri diversi di gestione da attività di interesse generale | 72.922 | 73.174 | | - | - |
| 8) Rimanenze iniziali da attività di interesse generale | 218 | 272 | | - | - |
| 9) Accantonamento a riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali | 20.252 | 17.481 | | - | - |
| Totale costi e oneri da attività di interesse generale | 3.196.889 | 2.810.207 | Totale ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale | 3.515.187 | 3.346.674 |

| Oneri e costi | 31/12/2021 | 31/12/2020 | Proventi e ricavi | 31/12/2021 | 31/12/2020 |
|---|------------|------------|--|------------|------------|
| | - | - | Avanzo/disavanzo attività di interesse generale (+/-) | 318.298 | 536.467 |
| | - | - | Avanzo/disavanzo attività diverse (+/-) | - | - |
| | - | - | Avanzo/disavanzo attività di raccolta fondi (+/-) | - | - |
| D) COSTI E ONERI DA ATTIVITÀ FINANZIARIE E PATRIMONIALI | 1.821 | 1.135 | D) RICAVI, RENDITE E PROVENTI DA ATTIVITÀ FINANZIARIE E PATRIMONIALI | 14.259 | 10.854 |
| 6) Altri oneri da attività finanziarie e patrimoniali | 1.821 | 1.135 | 2) Proventi da altri investimenti finanziari | 14.259 | 10.854 |
| Totale costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali | 1.821 | 1.135 | Totale ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali | 14.259 | 10.854 |
| | - | - | Avanzo/disavanzo attività finanziarie e patrimoniali (+/-) | 12.438 | 9.719 |
| TOTALE ONERI E COSTI | 3.198.710 | 2.811.342 | TOTALE PROVENTI E RICAVI | 3.529.446 | 3.357.528 |
| | - | - | Avanzo/disavanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-) | 330.736 | 546.186 |
| | - | - | Imposte | (14.468) | (9.776) |
| | - | - | Avanzo/disavanzo d'esercizio (+/-) | 316.268 | 536.410 |

7. Monitoraggio svolto dall'organo di controllo

Insieme Salute Società di Mutuo Soccorso – Ente del Terzo Settore

Insieme Salute Società di Mutuo Soccorso – Ente del Terzo Settore

Sede in Milano, viale San Gimignano 30/32

Codice fiscale n. 11352100157

RELAZIONE DEL COLLEGIO SINDACALE

ALL'ASSEMBLEA DEGLI ASSOCIATI

Bilancio sociale al 31 dicembre 2021

All'assemblea degli associati di Insieme Salute Società di Mutuo Soccorso – Ente del Terzo Settore

Rendicontazione dell'attività di monitoraggio e dei suoi esiti

Ai sensi dall'art. 30, c. 7, del Codice del Terzo Settore, abbiamo svolto nel corso dell'esercizio 2021 l'attività di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale da parte di Insieme Salute Società di Mutuo Soccorso – Ente del Terzo Settore, con particolare riguardo alle disposizioni di cui agli artt. 5, 6, 7 e 8 dello stesso Codice del Terzo Settore.

Tale monitoraggio, eseguito compatibilmente con il quadro normativo attuale, ha avuto ad oggetto, in particolare, quanto segue:

- la verifica dell'esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di interesse generale di cui all'art. 5, c. 1, Codice del Terzo Settore, per finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle indicate nell'art. 5, c. 1, Codice del Terzo Settore, purché nei limiti delle previsioni statutarie e in base a criteri di secondarietà e strumentalità stabiliti con D.M. 19.5.2021, n. 107;
- il rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità, trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico, la cui verifica, nelle more dell'emanazione delle linee guida ministeriali di cui all'art. 7, Codice del Terzo Settore, è stata svolta in base a un esame complessivo delle norme esistenti e delle best

practices in uso;

- il perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate), per lo svolgimento dell'attività statutaria; l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'art. 8, c. 3, lett. da a) a e), Codice del Terzo Settore.

Attestazione di conformità del bilancio sociale alle Linee Guida di cui al Decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Ai sensi dall'art. 30, c. 7, Codice del Terzo Settore, abbiamo svolto nel corso dell'esercizio 2021 l'attività di verifica della conformità del bilancio sociale, predisposto da Insieme Salute Società di Mutuo Soccorso – Ente del Terzo Settore, alle Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo settore, emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con D.M. 4.7.2019, secondo quanto previsto dall'art. 14, Codice del Terzo Settore.

Insieme Salute Società di Mutuo Soccorso – Ente del Terzo Settore ha dichiarato di predisporre il proprio bilancio sociale per l'esercizio 2021 in conformità alle suddette Linee Guida.

Ferma restando la responsabilità dell'organo di amministrazione per la predisposizione del bilancio sociale secondo le modalità e le tempistiche previste nelle norme che ne disciplinano la redazione, il Collegio Sindacale ha la responsabilità di attestare, come previsto dall'ordinamento, la conformità del bilancio sociale alle Linee Guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Al Collegio Sindacale compete inoltre di rilevare se il contenuto del bilancio sociale risulti manifestamente incoerente con i dati riportati nel bilancio d'esercizio e/o con le informazioni e i dati in suo possesso.

A tale fine, abbiamo verificato che le informazioni contenute nel bilancio sociale rappresentino fedelmente l'attività svolta dalla Mutua e che siano coerenti con le richieste informative previste dalle Linee Guida ministeriali di riferimento. Il nostro comportamento è stato improntato a quanto previsto in materia dalle *Norme di Comportamento dell'organo di controllo degli Enti del Terzo Settore*, pubblicate dal CNDCEC nel dicembre 2020. In questo senso, abbiamo verificato anche i seguenti aspetti:

Insieme Salute Società di Mutuo Soccorso – Ente del Terzo Settore

- conformità della struttura del bilancio sociale rispetto all'articolazione per sezioni di cui al paragrafo 6 delle Linee Guida;
- presenza nel bilancio sociale delle informazioni di cui alle specifiche sottosezioni esplicitamente previste al paragrafo 6 delle Linee Guida, salvo adeguata illustrazione delle ragioni che abbiano portato alla mancata esposizione di specifiche informazioni;
- rispetto dei principi di redazione del bilancio sociale di cui al paragrafo 5 delle Linee Guida, tra i quali i principi di rilevanza e di completezza che possono comportare la necessità di integrare le informazioni richieste esplicitamente dalle Linee Guida.

Sulla base del lavoro svolto non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che facciano ritenere che il bilancio sociale della Mutua non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle previsioni delle Linee Guida di cui al D.M. 4.7.2019.

Milano, 20 maggio 2022

Il Collegio Sindacale

Dott.ssa Manuela Ornella Cane – Presidente

Dott.ssa Maria Vittoria Bruno – Sindaco effettivo

Prof.ssa Daniela Preite – Sindaco effettivo

AII. 1-IL GLOSSARIO DI UNA MUTUA AUTENTICA

Accordi. Definiamo accordi tutte quelle relazioni con qualsiasi tipo di ente pubblico o privato, associazione, impresa, cooperativa, altra mutua con cui stabiliamo, attraverso un documento scritto, una collaborazione finalizzata a garantire qualche vantaggio od opportunità ai nostri Soci in maniera diretta o indiretta.

Assenza di lucro. Si tratta di una delle regole di base delle Società di Mutuo Soccorso, sancita dalle norme di legge e dallo statuto di **Insieme Salute**. I bilanci non determinano utili. Non vi è alcuna redistribuzione. Gli eventuali avanzi di gestione vanno automaticamente a incrementare le riserve mutualistiche, ossia ad accrescere il patrimonio della Mutua: una ricchezza a favore degli attuali Soci e di quelli futuri.

Assistiti. Sono coloro che usufruiscono dei servizi della Mutua. Viene utilizzato come sinonimo di Soci in quanto tutti i Soci sono sotto la tutela di **Insieme Salute**.

Autogestione. **Insieme Salute** è completamente autonoma e autogestita. Non vi è alcun ente esterno che in forma diretta o indiretta gestisce, indirizza o impone scelte o strumenti che la Mutua utilizza. Le forme di assistenza sono predisposte dalla Direzione e approvate dal Consiglio di Amministrazione. Tutta la gestione e gli oneri che ne derivano sono a carico di **Insieme Salute**.

Contributi associativi. Sono le quote che i Soci versano alla Mutua per essere associati alla stessa e usufruire delle varie forme di assistenza. Sono contributi associativi anche quelli versati da un ente convenzionato a nome dei propri dipendenti o Soci.

Convenzioni. Si tratta degli atti con cui sono stabiliti rapporti di tipo contrattuale con un'azienda al fine di garantire ai dipendenti della stessa l'assistenza sanitaria integrativa di **Insieme Salute**.

Fondo integrativo pluriaziendale del SSN. È il Fondo costituito da **Insieme Salute**, regolarmente iscritto all'Anagrafe dei Fondi Sanitari Integrativi del SSN. Nel Fondo affluiscono i contributi associativi versati da tutte le aziende con cui la Mutua ha stipulato una convenzione; permette alle aziende stesse di usufruire dei vantaggi fiscali previsti dall'ex art. 51 del TUIR.

Forma di assistenza. Per Forma di assistenza intendiamo l'insieme delle garanzie previste in un determinato "pacchetto" o "piano

sanitario” in vario modo denominato, ovvero che costituisce l’oggetto di una convenzione aziendale.

Governo democratico. La vita della Mutua è governata dal sistema democratico stabilito dallo statuto sociale. In sintesi: l’Assemblea generale dei Soci (tutti sono invitati e hanno diritto di elezione attiva e passiva) elegge il Consiglio di Amministrazione tra gli stessi Soci. Il Consiglio, al proprio interno, elegge il Presidente e nomina la Direzione. L’Assemblea elegge anche i “controllori” della Mutua, ossia il Collegio Sindacale.

Mutua. Utilizziamo il termine Mutua per indicare in maniera abbreviata la Società di Mutuo Soccorso.

Regolamento assistenziale. È l’insieme delle norme che disciplinano una forma di assistenza.

Regolamento sociale. È l’insieme delle norme di carattere generale, che riguardano tutti i Soci che aderiscono in forma individuale, ossia al di fuori di convenzioni o accordi che possono prevedere norme particolari.

Rete convenzionata. Si tratta dell’insieme delle strutture sanitarie e assistenziali con cui, direttamente o attraverso il Consorzio Nazionale Mu.Sa, la Mutua ha stabilito una convenzione per favorire l’accesso e garantire ai Soci un piano tariffario agevolato.

Rimborso. Si tratta dell’importo che, a fronte di una spesa effettivamente sostenuta, la Mutua riconosce al Socio in base a quanto previsto dal Regolamento assistenziale di riferimento.

Socio. Il Socio è colui che, in seguito alla presentazione della domanda di ammissione e alla conseguente delibera del Consiglio di Amministrazione, viene iscritto nel Libro Soci. Denominiamo adesioni collettive quelle che avvengono a seguito della stipula di una convenzione aziendale. Tutti i Soci, anche coloro iscritti in seguito a una adesione collettiva, hanno gli stessi doveri e diritti. Nessun Socio può essere escluso dalla Mutua salvo nel caso di recesso, morosità o in seguito al compimento di gravi atti contro la Mutua stessa.

Statuto sociale. È approvato ed eventualmente modificato dall’Assemblea dei Soci in sede straordinaria (alla presenza di un notaio). Nello statuto sono richiamati i riferimenti legislativi, gli scopi della Mutua e le norme per il suo funzionamento.

Sussidio. Si intende per sussidio un'erogazione in denaro a favore di un Socio che si è trovato in una determinata situazione (come ricovero, non autosufficienza, inabilità al lavoro) prevista dal Regolamento assistenziale di riferimento.

AII. 2 IL CODICE ETICO DI INSIEME SALUTE

Di fronte alle nuove sfide e alle nuove opportunità della mutualità, in un periodo di cambiamenti normativi e lotta alle mutue spurie, **Insieme Salute** ha redatto il suo Codice Etico: il documento ufficiale che sancisce i principi e le caratteristiche distintive della nostra Mutua.

Codice Etico di **Insieme Salute (Aggiornato il 6 febbraio 2019)**

Insieme Salute è una Società di Mutuo Soccorso - Ente del Terzo Settore: la sua origine, la struttura organizzativa, il sistema di governo interno e tutta la sua attività sono ispirati ai principi autentici e originali del mutuo soccorso. **Insieme Salute** si propone di diffondere e promuovere nella società tali principi considerandoli valori universali in grado di favorire i rapporti sociali e una migliore qualità della vita.

La legge di riferimento è la 3818/1886 e successive modifiche e integrazioni.

In particolare **Insieme Salute** garantisce la rigorosa osservanza delle seguenti proposizioni e caratteristiche.

VALORE ETICO DEGLI SCOPI E NATURA NON LUCRATIVA

La Società di Mutuo Soccorso **Insieme Salute** (più brevemente Mutua) ha lo scopo di assistere e aiutare gli Aderenti che hanno esigenze sanitarie o di assistenza, garantendo loro sussidi, rimborsi di spese, erogazione di servizi. Mutualità e solidarietà sono i principi su cui si basa **Insieme Salute**. La Mutua è per sua natura, e come sancito dalla legge, un ente non lucrativo: non possono essere in alcun modo distribuiti utili. Gli eventuali avanzi economici vanno a incrementare le riserve che rappresentano la solidità della Mutua, sono una garanzia per tutti i Soci e costituiscono un atto di solidarietà intergenerazionale.

Insieme Salute agisce nel pieno rispetto della legalità.

GLI ADERENTI SONO SOCI

“Soci, non clienti!” è lo slogan che sintetizza il rapporto di **Insieme Salute** con i propri Aderenti, che sono i veri e unici titolari della Società di Mutuo Soccorso. Come fatto fin dall'inizio, **Insieme Salute** favorisce la partecipazione di tutti gli Iscritti: proposte, suggerimenti e critiche sono sempre esaminati con attenzione. Ma soprattutto si promuove la partecipazione all'Assemblea generale dei Soci, il momento più importante della vita democratica della Mutua, dove si determinano gli indirizzi strategici, si approvano i bilanci, si elegge il Consiglio di Ammini-

strazione. Tutti possono partecipare ed esprimere le proprie opinioni. Una testa un voto: ognuno vale nello stesso modo, ognuno vota e può essere eletto.

ASSISTENZA PER TUTTA LA VITA

Insieme Salute garantisce ai propri Soci l'assistenza senza limiti di età e indipendentemente dalle condizioni di salute. Non potrebbe essere diversamente, dato che la Mutua deve essere vicina ai propri Soci soprattutto nei momenti di maggior bisogno: così si concretizzano i principi della mutualità e della solidarietà.

Nessun Socio può essere escluso, nemmeno a seguito dell'aggravamento del suo indice di rischio quando, per ragioni di malattia o di vecchiaia, egli ricorra con maggior frequenza alle prestazioni previste dalla forma di assistenza a cui aderisce. Soltanto il Socio ha la facoltà di recedere annualmente da **Insieme Salute**.

INSIEME SALUTE È LIBERA E AUTONOMA

Insieme Salute è un'entità sociale ed economica libera e autodiretta. Tutta l'attività ha come scopo il benessere del Socio. Solo i Soci eleggono il Consiglio di Amministrazione, che è composto da soli Soci. **Insieme Salute** non delega a terzi la propria gestione, né è in nessun modo veicolo di attività proprie di altri enti, come compagnie di assicurazione o imprese commerciali.

Eventuali collaborazioni con soggetti terzi pubblici o privati non dovranno mai vedere **Insieme Salute** in un ruolo subalterno. **Insieme Salute** non può in alcun modo essere eterodiretta.

RELAZIONI CON IL MOVIMENTO MUTUALISTICO

Insieme Salute è attiva nel movimento mutualistico italiano con l'obiettivo di salvaguardare, diffondere e valorizzare i principi che la caratterizzano. Collaborazioni e scambi di esperienze con le altre mutue sono essenziali per saper rispondere adeguatamente ai cambiamenti della società.

Insieme Salute ha un ruolo di primo piano nell'associazione delle mutue FIMIV (Federazione Italiana della Mutualità Integrativa Volontaria). È associata al Consorzio Nazionale Mu.Sa. (Mutue Sanitarie).

Insieme Salute mantiene rapporti privilegiati con il mondo della cooperazione e con quello degli enti del Terzo Settore avendo con gli stessi molte affinità negli scopi e nei metodi.

TRASPARENZA E CHIAREZZA

Gli atti di **Insieme Salute**, compresi i bilanci, sono accessibili a tutti i Soci.

I regolamenti devono essere il più possibile semplici, chiari, privi di ambiguità. In questo modo le norme rappresentano una garanzia e non

un ostacolo per il singolo Socio, che può conoscere senza dubbi quali sono le prestazioni a cui ha diritto. La chiarezza e rigorosità dei regolamenti e della loro applicazione costituiscono una tutela per la Mutua, garantendo tutti i Soci nei confronti di eventuali comportamenti scorretti.

Trasparenza, chiarezza e correttezza gestionale sono garantite dal Collegio Sindacale, composto da professionisti abilitati e nominati dall'Assemblea dei Soci. Anche l'attività di vigilanza, effettuata dal Ministero dello Sviluppo economico, dal Ministero del Welfare e dal Ministero della Salute e a cui sono sottoposte le Società di Mutuo Soccorso, rappresenta una garanzia per tutti.

RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI PERSONALI

Insieme Salute si impegna alla massima tutela della riservatezza di tutti gli Associati. Anche nel pieno rispetto delle norme di legge vigenti, garantiamo che il trattamento dei dati pervenuti alla Mutua è conforme alle più rigorose norme di riservatezza nelle diverse fasi di ricevimento, lavorazione, conservazione e distruzione delle informazioni.

CORRETTA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

I rapporti con il personale impiegato in **Insieme Salute** sono caratterizzati dalla correttezza, dal rispetto, dalla tutela dell'integrità fisica e dalla valorizzazione di ognuna e di ognuno. Tutto il personale è regolarmente assunto e inquadrato nel contratto collettivo nazionale di riferimento. La Direzione ha come obiettivo il coinvolgimento delle lavoratrici e dei lavoratori nella gestione e nella programmazione della Mutua, valorizzando le caratteristiche personali e stimolando la crescita di tutti. È essenziale che il personale sia consapevole della natura di **Insieme Salute** e partecipi nel perseguire i nostri obiettivi strategici.

PORTA APERTA

Chiunque può aderire a **Insieme Salute** accettandone statuto e regolamenti. Ci sono limiti di età per ciascuna forma di assistenza, ma esclusivamente all'atto dell'adesione. L'adesione può avvenire come scelta individuale anche usufruendo di accordi che la Mutua può stipulare con associazioni, sindacati o enti vari. L'adesione può avvenire anche in seguito a una convenzione stipulata da **Insieme Salute** con una azienda che intende garantire ai propri dipendenti un'assistenza sanitaria integrativa.

Non vi è alcuna discriminazione tra Soci in merito alla tipologia di adesione: tutti godono degli stessi diritti.

ADESIONE LIBERA E VOLONTARIA

L'adesione a **Insieme Salute** è libera e volontaria. Dobbiamo

sempre essere impegnati affinché vi sia anche la consapevolezza, in chi aderisce, di entrare a far parte di una Società di Mutuo Soccorso.

Per le adesioni che avvengono attraverso una convenzione aziendale, l'impegno è di trasferire i nostri principi mutualistici prima di tutto ai soggetti con cui si definisce l'accordo (azienda, sindacati, rappresentanti dei lavoratori) e poi ai singoli iscritti che entrano a tutti gli effetti a far parte della Mutua.

GESTIONE MUTUALISTICA DELLE RISORSE

Le risorse gestite da **Insieme Salute** e costituite dai contributi versati dai Soci o dalle aziende convenzionate che versano per conto dei propri dipendenti Soci della Mutua, vanno a costituire un unico Fondo che viene utilizzato per pagare i rimborsi e i sussidi, per acquistare servizi a favore dei Soci e per far fronte alle spese generali della Mutua. È la concretizzazione del principio della mutualità e della solidarietà che avviene tra individui e tra gruppi di individui. È l'essenza del mutuo soccorso, ossia la costituzione di un Fondo economico a cui tutti contribuiscono e che viene utilizzato da chi ha bisogno.

RAPPORTI CON I FORNITORI

La nostra missione è di tutelare il benessere e gli interessi dei nostri Soci.

Nella ricerca dei migliori fornitori di servizi siamo impegnati a richiedere più preventivi a imprese, cooperative, enti del Terzo Settore. A parità di offerta (economica, di affidabilità, di referenze) ci impegniamo a scegliere un ente del Terzo Settore, indipendentemente da collegamenti associativi.

ORGANISMI DEMOCRATICI

Gli organismi e la governance di **Insieme Salute** sono definiti e disciplinati dallo statuto sociale. L'Assemblea generale dei Soci elegge il Consiglio di Amministrazione tra i Soci stessi. Il Consiglio di Amministrazione, a sua volta, e al proprio interno, nomina il Presidente e fino a due Vicepresidenti. Il Presidente è il legale rappresentante della Mutua. Il Consiglio nomina anche il Direttore della Mutua.

PER UN APPROCCIO CONSAPEVOLE E RESPONSABILE AI SERVIZI SANITARI

Insieme Salute si fa anche carico di una responsabilità più generale nei confronti della nostra società e del nostro Paese. È un impegno di primaria importanza quello di diffondere tra i Soci e all'esterno della Mutua una cultura che promuova un approccio consapevole e responsabile nell'utilizzo dei servizi sanitari. Vogliamo dare il nostro contri-

buto per limitare il cosiddetto consumismo sanitario fatto di prestazioni inutili o inappropriate.

In generale concepiamo il ruolo della Mutua come sussidiario e complementare all'attività dell'ente pubblico e in particolare del Servizio Sanitario Nazionale. Il benessere dei nostri Soci non può prescindere dal benessere più generale e questo, nel nostro Paese, significa anche usufruire di un Servizio Sanitario pubblico efficiente ed efficace. Anche se il cattivo funzionamento del SSN potrebbe costituire un vantaggio per le mutue, sarebbe un calcolo meschino auspicarlo. Disservizi e sprechi della Sanità pubblica significano costi per tutti e l'accrescersi di disuguaglianze e disagi sociali: una Società di Mutuo Soccorso non si può augurare simili scenari. Del resto è proprio la Carta Costituzionale che all'art. 32 afferma: "La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti".

AMBIENTE ED ECOLOGIA

Insieme Salute è da sempre sensibile ai temi dell'ambientalismo e dell'ecologismo e, anche nel corso del 2020, si è fortemente impegnata nella lotta all'utilizzo inappropriato e superfluo della carta e di materiale plastico negli ambienti lavorativi.

Grazie ai sistemi tecnologicamente avanzati di **Insieme Salute**, i Soci hanno la possibilità di ottenere annualmente il proprio tesserino in formato digitale tramite l'app di **Insieme Salute**, evitando il consumo di superflua quantità di materiale plastico.

La corrispondenza della Mutua avviene quasi esclusivamente tramite l'uso di strumenti elettronici, contribuendo a un enorme risparmio di energia e di ingenti quantità di carta, inchiostro e toner per stampanti.

È in continuo progredire l'impegno per formare e incentivare i Soci meno avvezzi ai dispositivi tecnologici e all'utilizzo della corrispondenza elettronica.



AL VOSTRO FIANCO,
PIÙ UMANI, PIÙ VICINI, PIÙ UTILI!

www.insiemesalute.org

INSIEME SALUTE
Società di Mutuo Soccorso ETS

Viale San Gimignano, 30/32 - 20146 Milano

Tel. 02 37052067 - Fax 02 37052072

info@insiemesalute.org