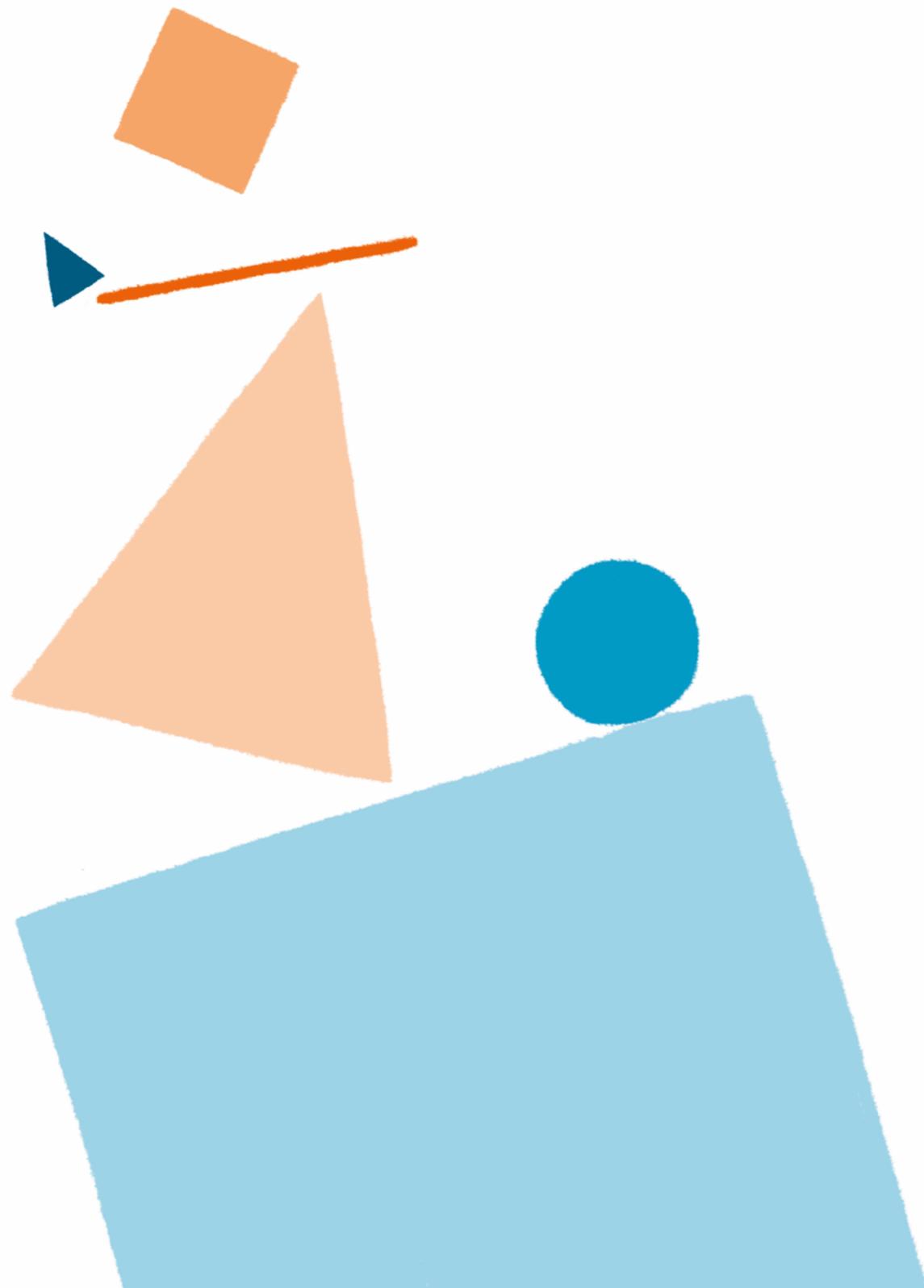


# ANNUAL REPORT

## 2021





Santagostino  
LA TUA SALUTE

ANNUAL REPORT  
2021



# INDICE

Lettera del CEO Luca Foresti	5
Lettera del Direttore Generale Andrea Porcu	6
Lettera del Direttore Sanitario Giuseppe Ambrosino	7
<b>CAPITOLO 1 / 2021 HIGHLIGHTS</b>	<b>8</b>
I nostri numeri	9
Santagostino: chi siamo	10
Il nostro 2021	12
13 anni di crescita	14
La distribuzione del fatturato	16
Le nostre sedi	18
Santagostino Lab	20
I vantaggi per l'utente	21
La comunicazione in numeri	22
<b>CAPITOLO 2 / MEDICI E PROFESSIONISTI CLINICI</b>	<b>24</b>
Identikit del professionista	25
Essere professionista al Santagostino	26
Il portale medici	28
Il processo di onboarding	29
Santagostino Academy	30
Santagostino Alumni	31
Ingegneria clinica	32
Trasparenza e qualità	34
I contributi dei professionisti	35
<b>CAPITOLO 3 / I PAZIENTI</b>	<b>36</b>
Identikit del paziente	37
Il nostro paziente sempre più smart	38
Le novità dell'offerta clinica	40
Presa in carico non-stop	42
I servizi di telemedicina	43
La comunicazione ai pazienti sempre più personalizzata	44
Santagostino Psiche	46
I nostri psicoterapeuti	47
Sextember	48
I nostri spazi: sicuri e accoglienti	50
Santagostino Plus	52
Il Santagostino tra le persone	53
Il Santagostino per le aziende	54
<b>CAPITOLO 4 / DIPENDENTI E COLLABORATORI</b>	<b>56</b>
Identikit del dipendente	57
People and culture	58
La comunicazione interna e la formazione	60
Percorsi di crescita	61
I Santagostwelve	62



## LA NOSTRA MISSION

“

Il Santagostino **ascolta, capisce e prende in carico i bisogni di salute** di tutti.

Offre servizi di alta qualità, accessibili e diffusi, nel rispetto dei tempi dei suoi utenti. I suoi specialisti indagano e intervengono sulle cause di malesseri e malattie per proporre soluzioni efficaci e integrate.

Il Santagostino **rende eccezionale l'esperienza di ogni utente** creando fiducia, consapevolezza, salute e benessere.

Un'esperienza che diventa incontro.

”

# LA PIATTAFORMA DI SALUTE DEGLI ITALIANI

Lettera di **Luca Foresti**  
CEO



Un medico a disposizione da remoto, 24/7. E una serie di altri servizi aggiuntivi per i pazienti che attivano la subscription. Questo è 24/sette, l'innovativo servizio di presa in carico del Santagostino.

È uno dei tanti pezzi della nostra strategia per i prossimi anni. **Una strategia brick and click**, a metà tra l'off e l'online. Come ci ha insegnato anche la pandemia, la sanità del futuro dovrà digitalizzare il più possibile, ma per la sua particolare natura, sarà sempre **un mix di attività fisica e digitale**. Contatto da remoto con diversi strumenti (chat, videochiamate, dispositivi tecnologici come i wearable), che può sfociare in prestazioni in presenza, laddove necessario. Santagostino come sempre è all'avanguardia in questo settore, con i suoi **videoconsulti medici** e con la **psicoterapia online**.

Quest'ultima è una vera storia di successo: grazie alle videosedute psicoterapiche riusciamo a offrire il nostro servizio su tutto il territorio nazionale e anche per gli italiani che risiedono all'estero: partito per necessità nel lockdown, questo tipo di servizio oggi è scelto da circa il 60% dei nostri pazienti.

Continueremo in questa direzione: offrire servizi che prescindono dalla vicinanza territoriale di un paziente a un centro medico. Ma non solo: continuerà la **crescita in termini di centri fisici**, arrivati a 31 nel 2021. Il 2022 sarà l'anno del nostro **sbarco a Roma**, dove accanto al primo centro di piazza Cavour ne nasceranno una serie di altri. Obiettivo: portare il nostro **modello di sanità accessibile** anche nella capitale. E grazie al digitale, in tutta Italia.

# MIGLIORARE MANTENENDO IL PAZIENTE AL CENTRO

Lettera di **Andrea Porcu**  
Direttore Generale



Il 2021 è stato il mio secondo anno come Direttore Generale. Un percorso che ha praticamente coinciso con l'esplosione della pandemia.

In questi 24 mesi ci siamo messi a totale disposizione dei nostri utenti, occupandoci della loro salute, senza interrompere l'erogazione nemmeno per un giorno. Abbiamo ampliato e migliorato l'**offerta clinica legata al Covid-19**, ma non solo: abbiamo aperto la nostra prima sala chirurgica; abbiamo ampliato la nostra offerta legata alla **prevenzione** e alla **riabilitazione**, puntando sulla collaborazione di un team multidisciplinare composto da fisiatristi, fisioterapisti, ma anche cardiologi, oncologi e medici di medicina funzionale, con gli spazi nuovi e accoglienti della sede "Santagostino Plus".

Abbiamo riorganizzato l'area della diagnostica per immagini e dell'odontoiatria, per rispondere al meglio alle esigenze di nostri pazienti. Abbiamo raggiunto i pazienti senza farli muovere da casa, tramite l'introduzione dei **servizi domiciliari**, i **videoconsulti** e le **videovisite**, la **fisioterapia da remoto** e l'innovativo servizio **24/sette**, nell'ambito di una sempre maggior spinta sul fronte della **digitalizzazione dei servizi di salute**.

Infine, al termine di quest'anno, abbiamo aperto il nostro **SantagostinoLab**, ridisegnando e migliorando il percorso del paziente in tutte le fasi del percorso di analisi.

Il tutto però non sarebbe stato possibile senza un team preparato e reattivo, per questo abbiamo dedicato nuove energie a **progetti di formazione continua** e training "on the job". Abbiamo da poco ricominciato con le Management Pills, un importante incontro con manager provenienti da altre aziende, introdotto una nuova piattaforma di e-learning e soprattutto favorito la comunicazione interna e il dialogo tra i team.

Tanti mattoncini che ci consentiranno la grande espansione in programma nei prossimi anni.

# IL NOSTRO IMPEGNO PER UN'ESPERIENZA OTTIMALE

Lettera di **Giuseppe Ambrosino**  
Direttore Sanitario



Anche quest'anno il Santagostino è cresciuto ed è una realtà sempre più importante nel panorama sanitario lombardo e nazionale.

Non solo per i professionisti che ci lavorano - ogni anno sempre più numerosi - ma anche per le novità e i processi messi in atto in ambito clinico.

Ci siamo impegnati nell'organizzazione di diverse iniziative di **incontro e formazione tra clinici**, tramite il nuovo format di webinar "*Santagostino Doc to Doc*". Abbiamo creduto nelle potenzialità dei giovani medici con la **Santagostino Academy**, la nostra scuola di formazione in ecografia e diagnostica per immagini giunta ormai alla terza edizione. Abbiamo lavorato a specifici **protocolli clinici** per garantire uno standard di cura elevato.

Tutto questo ci ha permesso di fare un salto di qualità e di non essere più solo erogatori di prestazioni ma anche - e soprattutto - un centro di **presa in carico completa del paziente**, capace di seguirlo anche al di là della fase acuta della malattia, proponendo programmi di prevenzione e di gestione della cronicità.

Come direttore sanitario sono molto soddisfatto e ringrazio i medici e tutto lo staff clinico e per la professionalità dimostrata, nonostante l'emergenza sanitaria ancora in corso.

Con le misure di prevenzione messe in atto, i rigidi protocolli di sicurezza e soprattutto la collaborazione di tutto il personale, siamo riusciti a rendere le nostre strutture luoghi molto sicuri per pazienti e collaboratori.

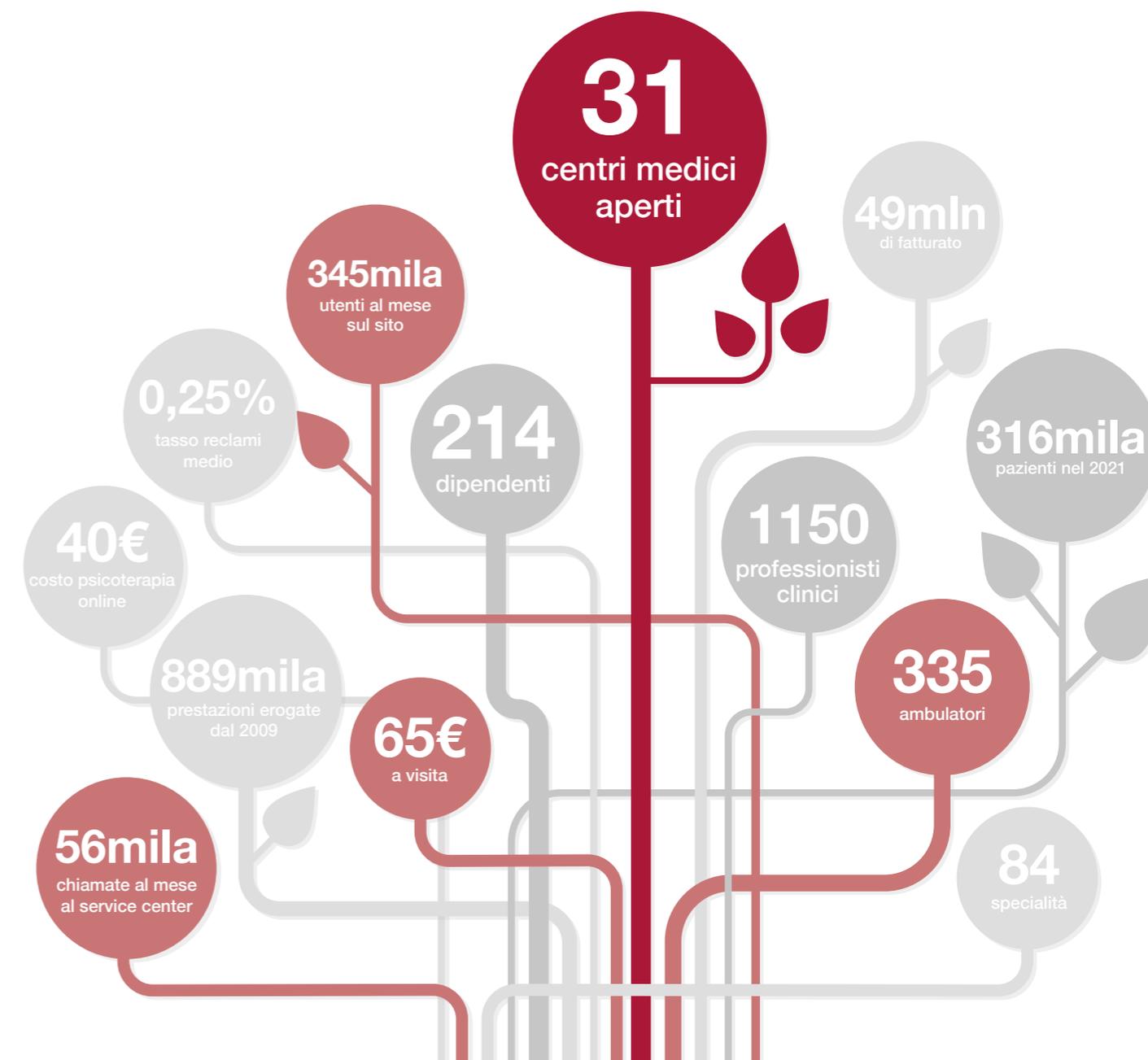
In collaborazione con il team delle aree mediche lavoriamo ogni giorno per garantire la migliore esperienza dentro e fuori gli ambulatori. A ogni medico soddisfatto corrispondono decine di pazienti soddisfatti e motivati a **prendersi cura della propria salute**.

CAPITOLO PRIMO

# 2021 HIGHLIGHTS

## I NOSTRI NUMERI

Dati aggiornati al 31 ottobre 2021.



# Santagostino

## LA TUA SALUTE

### Chi siamo

Non solo una rete di poliambulatori, ma un polo che si occupa della **tua salute** a 360 gradi, come recita il payoff che accompagna il logo.

Fondato nel 2009, il Santagostino nasce per rispondere a un bisogno crescente di una larga parte di popolazione: una medicina specialistica di alto livello, economicamente accessibile, che copra anche le aree scoperte dal SSN - come per esempio l'**odontoiatria**, la **psicoterapia**, la logopedia e altre - dove l'offerta è quasi esclusivamente privata e ha prezzi mediamente alti. Un obiettivo altrettanto importante è rispondere anche ai **bisogni relazionali della persona**, favorendo l'instaurarsi di un **buon rapporto medico-paziente** fondato sull'**ascolto** e sulla **fiducia**.

Il Santagostino prevede un modello imprenditoriale e organizzativo unico nel panorama italiano, che mette l'interesse degli utenti prima del ritorno finanziario degli investitori, assicurando **tariffe calmierate in tutte le specialità**, senza compromessi con la qualità.

### I nostri valori



#### Cura

dei nostri utenti, del nostro personale amministrativo, dei nostri specialisti.



#### Trasparenza

a tutti i livelli. Ogni scelta strategica e operativa si basa sull'oggettività dei numeri.



#### Accessibilità

di costo, di servizio, di luogo. Ogni giorno lavoriamo per migliorare l'esperienza utente dei nostri pazienti.



#### Innovazione

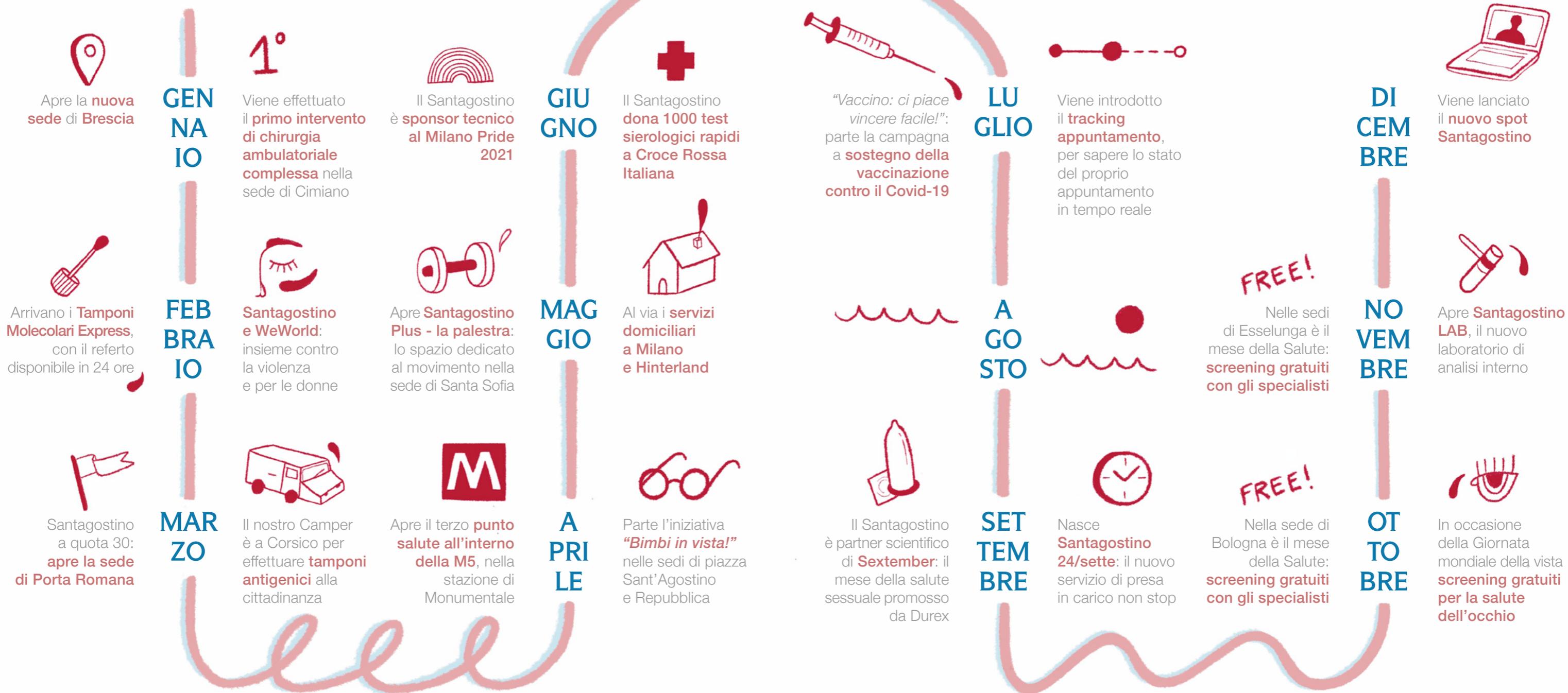
cerchiamo di lasciare un segno e di generare valore per la società e per l'azienda.



**Gabriele Casciato**  
Health coach specialist

“ Lavoro al Santagostino da circa sei anni. La crescita dell'azienda in questi anni è coincisa con la mia crescita professionale: sono entrato come stagista nell'area comunicazione e da un anno sono referente operativo di Santagostino Donna. Nonostante le difficoltà del periodo storico, l'interazione con le persone e con l'équipe medica rimane a mio avviso l'aspetto positivo e arricchente di questo lavoro e dell'azienda. Nuovi stimoli qualitativi e quantitativi contribuiscono ogni giorno alla crescita della mia figura professionale e personale. ”

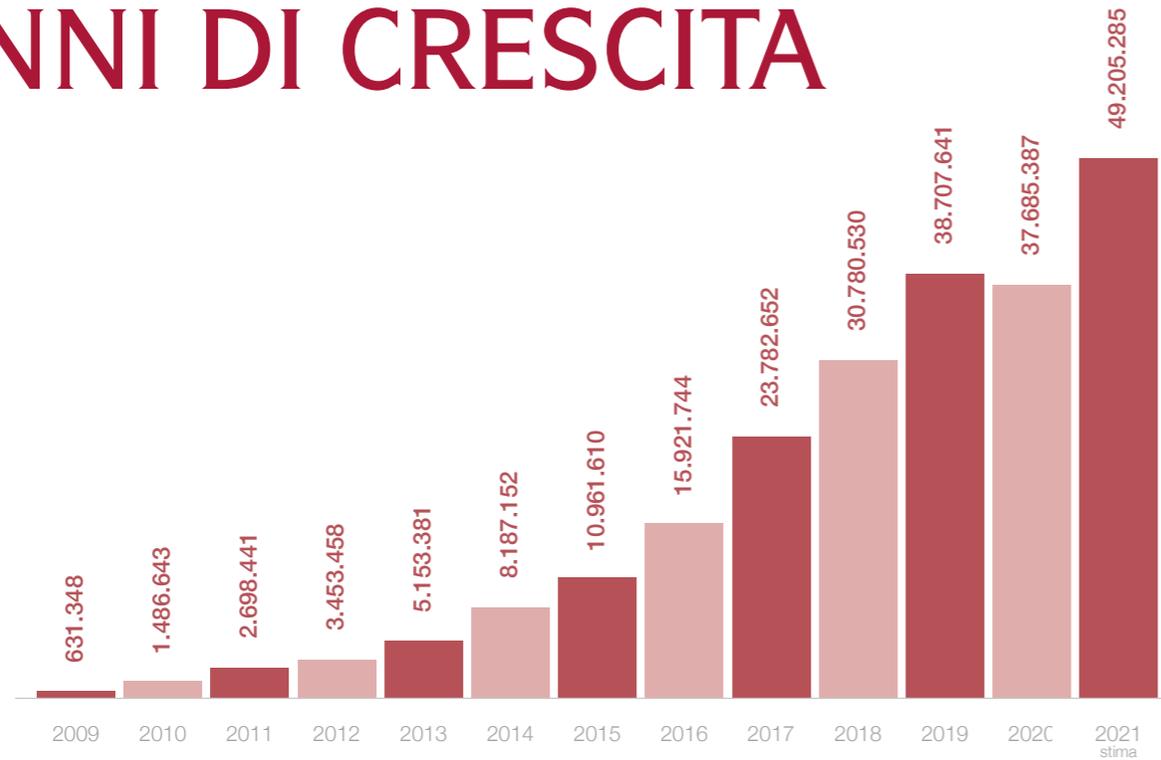
# IL NOSTRO 2021



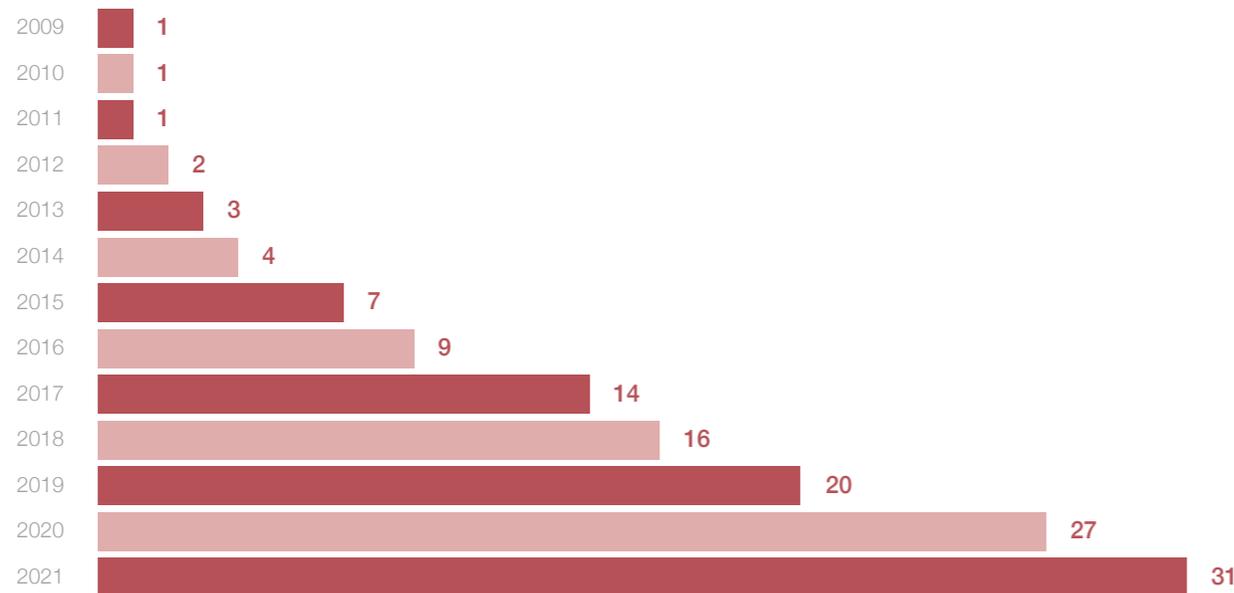
# 13 ANNI DI CRESCITA

## FATTURATO ANNUO

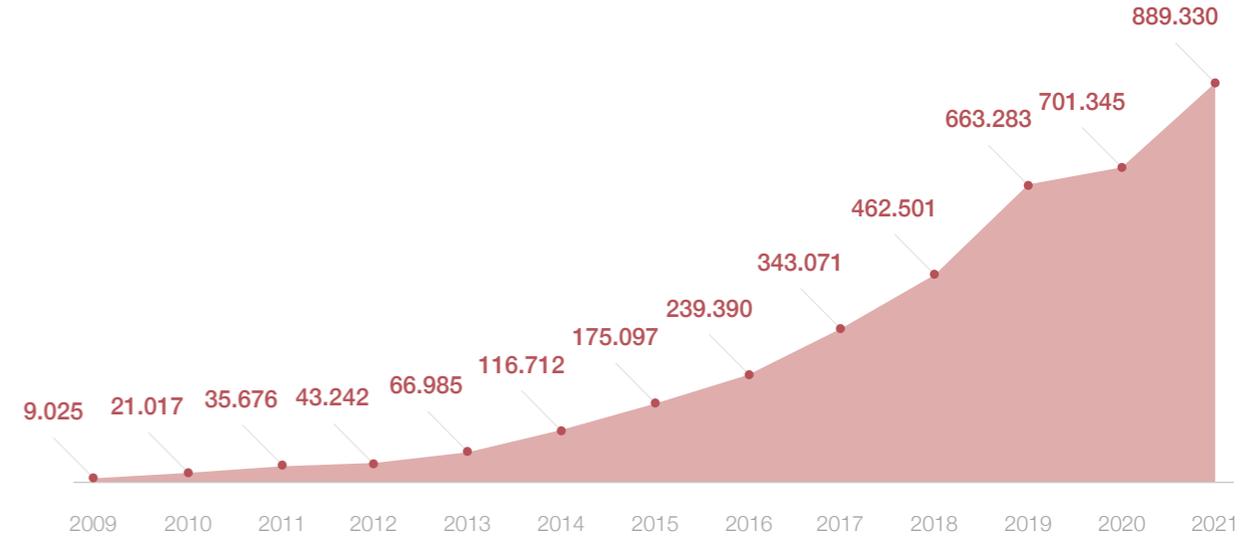
Unità di misura: €



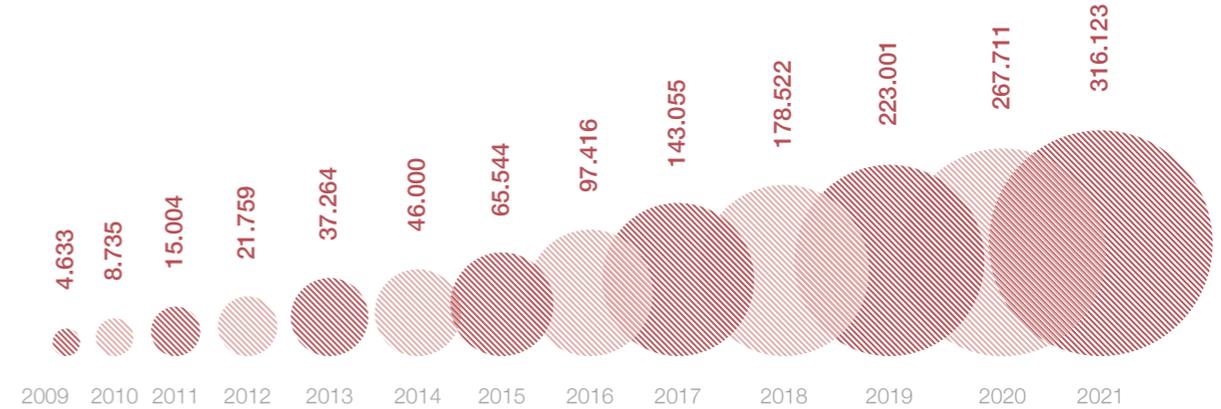
## NUMERO SEDI



## NUMERO PRESTAZIONI EROGATE



## NUMERO PAZIENTI TRATTATI



## I PREMI DEL 2021



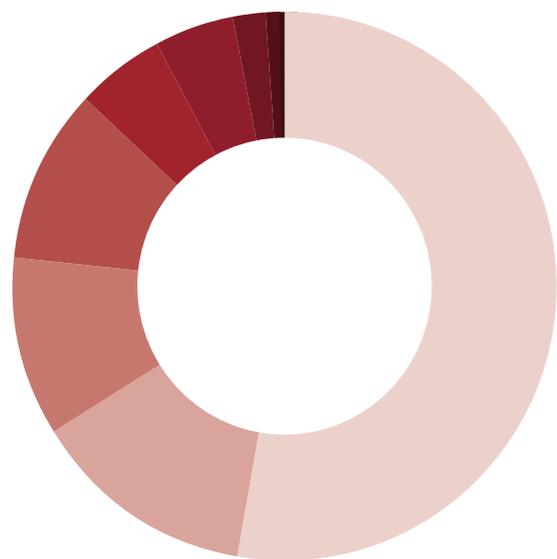
### Campioni della crescita 2022

Il Santagostino è al 447° posto tra le 600 aziende Campioni della Crescita 2022. Il riconoscimento è stato attribuito dall'Istituto Tedesco Qualità ITQF, in partnership con La Repubblica Affari&Finanza, in base alla crescita media annuale generata nel triennio 2017-2020.

### Leader della crescita 2021

Per il quarto anno consecutivo Santagostino è tra i Leader della Crescita. La classifica, stilata dal Sole 24 Ore e Statista, fa una fotografia delle piccole e medie imprese cresciute maggiormente nel triennio 2017-2020. Società e Salute Spa si colloca quest'anno al 439° posto con una crescita media annua del 16,38%.

# LA DISTRIBUZIONE DEL FATTURATO



- 52,9% Poliambulatorio
- 13,5% Prelievi
- 10,5% Psicoterapia
- 10,2% Odontoiatria
- 5,3% Diagnostica per immagini
- 4,9% Terapie fisiche
- 1,8% Vaccini
- 0,9% Occhiali
- 0,1% Audioprotesi

## Gli investimenti del 2021 (stima)

Investimenti totali → 3.196.874€

- Investimenti in attrezzature mediche → 631.933€
- Investimenti in nuove sedi e ambulatori → 1.354.671€
- Investimenti in innovazione tecnologica → 927.376€
- Investimenti in sedi esistenti → 967.626€

## Gli stakeholders



21  
Assicurazioni, fondi  
ed enti mutualistici



260  
Fornitori



Google, Amazon,  
SAP, Paypal, Hubspot  
Partner tecnologici



**Daniela Mosca**  
Odontoiatra

“  
Lavoro al Santagostino da oltre dieci anni  
e devo dire che mi sento ormai parte  
di questa comunità.  
Faccio fatica a definirla azienda!  
Sicuramente questi ultimi due difficili anni  
hanno messo in luce molte criticità  
ma hanno anche evidenziato la rete solida  
a cui possiamo affidarci e di cui mi sento  
parte insieme a colleghi, assistenti  
e personale amministrativo.  
Il potenziale di crescita è ancora alto,  
e le persone possono fare la differenza.”

# LE NOSTRE SEDI

Città metropolitana di Milano



- Sant'Agostino ● 2009
- Foppa ● 2012
- Repubblica ● 2013
- Sesto Gorizia ● 2014
- Corvetto ●
- Loreto ● 2015
- Cairoli ●
- Porta Venezia ● 2016
- Città Studi ●
- Cadorna ●
- Corso Vercelli ● 2017
- Buccinasco ●
- Cimiano ●
- Sesto Dante ● 2018
- Rho Esselunga ●
- Barona ● 2019
- Missori ●
- Cernusco Sul Naviglio ●
- Palazzo di Giustizia ● 2020
- Santagostino Donna ●
- Santagostino Plus ●
- Porta Romana ●
- Bicocca M5 ● 2021
- Portello M5 ●
- Monumentale M5 ●



# SANTAGOSTINO LAB

Ha aperto a fine 2021 il **laboratorio di analisi del Santagostino**, che prende in carico tutti gli esami di laboratorio su sangue, urine, feci e altri campioni biologici. La branca della medicina di laboratorio è fondamentale nella diagnostica: **circa il 70% delle decisioni cliniche sono prese sulla base degli esiti di questi esami.**

## I vantaggi per il Santagostino:



# I VANTAGGI PER L'UTENTE



## Capillarità dei punti prelievo

I punti prelievo sono disponibili in tutte le sedi del Santagostino, tranne quelle dedicate alla psicoterapia. È possibile effettuare i prelievi dal lunedì al sabato, in orari comodi per l'utente. Tutti gli esami si effettuano su prenotazione, per cui si riducono i tempi di attesa nella sede.



## Esperienza utente migliorata

Gli esami di laboratorio sono facili da prenotare. Sul sito è possibile trovare tutte le informazioni sugli esami e sui singoli analiti. Grazie al calcolatore prezzi, è possibile avere un'idea precisa del costo degli esami. I documenti di preparazione sono scritti in modo chiaro, con un linguaggio comprensibile e una forma grafica semplice e intuitiva.



## Chiarezza sui referti

I risultati degli esami di laboratorio sono disponibili in tempi brevi. I referti sono presentati in modo chiaro e preciso. In caso di dubbi, è possibile contattare direttamente il laboratorio tramite il numero di telefono presente sul referto, oppure prenotare un videoconsulto con un medico generico.



## Ascolto ed empatia

Il prelievo è un momento delicato. Il nostro personale infermieristico e di accettazione è formato per essere in grado di tranquillizzare e mettere a proprio agio il paziente. Attraverso l'ascolto e il dialogo, si cerca di instaurare un rapporto di fiducia, così da poter affrontare il momento del prelievo nel modo più sereno possibile.

# LA COMUNICAZIONE IN NUMERI



**Facebook**  
37.886 follower



**Instagram**  
5.755 follower



**YouTube**  
17.700 iscritti



**LinkedIn**  
23.040 follower



**Newsletter**  
1 newsletter generale  
3 newsletter tematiche  
29,5% open rate medio



**Ufficio Stampa**  
645  
uscite su stampa  
cartacea e online



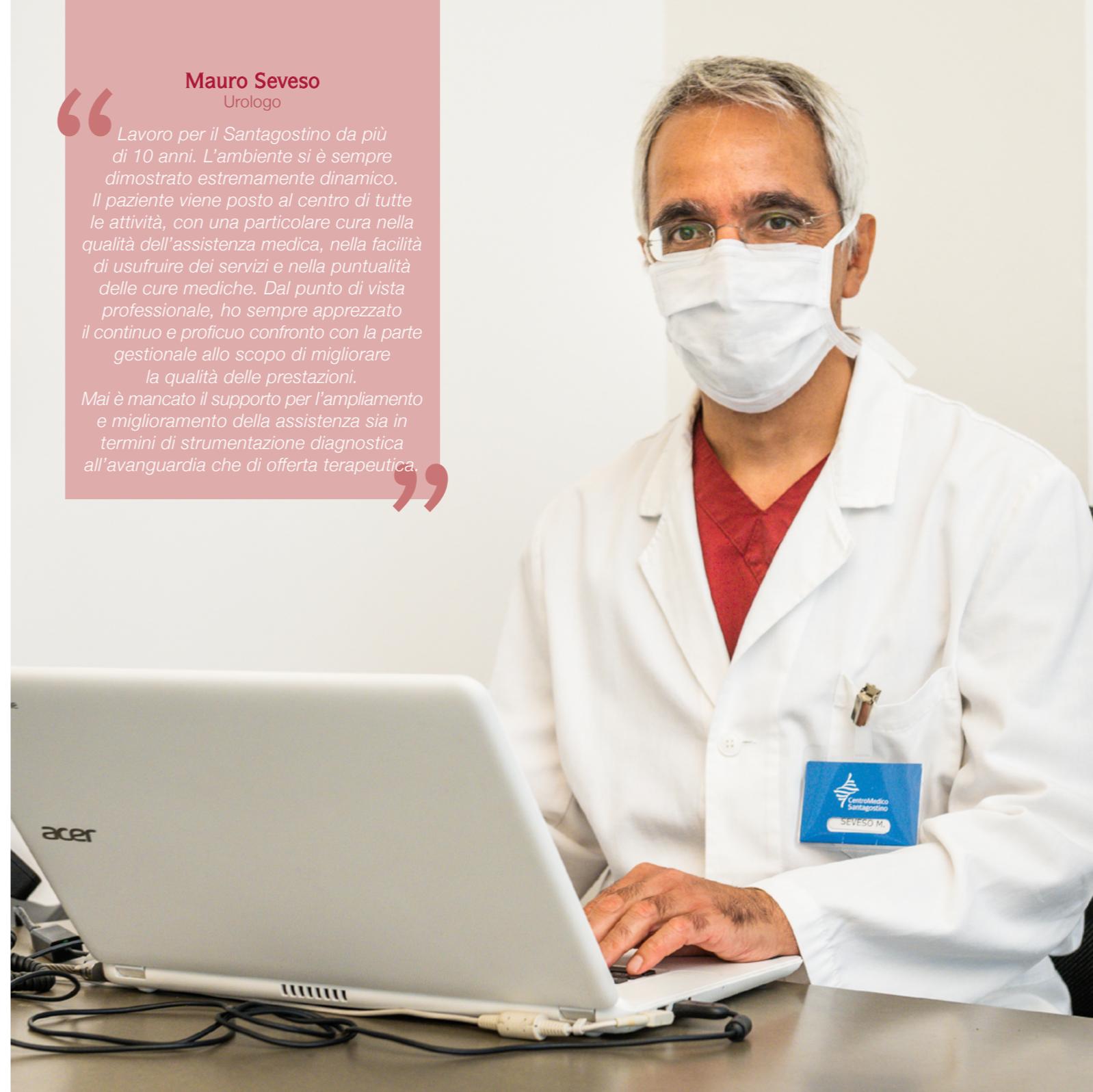
**Utenti sul sito**  
345.441  
media di utenti sul sito



**Prenotazioni sul sito**  
51% delle prenotazioni  
online sul totale

**Mauro Seveso**  
Urologo

“ Lavoro per il Santagostino da più di 10 anni. L'ambiente si è sempre dimostrato estremamente dinamico. Il paziente viene posto al centro di tutte le attività, con una particolare cura nella qualità dell'assistenza medica, nella facilità di usufruire dei servizi e nella puntualità delle cure mediche. Dal punto di vista professionale, ho sempre apprezzato il continuo e proficuo confronto con la parte gestionale allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni. Mai è mancato il supporto per l'ampliamento e miglioramento della assistenza sia in termini di strumentazione diagnostica all'avanguardia che di offerta terapeutica.

”

# IDENTIKIT DEL PROFESSIONISTA

“ Sono Francesca, ginecologa, 42 anni e sono il medico tipo del Santagostino ”

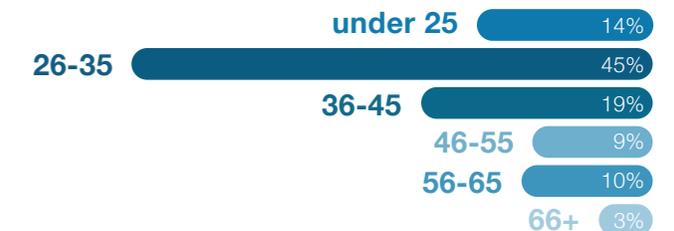
CAPITOLO SECONDO

## MEDICI E PROFESSIONISTI CLINICI



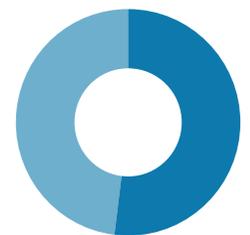
1150  
specialisti

### Distribuzione per età



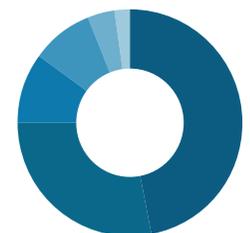
### Percentuale uomini/donne

52% donne  
48% uomini



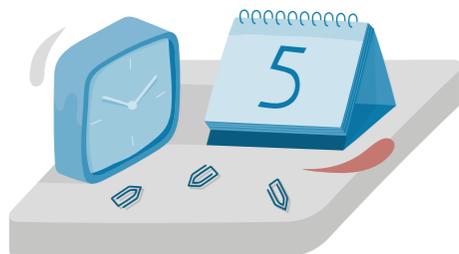
### Distribuzione per area medica

47% poliambulatorio  
28% psicoterapia  
10% terapie cliniche  
9% odontoiatria  
4% diagnostica per immagini  
2% prelievi



# ESSERE PROFESSIONISTA AL SANTAGOSTINO

*Il medico fa solo il medico, al resto ci pensiamo noi*



## Flessibilità

Scelta degli orari e dei giorni più comodi. Possibilità di conciliare l'attività ambulatoriale con l'attività ospedaliera



## Vicinanza

Tutte le sedi sono facilmente raggiungibili anche con i mezzi pubblici. Possibilità di erogare videoconsulti da remoto



## Assistenza personalizzata

Tutte le richieste e le segnalazioni vengono prese in carico da una figura specializzata



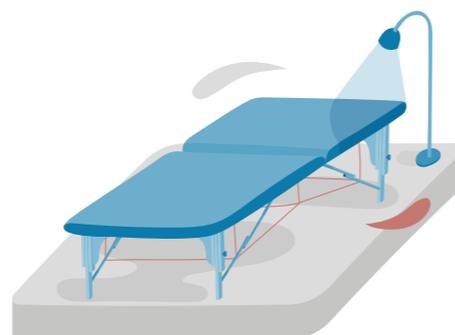
## Lavoro di équipe

Medici e professionisti clinici lavorano insieme per rispondere al meglio ai bisogni di salute dei pazienti



## Quattro forme contrattuali

Partita iva a prestazione, partita iva a fisso mensile, dipendente full time, dipendente part time



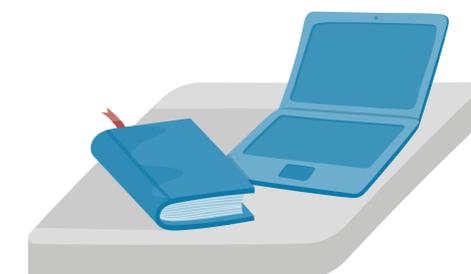
## Infrastrutture

Ambulatori completi e pronti per iniziare l'attività



## Formazione tra professionisti

"Santagostino DOC to DOC": un percorso di formazione e informazione fatto da clinici per i clinici

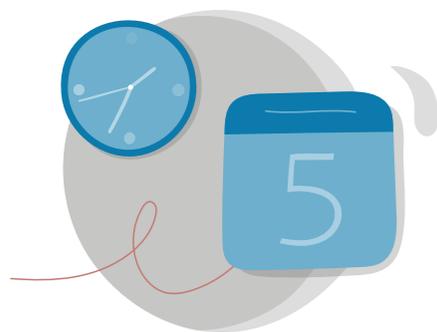


## Aggiornamento continuo

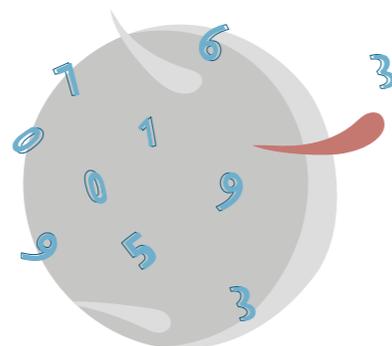
Accesso alla banca dati UpToDate, che contiene informazioni evidence-based da impiegare come strumento di supporto nelle decisioni cliniche

# IL PORTALE MEDICI

Un portale **online** a disposizione dei professionisti clinici per tutte le attività.



Possibilità di **visualizzare gli appuntamenti in tempo reale**



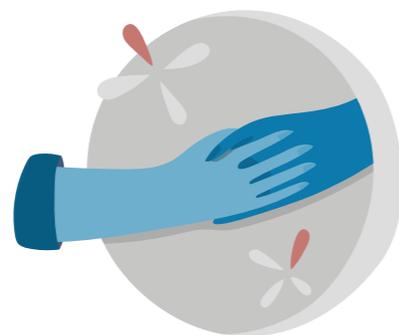
**Portale di fatturazione** comodo e immediato



**Cartella clinica elettronica** per refertare in tempo reale il paziente in visita



**Protocolli e linee guida** facilmente consultabili

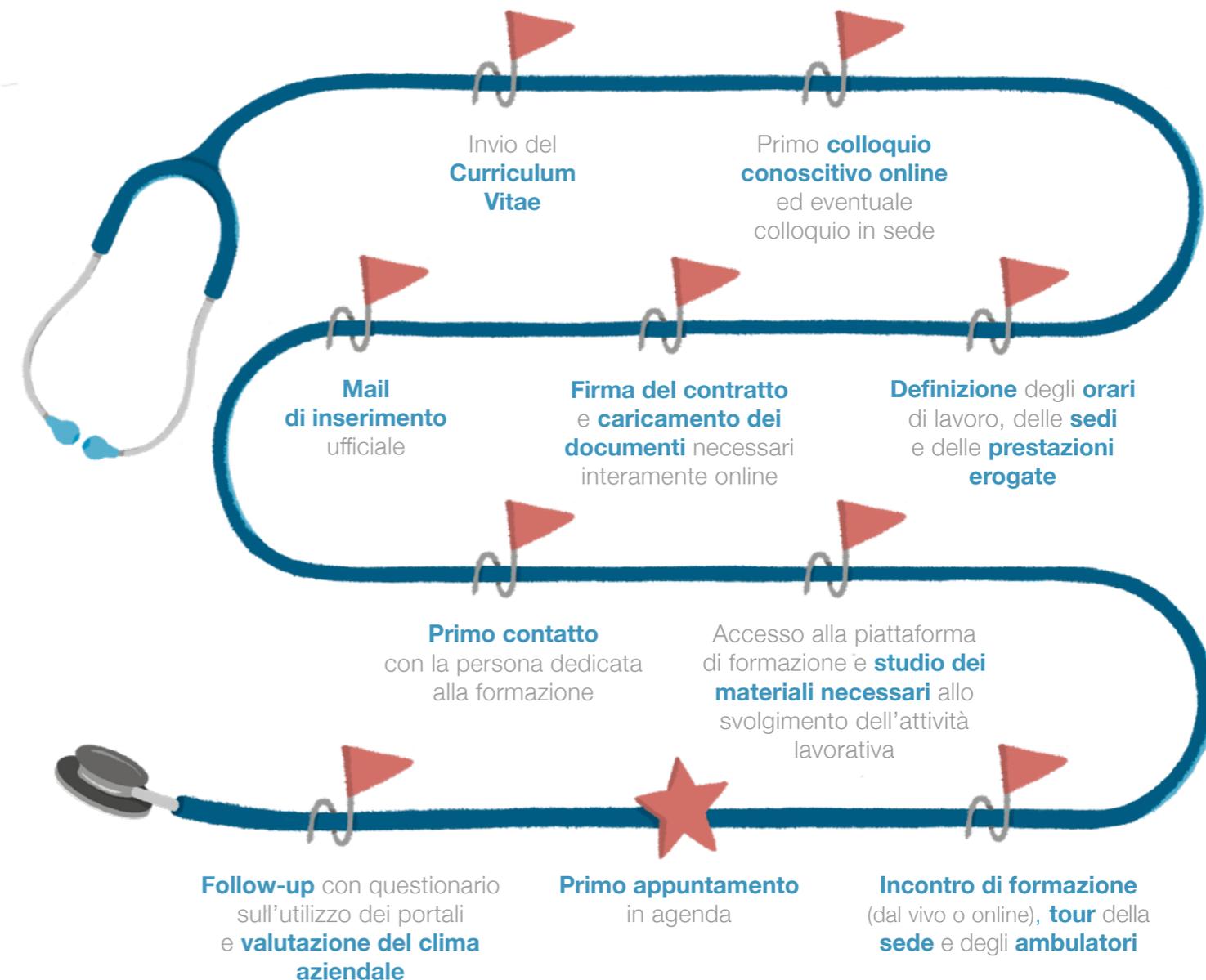


Possibilità di **conoscere i propri colleghi**



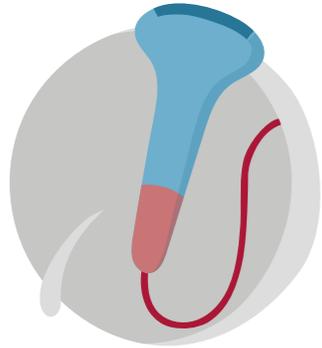
**Messaggi e avvisi personalizzati** per una comunicazione più veloce

# IL PROCESSO DI ONBOARDING



# SANTAGOSTINO ACADEMY

Il Santagostino offre ai giovani professionisti sanitari la possibilità di accedere tramite borse di studio a corsi di perfezionamento in **diagnostica per immagini**.



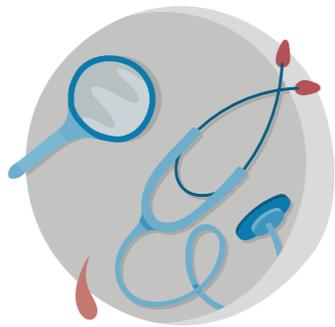
Corsi di **ecografia**, **tecniche di acquisizione mammografica** e **tecniche di risonanza magnetica**



Il **valore del corso** è interamente **coperto dal Santagostino**



**Formazione teorica** ed **esercitazioni pratiche**



**Possibilità di apprendimento "sul campo"**, affiancando direttamente gli specialisti del Santagostino



Al termine del corso, **inserimento diretto all'interno del team** dei professionisti del **Santagostino**

# SANTAGOSTINO ALUMNI

La **community dedicata ai professionisti** che hanno collaborato con il Santagostino.



Una **newsletter mensile** per essere sempre aggiornati sulle novità del Santagostino



**Eventi online e in presenza** per confrontarsi sugli ultimi aggiornamenti e mantenere vivi i rapporti con il Santagostino e tra i professionisti



Partecipazione a momenti di **discussione di casi clinici** e **webinar dedicati ai professionisti**

# INGEGNERIA CLINICA



## Diagnostica per immagini

5 risonanze magnetiche  
(di cui 1 da 1,5 Tesla e 4 settoriali)

1 TAC da 64 strati

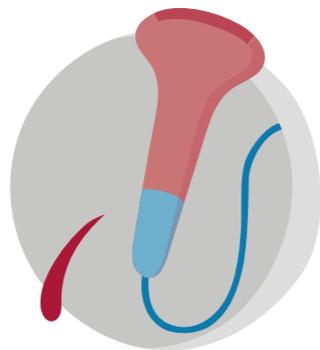
2 radiografici

3 mammografi con tomosintesi

4 apparecchiature MOC

2 gastroscopi

2 colonscopi



## Elettromedicali

**+3000 elettromedicali,**  
di cui:

60 ecotomografi



## Odontoiatria

32 riuniti odontoiatrici

11 ortopantomografi

## Come lavoriamo

Il nostro team di ingegneri clinici si occupa di **innovare** e **migliorare** costantemente il parco macchine, per garantire al paziente la miglior qualità clinica presente sul mercato.

La stretta **collaborazione con i professionisti clinici** e il **focus rivolto all'innovazione** ci portano a sviluppare progetti che abbiano una ricaduta positiva sulla visita medica:

- progetto QR code per gestire in maniera più rapida le assistenze
- inserimento di intelligenza artificiale per le diagnosi
- possibilità di consultare tutte le immagini delle visite sul dossier clinico



**Francesca Jaboli**  
Gastroenterologa

“Lavorare al Santagostino è un grande piacere, poiché respiri un'aria disponibile all'ascolto e al confronto, affiancata da una grande efficienza e apertura mentale. Hai inoltre la libertà di sperimentare nuove formule e di adattare la tua pratica professionale alle situazioni emergenti e nuove, come il Covid, in tutta sicurezza. Molto orgogliosa di essere parte del gruppo!”

# TRASPARENZA E QUALITÀ

I pazienti possono scrivere una recensione sulla loro esperienza al Santagostino. Vengono tutte pubblicate sul sito, sia quelle positive che quelle negative (sempre tutelando la privacy del paziente).

## 15.769 recensioni al 31 ottobre 2021

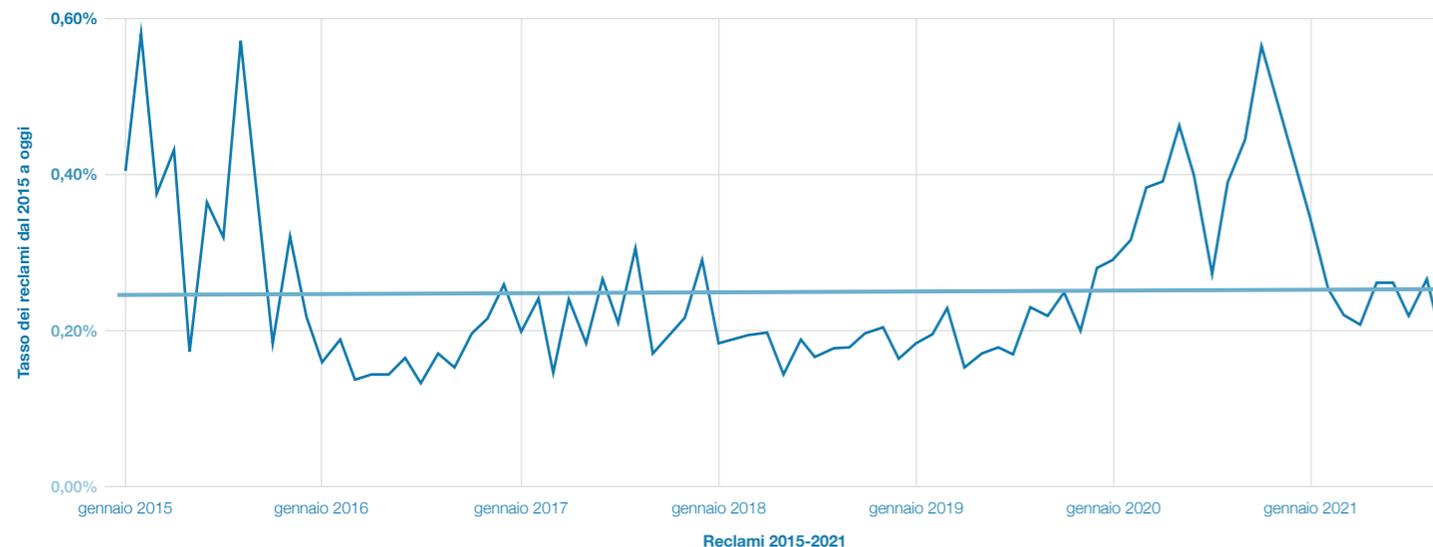
Voto medio **esperienza con lo specialista** ★★★★★ 4,7

Voto medio **esperienza con il Centro** ★★★★★ 4,6

Voto medio **rapporto qualità-prezzo** ★★★★★ 4,5

## Tasso dei reclami dal 2015

Monitoriamo la qualità del nostro servizio per migliorarla costantemente. Ogni reclamo viene gestito personalmente, approfondendo tutto ciò che non è andato bene. Mettiamo in atto soluzioni tempestive per evitare che il problema si ripresenti.



# I CONTRIBUTI DEI PROFESSIONISTI

Produciamo **nuovi contenuti ogni settimana**. Ogni articolo è scritto in collaborazione con i nostri professionisti, in un linguaggio semplice e clinicamente appropriato.



### Santagostinopedia

Schede informative su sintomi, patologie ed esami

**75.000 utenti** al mese

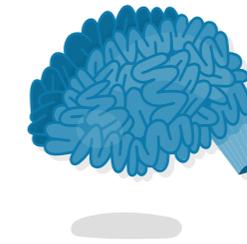


### Santagostino Magazine

Idee in salute

Articoli e video dedicati a salute, benessere e prevenzione

**33.000 utenti** al mese



### Santagostino Psiche

La finestra sulla mente

Approfondimenti su psicologia, psicoterapia e neuroscienze

**59.000 utenti** al mese



### Santagostino Bimbi

Genitori consapevoli

Tanti contenuti dedicati a bambini, gravidanza e genitorialità

**44.000 utenti** al mese



**Youtube**  
**180.000**  
**visualizzazioni**  
al mese



**Digital Book**  
sulla **salute sessuale** in occasione di **Sextember**



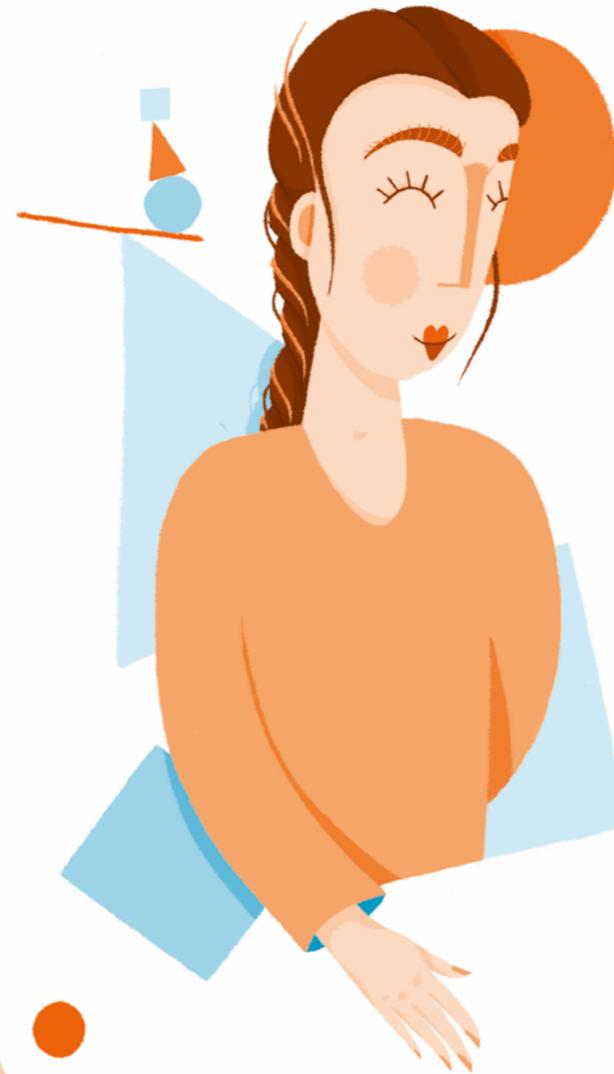
**Ufficio stampa**  
**interviste e contributi** sui temi di salute e benessere per le principali testate cartacee e online

# IDENTIKIT DEL PAZIENTE

“ Sono Francesca, 40 anni, vivo a Milano, ho conosciuto il Santagostino tramite passaparola e sono la paziente tipo ”

CAPITOLO TERZO

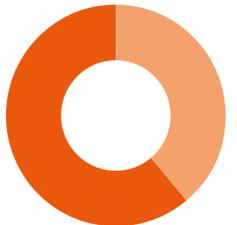
## I PAZIENTI



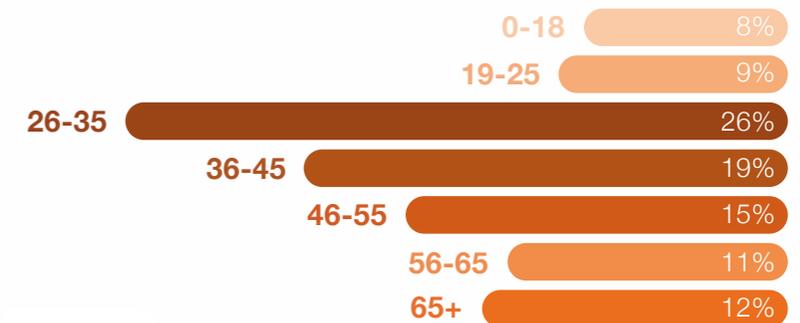
**316mila**  
pazienti dal 2009

Percentuale uomini/donne

60% donne  
40% uomini

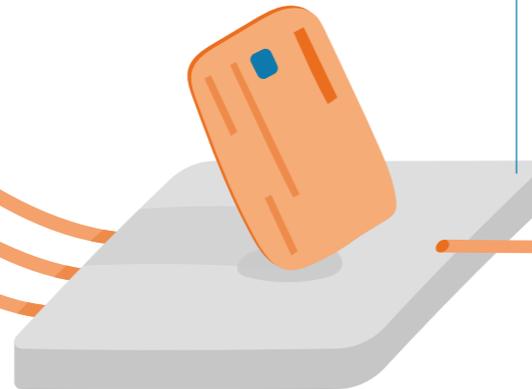


Distribuzione per età



# IL NOSTRO PAZIENTE

- Prenota in pochi minuti sul sito, con la app, al call center oppure tramite Whatsapp
- Salva un metodo di pagamento sul suo profilo e diventa **paziente smart**
- Riceve via SMS tutti i documenti necessari per effettuare la prestazione

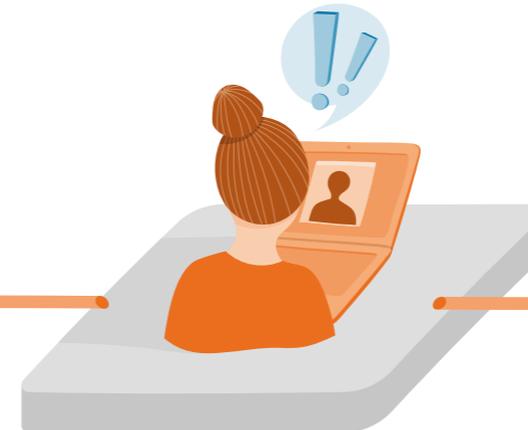
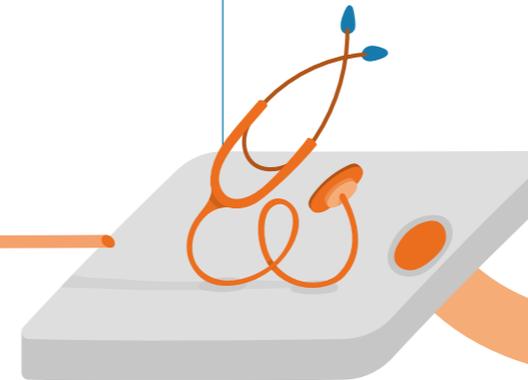


- Entra in contatto con il Santagostino tramite web, social network, magazine online e passaparola
- Sul sito scopre le **informazioni** sui nostri specialisti, le recensioni, i **prezzi** di tutte le nostre prestazioni e la sede più vicina a lui

# SEMPRE PIÙ SMART

## IN SEDE

- Verifica in tempo reale lo stato del suo appuntamento
- Rimane in sede solo il tempo necessario alla visita
- L'addebito del costo della visita avverrà in automatico al termine della prestazione



## ONLINE

- Se ha prenotato un videoconsulto, riceve via mail il link per accedere alla visita online poco prima dell'appuntamento

- Scarica referti, immagini diagnostiche e fatture dal suo dossier clinico online
- Lascia una **recensione** della sua esperienza
- Se ha dato il consenso, riceve via mail **informazioni sulla salute** e sulle novità Santagostino

# LE NOVITÀ DELL'OFFERTA CLINICA



## Check-up e prevenzione

Inserimento del triage e promozione delle visite di prevenzione. Nuova visita specialistica oncologica. Holter 48 e 72 ore.



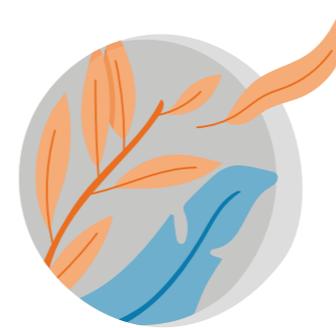
## Ginecologia e sessuologia

Isteroscopia operativa, inserimento della visita ginecologica sessuologica e della visita andrologica sessuologica.



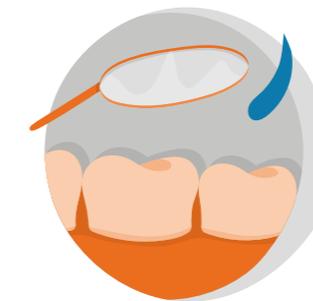
## Diagnostica per immagini

Nuovi esami diagnostici (RX trachea, Angio OCT, TAC Total Body, Entero-RMN, Entero-TAC).



## Estetica e bellezza

Carbossiterapia, tricoscopia, laser dermatologico per trattamenti epilatori, lesioni pigmentate benigne e trattamento degli inestetismi della cute.



## Odontoiatria

Possibilità di effettuare interventi odontoiatrici con sedazione gestita da anestesista.



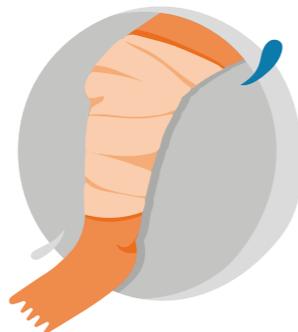
## Fisiotech

Percorsi di fisioterapia e riabilitazione da remoto, in partnership con la startup Euleria.



## Chirurgia

Nuove aree proctologiche, plastiche e di chirurgia palpebrale.



## Vulnologia

Offerta specialistica per il trattamento avanzato delle ulcere, in collaborazione con la podologia. Anche a domicilio.



## Area pelvica

Percorso di riabilitazione pelvi perineale, esame di Defeco-RMN e visita per varicocele pelvico femminile.

## Servizi domiciliari



I servizi domiciliari Santagostino sono dedicati a tutti coloro che per diverse motivazioni (situazioni di fragilità, isolamento o quarantena da Covid-19, impossibilità a muoversi) hanno necessità di avere servizi o cure mediche direttamente nella propria abitazione. I servizi sono attivi a Milano e Hinterland, per queste specialità:

- **Tamponi Covid-19**
- **Visite di medicina generica** (non specialistica)
- **Prelievi e test sierologici**
- **Fisioterapia e massoterapia**
- **Podologia**
- **Ostetricia**
- **Servizio infermieristico, anche con medico da remoto**

# PRESA IN CARICO NON-STOP

## Santagostino 24/sette

Un servizio di presa in carico riservato ai **pazienti smart**, cioè coloro che hanno salvato un metodo di pagamento sul proprio profilo utente. Grazie a Santagostino 24/sette è possibile **parlare al telefono con un medico 24 ore al giorno, sette giorni su sette**. Durante il contatto telefonico, il medico effettuerà un triage (presa in carico e indirizzo) che si concluderà con l'indicazione della prestazione più adatta ai bisogni del paziente. Si tratta di un servizio in abbonamento, con un costo annuale di 19,90 euro.



### Presa in carico 24 ore su 24

È possibile parlare con un medico ogni volta in cui si ha un bisogno percepito come urgente



### Risposta rapida, in ogni momento

Basta compilare il form presente sul sito per essere contattati da un medico entro 40 minuti



### Inquadramento dei bisogni

In base ai sintomi, il medico indicherà cosa fare

## Percorsi di presa in carico in sede

Per tutti i casi di urgenza minore (codici bianchi e verdi del Pronto Soccorso), al Santagostino è disponibile una **visita di inquadramento**. Nel corso della visita si misurano i parametri vitali, vengono effettuate le eventuali medicazioni e, se necessario, il medico potrà effettuare una misurazione ECG. La visita è utile nei casi in cui il paziente ritiene di aver bisogno di un consulto medico vissuto come urgente, pur non presentando sintomi che facciano pensare ad alterazioni dei parametri vitali (es: ferite superficiali, piccole ustioni, eruzioni cutanee, emicranie, sintomi influenzali).

# I SERVIZI DI TELEMEDICINA



**Videoconsulti e videovisite** per parlare con un medico senza muoversi da casa. **50 videoconsulti, 9 videovisite e 6 videoterapie** disponibili a listino a prezzi accessibili a tutti. 1800 prestazioni online erogate in media ogni settimana.

**Visita infermieristica domiciliare con medico generico da remoto:** l'infermiere si reca a casa del paziente con un dispositivo per il monitoraggio attraverso cui, da remoto, il medico di medicina generale lo guiderà per rilevare i parametri.

**Corsi di yoga, pilates e rieducazione posturale online** tenuti dai nostri professionisti clinici

**Videterapie psicologiche** erogate in tutta Italia. Più di 1100 sedute erogate ogni settimana.

**Corsi di accompagnamento alla nascita online** insieme alle ostetriche e alla psicologa, per accompagnare i futuri genitori ad affrontare in serenità il momento che precede la nascita di un figlio.

**Monitoraggio da remoto per pazienti positivi al Covid-19** con interventi pianificati per intercettare il minimo segnale di aggravamento delle condizioni di salute del paziente e intervenire in tempi rapidi.

# LA COMUNICAZIONE AI PAZIENTI

Ogni giorno lavoriamo per **migliorare** e **valorizzare la relazione con i nostri pazienti**, sia in ambulatorio che online. Li raggiungiamo attraverso messaggi personalizzati che non puntano solo all'acquisto di un servizio ma anche (e soprattutto), verso la corretta informazione ed educazione, per renderli sempre più consapevoli delle proprie scelte di salute.

Abbiamo una **piattaforma di invio di newsletter evolute**, che categorizzano gli utenti sulla base di diversi parametri:



## Periodici

Rivolti in particolare alle visite di prevenzione annuale come la mammografia per le donne o la visita andrologica per gli uomini



## Upselling

Con l'obiettivo di promuovere una visita specialistica appropriata e coerente con un esame o una visita di controllo appena svolta dal paziente



## Trigger

In base a interazioni pregresse tra utente e centro medico (visite precedenti, comportamento sul sito...)



## Anagrafici

Basati sull'età e il sesso del paziente

# SEMPRE PIÙ PERSONALIZZATA



## e-Health

Per promuovere i servizi di telemedicina



## Compleanni

Per festeggiare tutti i pazienti con un piccolo omaggio

## Il diario di crescita



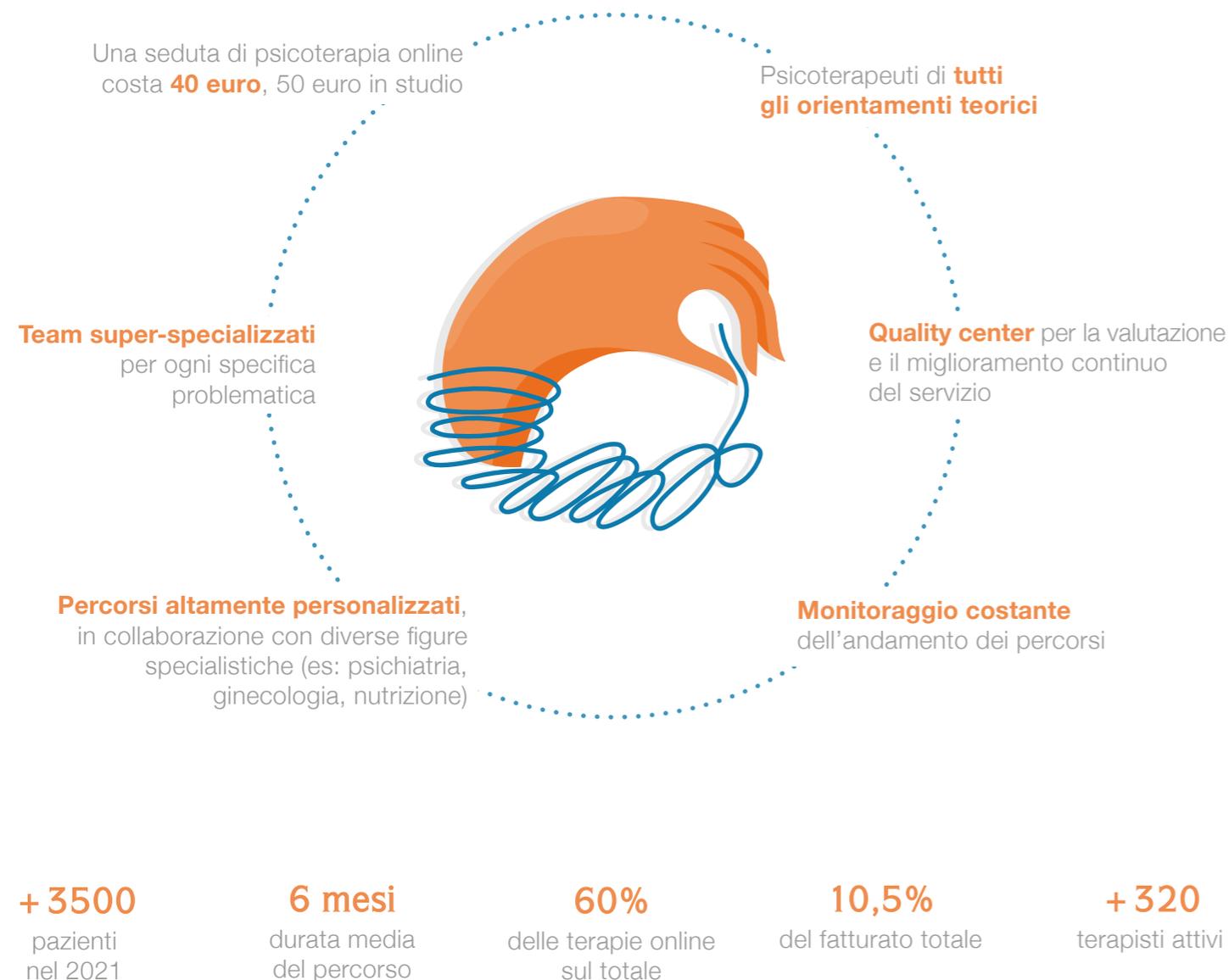
Uno **strumento completo per accompagnare i genitori attraverso le tappe dello sviluppo del proprio figlio o della propria figlia** (da 0 a 14 anni).

A ogni tappa della sua crescita inviamo una mail, per ricordare l'appuntamento dal pediatra per un "bilancio di salute", segnalare gli appuntamenti con i vaccini e dare tanti consigli per aiutare il bambino a vivere al meglio ogni fase della sua vita. Questo diario virtuale è integrabile con la versione cartacea, che viene consegnata ai genitori durante la prima visita pediatrica al Santagostino.

All'interno di ogni mail è possibile trovare:

- informazioni di salute, con il **calendario vaccinale** e le eventuali **visite specialistiche** consigliate
- la rubrica "**I consigli della pediatra**", a cura della **Dottorssa Daniela Callegari**, con piccole delucidazioni e grandi consigli per seguire al meglio i più piccoli
- **articoli e contenuti** direttamente da **Santantagostino Bimbi**, il magazine online dedicato ai bambini scritto dagli specialisti del Santagostino

# SANTAGOSTINO PSICHE



# I NOSTRI PSICOTERAPEUTI



# SEXTEMBER

Il **Mese della Salute Sessuale**: un'iniziativa promossa da Durex con la collaborazione medico-scientifica del Santagostino.

L'iniziativa ha l'obiettivo di promuovere **comportamenti sempre più responsabili e consapevoli in ambito affettivo e sessuale** e offrire un panel di servizi e consulti medici e psicologici alle persone. Sextember ha una doppia anima:

- **Educativa**  
tramite la distribuzione di kit dedicati in oltre 1.200 farmacie di tutta Italia e materiali informativi nelle sedi e negli ambulatori del Santagostino in Lombardia
- **Clinica e psicologica**  
attraverso la messa a disposizione, in forma gratuita, di videoconsulti (ginecologici e ostetrici, andrologici, venereologici e dermatologici) e videoconsulenze (psicosessuologiche) online da parte di medici e psicoterapeuti del Santagostino. È stato inoltre messo a disposizione un **camper dedicato in alcune piazze**, in cui è stato possibile effettuare consulti psicosessuologici gratuiti

La sinergia creata dalla partnership tra queste due realtà ha permesso di coniugare l'impegno di Durex con l'esperienza medico-psicologica e la capillarità del Santagostino, non solo riferita agli ambulatori fisici ma anche e soprattutto alle sue tecnologie all'avanguardia che permettono di svolgere i consulti in modalità digitale, offrendo alle persone servizi di alta qualità a tariffe accessibili.

## I numeri dell'iniziativa



254  
chat

42  
consulenze  
psicosessuologiche  
a bordo del camper

32  
videoconsulenze  
psicosessuologiche

29  
videoconsulti  
specialistici



**Serena Benini**  
Psicoterapeuta

“  
Lavorare al Santagostino significa entrare a far parte di un ambiente dinamico, in uno scambio continuo di competenze e umanità. Significa crescita continua. Significa anche far parte di una grande famiglia e non sentirti mai solo. Il Santagostino ci dà la possibilità di offrire servizi accessibili alle persone, ma allo stesso tempo di grande qualità, e questo mi rende orgogliosa.”

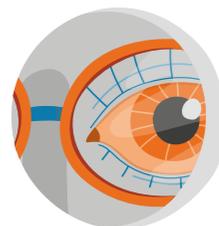
# I NOSTRI SPAZI: SICURI E ACCOGLIENTI

I pazienti e i professionisti clinici vengono accolti nei nostri ambulatori nella **massima sicurezza**. I nostri spazi sono sempre a misura di persona e progettati nel rispetto dell'ambiente. Le sale d'attesa sono luminose e confortevoli, gli ambulatori completi e funzionali.

## Norme Covid-19

- Presenza di gel disinfettanti per le mani
- Protezioni in plexiglass al desk e in alcune postazioni (es: oculista)
- Ricircolo forzato dell'aria negli ambulatori e negli spazi comuni
- Attività di sanificazione quotidiana

## Gli spazi



10  
punti vendita occhiali Santagostino



## Monitoraggio della qualità dell'aria

Nell'ultimo anno abbiamo sviluppato e costruito un sistema di **monitoraggio della qualità dell'aria** all'interno degli spazi e delle stanze ambulatoriali Santagostino. Studi scientifici hanno infatti dimostrato che alte concentrazioni di CO2 in ambienti chiusi sono associate a un rischio maggiore di trasmissione del Covid-19.

- Abbiamo installato sensori all'interno delle nostre sedi che misurano CO2, Pm10, Pm2,5, temperatura e umidità relativa
- Analizziamo costantemente i dati ricevuti per correggere le situazioni di discomfort e assicurare a medici e pazienti ambienti sani e confortevoli (in collaborazione con Far Networks)
- Tramite la raccolta dei dati riusciamo a prevenire e anticipare i guasti degli impianti di condizionamento e di ricircolo dell'aria

# SANTAGOSTINO PLUS

Più di una sede, più di una palestra: Santagostino Plus è il luogo dedicato al movimento, alla riabilitazione e all'attività fisica personalizzata. Un' **équipe multidisciplinare** composta da fisiatristi, fisioterapisti e osteopati che collaborano per garantire una presa in carico globale della salute del paziente. Una **palestra ampia e luminosa**, in cui è possibile svolgere attività fisica individuale o in piccoli gruppi.



L'attività fisica nella palestra di Santagostino Plus è adatta a tutti, ma è particolarmente indicata nei **percorsi di riabilitazione** post fase acuta o nel caso di patologie o dolori cronici, per cui è importante essere seguiti passo passo da un professionista.

Santagostino Plus sarà sempre di più l'area della riabilitazione, adatta a seguire casi di **long covid** e di **riabilitazione cardiovascolare**. Grazie alla partnership virtuosa con la start-up Euleria, i pazienti possono seguire il loro percorso riabilitativo anche remoto, attraverso un kit composto da fasce, sensori e tablet (chiamato "Kari").

# IL SANTAGOSTINO TRA LE PERSONE



## Santagostino Camper

Erogazione di tamponi antigenici per i cittadini di Corsico, due giorni a Vigevano per promuovere la sede, partecipazione al Milano Pride 2021, quattro giornate nelle piazze di Milano in occasione di Sestember



## Responsabilità Sociale

Supporto alla campagna di vaccinazione Covid-19 con il progetto "Vaccino: ci piace vincere facile!", donazione di 1000 test sierologici rapidi a Croce Rossa Italiana, partecipazione alla campagna #unrossoallaviolenza in collaborazione con WeWorld Onlus



## Eventi sul territorio

Partnership scientifica ed erogazione di tamponi antigenici rapidi in occasione del Milano Pride e MIX Festival, partecipazione all'iniziativa Soloperoggi a Cernusco sul Naviglio



## Collaborazione con le associazioni

Parks, WeWorld, Medici senza Frontiere, Ascolto Onlus

# IL SANTAGOSTINO PER LE AZIENDE

Il **Voucher Santagostino** è uno strumento dedicato a tutte le aziende che hanno a cuore il benessere e la salute dei propri dipendenti. Si tratta di un codice alfanumerico che permette di prenotare prestazioni sanitarie nelle sedi Santagostino in totale comodità e autonomia. Le aziende possono in questo modo acquistare un qualunque numero di voucher da distribuire ai propri dipendenti che, attraverso il sito [www.santagostino.it](http://www.santagostino.it), potranno a loro volta prenotare la prestazione scelta nella sede e nel giorno e orario più comodo.



## Voucher

valido per quasi tutte le prestazioni del listino



**+ 400**

aziende che hanno aderito al servizio



**+ 7000**

voucher emessi

*La distribuzione dei Voucher Santagostino non si prefigura come attività di sorveglianza sanitaria aziendale. Permette semplicemente al dipendente di prenotare e saldare la prestazione senza doverla pagare contestualmente.*



**Andrea Stigliani**  
Fisioterapista

“ Per me il Santagostino significa organizzazione, efficienza e collaborazione. Questi sono punti di forza che mi permettono di lavorare ogni giorno in serenità e che vengono percepiti anche dal paziente, accrescendo così il rapporto di fiducia. ”

CAPITOLO QUARTO

# DIPENDENTI E COLLABORATORI

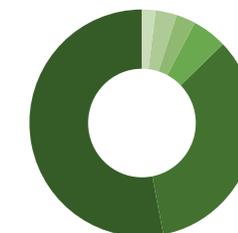
## IDENTIKIT DEL DIPENDENTE

“ Sono Federica, health coach, il dipendente tipo del Santagostino ”



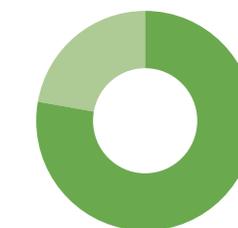
**214 dipendenti**  
**34 stagisti**  
di cui:

2% medici assunti  
3% ottici  
3% personale Santagostino Lab  
5% ASO  
34% head office  
53% health coach

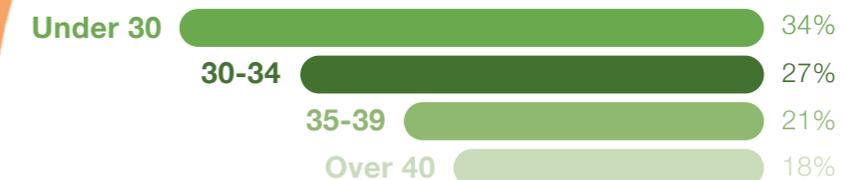


Percentuale uomini/donne

78% donne  
22% uomini



Distribuzione per età



# PEOPLE AND CULTURE



Assicurazione sanitaria, sconto del 40% su tutti i servizi del Santagostino (anche per i familiari) portale **welfare** per i dipendenti



**Smart working** sempre garantito per i dipendenti di head office



**Innovazione** tecnologica continua (Google Workspace e utilizzo di Slack come strumento condiviso di comunicazione interna)



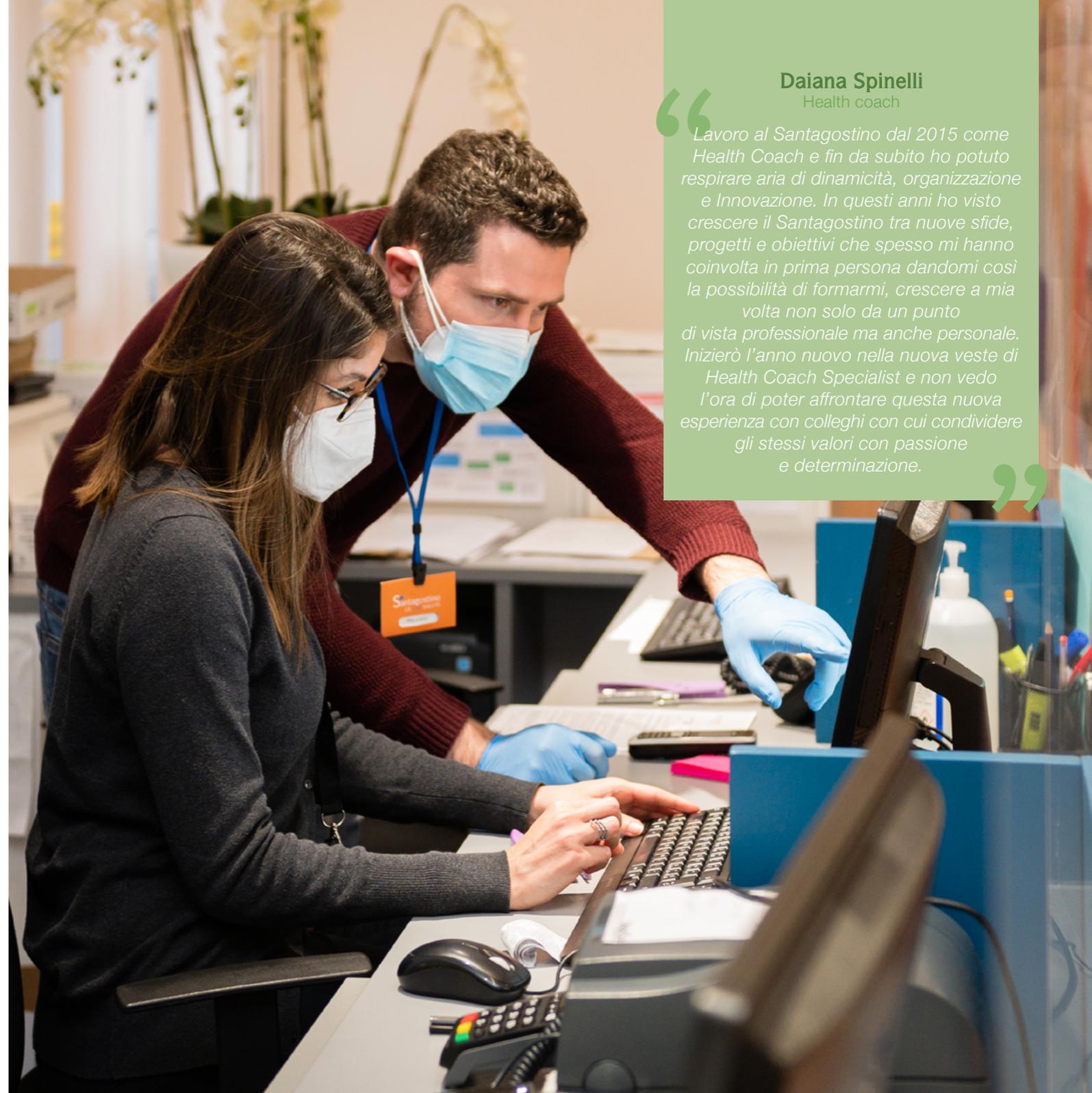
**Cultura aziendale condivisa** a tutti i livelli



**Diversity management** e valorizzazione della diversità come elemento utile alla crescita



Occasioni di **team building**, anche in presenza



**Daiana Spinelli**  
Health coach

“Lavoro al Santagostino dal 2015 come Health Coach e fin da subito ho potuto respirare aria di dinamicità, organizzazione e Innovazione. In questi anni ho visto crescere il Santagostino tra nuove sfide, progetti e obiettivi che spesso mi hanno coinvolta in prima persona dandomi così la possibilità di formarmi, crescere a mia volta non solo da un punto di vista professionale ma anche personale. Inizierò l'anno nuovo nella nuova veste di Health Coach Specialist e non vedo l'ora di poter affrontare questa nuova esperienza con colleghi con cui condividere gli stessi valori con passione e determinazione.”

# LA COMUNICAZIONE INTERNA

## • Santagostwelve

Ogni 12 del mese arriva la Santagostwelve, la newsletter social dedicata ai dipendenti e ai professionisti del Santagostino. All'interno si trovano le notizie del mese e gli aggiornamenti sulle novità dell'offerta clinica, ma anche il calendario delle iniziative di formazione e degli eventi, la playlist degli staff meeting e la foto più bella del mese.

## • Customer Care News

Customer Care News nasce con l'obiettivo di rendere tutti più connessi, di comunicare in modo più smart alcune informazioni e di sentirsi protagonisti del proprio lavoro. Un modo divertente e interattivo per non perdersi neanche un aggiornamento.

# LA FORMAZIONE

## • SA.LE

Santagostino Learning è la piattaforma interna completamente dedicata alla formazione. Contiene materiali utili e quiz di apprendimento per l'onboarding e la formazione continua degli health coach, del personale di head office e prossimamente anche dei professionisti clinici.

## • Management Pills

Momenti di formazione con speaker di valore con un'esperienza imprenditoriale o manageriale, raccontati in modo coinvolgente. L'obiettivo è la condivisione di saperi, best practice, esempi virtuosi o storie di fallimenti costruttivi.

## • Staff meeting

Incontri di confronto settimanale con tutto lo staff e il personale clinico. Dopo un primo aggiornamento generale da parte del management, viene data l'opportunità di presentare a tutti un proprio progetto. Da novembre 2021 lo staff meeting è tornato in presenza.

## • Corsi di formazione finanziata e formazione trasversale aziendale

Momenti formativi dedicati al miglioramento delle soft skill e alla gestione dell'attività lavorativa per i dipendenti di head office, area manager e health coach specialist. Sono state effettuate più di 4000 ore di formazione totale, il 69% finanziata da Regione Lombardia.

# PERCORSI DI CRESCITA



## Students@Santagostino Program

Un percorso dedicato a giovani e promettenti laureandi o neolaureati in cerca di una prima esperienza formativa. Lo stage permette di entrare nel vivo delle dinamiche aziendali e di costruire un percorso di crescita, partendo dal lavoro all'interno delle sedi o al call center



## Stage in head office

Percorsi di crescita sotto forma di stage curriculari ed extracurriculari all'interno dei dipartimenti di head office. Stage "lost in the space", con l'obiettivo di conoscere e collaborare a rotazione con tutti i dipartimenti del Santagostino



## Percorsi di crescita interni verticali e orizzontali

Il Santagostino riconosce e valorizza le potenzialità dei propri dipendenti favorendo percorsi di carriera e di mobilità interna. Nel 2021 7 health coach hanno iniziato a lavorare all'interno dei dipartimenti di head office mentre 13 health coach sono stati promossi a "specialist"



## Digital Care Assistants

Possibilità di lavorare comodamente da casa da tutta Italia, in base alle proprie disponibilità. Un team "a distanza" a supporto del nostro call center interno per migliorare l'esperienza dei pazienti e riuscire a fornire loro sempre una risposta il più velocemente possibile

# I SANTAGOSTWELVE

## 1. Io lavoro, e penso a te...

In tutto quello che facciamo, dentro gli ambulatori, negli uffici, nel lavoro di tutto il personale, la soddisfazione del paziente e la qualità della SUA esperienza è la nostra passione e il nostro obiettivo primario. Sempre.

## 2. ...e (i medici) vissero felici e contenti

Un medico contento è un medico davvero curante. Costruiamo ogni giorno le condizioni migliori per far lavorare i professionisti con efficacia ed empatia.

## 3. Diamoci del tu

Sei giovane (non solo all'anagrafe) e con tanto da fare: non c'è tempo per le formalità.

## 4. Non esistono problemi, esistono temi

Tema: argomento trattato o da trattare in un discorso o in uno scritto.

Problema: tema che presenta difficoltà, ostacoli, dubbi, inconvenienti da risolvere.

## 5. Hello data, my old friend

Esistono interpretazioni e fatti. Le prime sono condivisibili solo se si basano sui secondi.

## 6. Collo di bottiglia: codice rosso

La violenza non è mai una soluzione, eccetto che sui colli di bottiglia:

affrontali con la stessa determinazione con cui ti lanci quando si chiudono le porte del treno.

## 7. Non tenerti tutto dentro, automatizza

Ogni cosa che fai senza pensare, falla fare a un computer. Il tuo tempo è prezioso.

## 8. Owner, may the force be with you

Finché c'è un owner di progetto nulla andrà storto. Se qualcosa va storto, 99 su cento l'owner non è stato definito.

## 9. Meeting: può avere effetti indesiderati

Le riunioni sono all'ordine del giorno? Prepara l'ordine del giorno delle riunioni.

## 10. Sport preferito? Scalare

Ogni volta che progetti, aggiungi uno zero ai volumi. Se non regge, non è un progetto.

## 11. Grazie, Graziella e grazie al feedback

Per migliorare è necessario ascoltare e capire i feedback positivi e negativi. Oltre a darli, chiedili.

## 12. L'innovazione comincia ~~da qui~~ dall'MVP

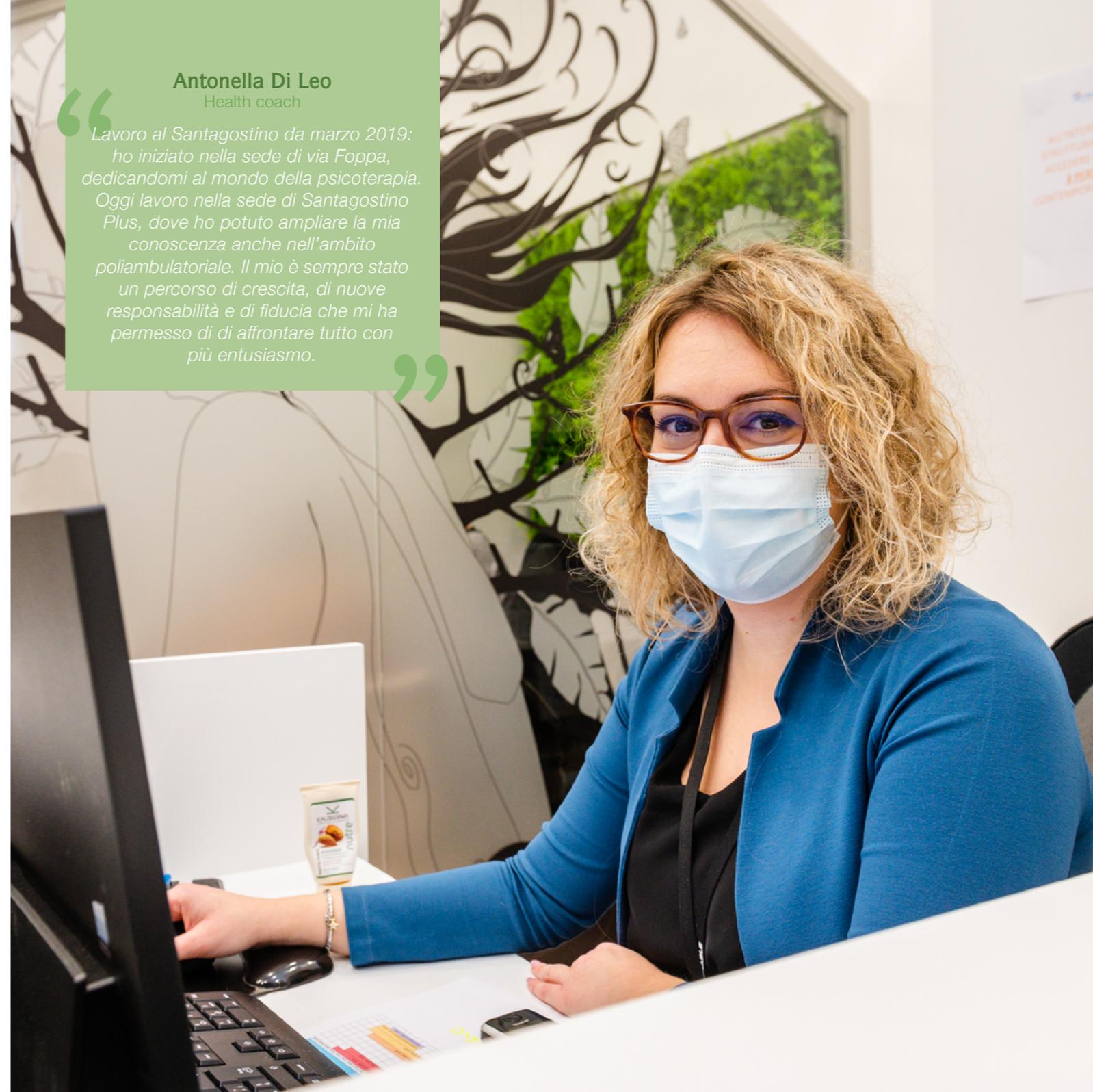
Sperimentando si impara: anziché partire dal prodotto perfetto lancia il Minimum Viable Product.

Lo perfezionerai strada facendo.

**Antonella Di Leo**

Health coach

“Lavoro al Santagostino da marzo 2019: ho iniziato nella sede di via Foppa, dedicandomi al mondo della psicoterapia. Oggi lavoro nella sede di Santagostino Plus, dove ho potuto ampliare la mia conoscenza anche nell'ambito poliambulatoriale. Il mio è sempre stato un percorso di crescita, di nuove responsabilità e di fiducia che mi ha permesso di affrontare tutto con più entusiasmo.”



# CREDITS

# ANNUAL REPORT 2021

**Coordinamento editoriale**

Valentina Magistrelli

**Illustrazione e progettazione grafica**

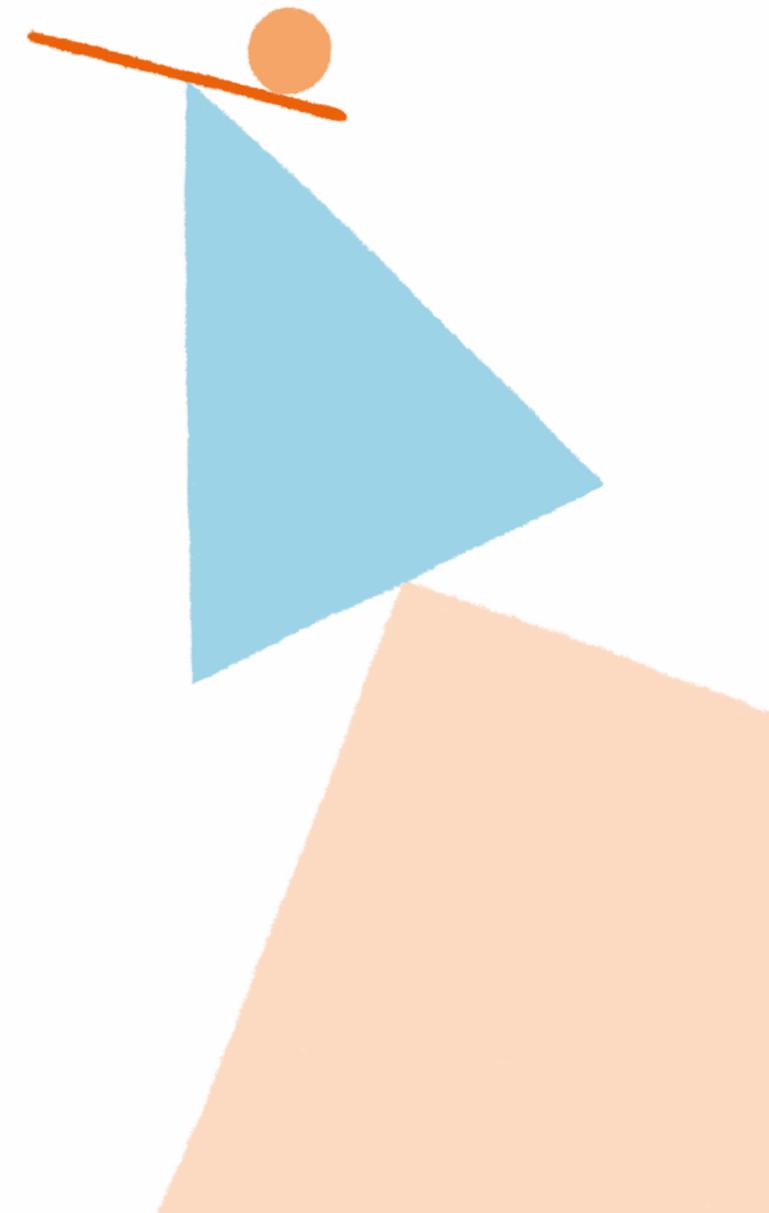
Francesca Futura Malanca

**Fotografie**

Stefano Pedrelli

**Stampato a dicembre 2021 da**

Ciemme Group



**Santagostino**  
LA TUA SALUTE

*[www.santagostino.it](http://www.santagostino.it)*

02 89 70 17 01

