

Concorso

Partecipare gratuitamente alla Women Sport Evasion e al campo estivo «YB Kids Camp»

**Sport, divertimento e attività dedicate alle donne e ai bambini. L'estate di Visana all'insegna dello sport. Mettiamo in palio 100 entrate gratuite per la Women Sport Evasion di Losanna e 25 per il «YB Kids Camp» di Berna.**



Visana sostiene la Women Sport Evasion (dedicato alle donne a partire da 16 anni) che si terrà il 21 e 22 giugno 2014 a Losanna e il campo estivo «YB Kids Camp» (anno di nascita dal 2000 al 2007) dal 21 al 25 luglio 2014 presso il campo sportivo Allmend di Berna. Per partecipare a questi fantastici eventi mettiamo in palio 100 entrate gratuite per Losanna e 25 per il campo estivo dedicato ai più piccoli. Inviateci il tagliando di partecipazione o partecipate all'estrazione online su [www.visana.ch](http://www.visana.ch). Buona fortuna!

**Tagliando di partecipazione al concorso**

Desidero vincere una delle seguenti partecipazioni (apporre una crocetta sull'evento desiderato):

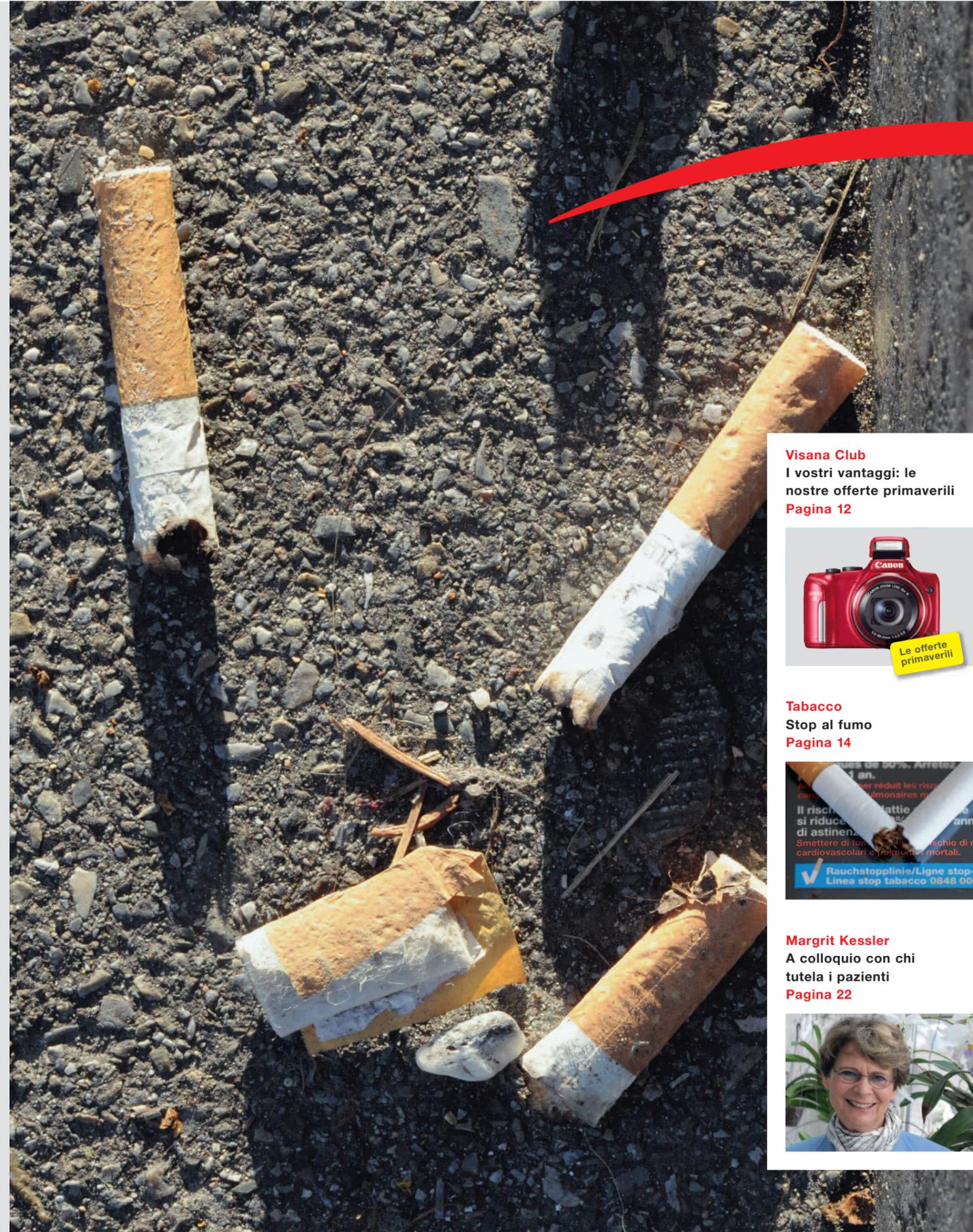
- (numero max. 5) entrate gratuite per la Women Sport Evasion 2014 (solo per donne a partire da 16 anni) del
  - 21 giugno a Losanna /  22 giugno a Losanna OPPURE
- 1 partecipazione gratuita al campo estivo «YB Kids Camp» che avrà luogo dal 21 al 25 luglio 2014.

Signora  Signor

Cognome \_\_\_\_\_  
 Nome \_\_\_\_\_  
 Via, n. \_\_\_\_\_  
 NPA, luogo \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_

Incollare il tagliando su una cartolina postale e inviarla entro il 15 marzo 2014 a: VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berna 15.

Le vincitrici e i vincitori saranno informati direttamente entro il 29 marzo 2014. Sul concorso non si tiene alcuna corrispondenza. È escluso il ricorso alle vie legali e non si corrispondono premi in contanti. Con la partecipazione si consente a Visana di utilizzare i dati indicati a scopo di marketing. L'autorizzazione all'utilizzo dei dati può essere revocata in ogni momento. Si può partecipare al concorso una sola volta.



**Visana Club**  
 I vostri vantaggi: le nostre offerte primaverili  
 Pagina 12



**Tabacco**  
 Stop al fumo  
 Pagina 14



**Margrit Kessler**  
 A colloquio con chi tutela i pazienti  
 Pagina 22



## Sommario

- 3 Pro e contro dell'iniziativa sulla cassa malati unica
- 5 Ottimi voti per Visana
- 6 Women Sport Evasion!
- 8 Luci puntate sul Servizio Medico di fiducia
- 10 La nostra responsabile d'agenzia in Ticino
- 12 Visana club e le esclusive offerte primaverili
- 14 Fumo – un aiuto per smettere
- 16 Alla scoperta della Svizzera attraverso l'itinerario del cuore
- 18 Volete partecipare al campo estivo «YB Kids»?
- 19 Notizie diverse
- 22 A colloquio con Margrit Kessler
- 24 Concorso

## Editoriale

Care lettrici, cari lettori,

il nostro sistema sanitario è fra i migliori al mondo, ma relativamente costoso. Siamo costantemente alla ricerca di nuove misure per stabilizzare o perlomeno frenare l'aumento dei costi. Negli ultimi anni sono stati attuati diversi provvedimenti atti a contenere le spese, anche se dal punto di vista di noi assicuratori che abbiamo elaborato proposte concrete non sono ancora sufficienti.

L'obiettivo è continuare a ottimizzare il nostro sistema sanitario già di buona qualità che, da quanto rivelano i sondaggi alla popolazione, non è messo in discussione. Tuttavia, i rappresentanti dell'iniziativa «Per una cassa malati pubblica» vedono la situazione diversamente. Essi intendono mettere in gioco il nostro sistema e puntano a un cambiamento radicale. Sempre lo stesso schieramento politico mira regolarmente al medesimo scopo: creare un monopolio di Stato obbligatorio per regolamentare in modo centralizzato la politica sanitaria.

Il Consiglio federale respinge chiaramente l'iniziativa «Per una cassa malati pubblica». Nella sessione di dicembre dell'anno appena trascorso, anche il Consiglio degli Stati si è opposto al progetto sostenendo l'opinione del Consiglio federale. Il Consiglio nazionale tratterà la questione durante la sessione primaverile che avrà inizio nei prossimi giorni. Nelle prossime due pagine vi illustriamo l'iter politico e vi rimandiamo alle prese di posizione contro l'iniziativa del Consiglio federale. In seguito, diamo occasione al consigliere nazionale Jean-François Steiert di motivare il suo sostegno a favore dell'iniziativa.

Per maggiori informazioni relative all'iniziativa «Per una cassa malati pubblica» vi invitiamo a voler consultare la nostra pagina web [www.visana.ch](http://www.visana.ch). È evidente che, in quanto assicuratore malattie, il Gruppo Visana sostiene la posizione contraria all'iniziativa del Consiglio federale.



**Albrecht Rychen**  
Presidente del Consiglio  
di Amministrazione



**Urs Roth**  
Presidente della Direzione



# Cassa malati unica: la prossima fase prende il via

**Votazione popolare prevista per il 28 settembre? Il Consiglio federale ha deciso a metà settembre 2013 di raccomandare al Parlamento di respingere l'iniziativa popolare «Per una cassa malati pubblica». La decisione del Consiglio federale e l'inizio della discussione nelle Camere federali hanno dato il via alla prossima fase del processo politico.**

Nella sessione invernale dell'anno scorso, il Consiglio degli Stati ha aderito alla posizione del Consiglio federale con 28 voti a favore, 13 contrari e 3 astensioni. Il Consiglio nazionale si occuperà del progetto nella sessione di primavera che avrà inizio il prossimo 3 marzo. Il prossimo appuntamento per le votazioni popolari è previsto per il 28 settembre 2014.

### Parole chiare del Consiglio federale

Nel suo messaggio alle Camere federali, in cui espone i motivi per votare «No» alla cassa malati unica, il governo prende chiaramente posizione sul perché sia necessario rifiutare l'iniziativa. Di seguito alcune citazioni estratte dal messaggio del Consiglio federale:

#### «Contro la monopolizzazione di un'unica cassa malati»

«Gli autori dell'iniziativa mirano a un cambiamento radicale dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie. Il Consiglio federale non ritiene necessario questo cambiamento. Al contrario, è dell'opinione che un sistema di assicurazione sociale contro le malattie in cui convive una pluralità di assicuratori presenti evidenti vantaggi rispetto a una posizione di monopolio costituita da una cassa malati unica.»

#### «Per la libertà di scelta degli assicurati»

«Grazie al libero passaggio integrale, la popolazione svizzera dispone di una libertà illimitata nella scelta dell'assicuratore. Per l'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie gli assicurati

#### L'opinione del Consiglio federale in versione originale

Per consultare il messaggio del Consiglio federale seguite il seguente link: [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch) > Temi > Assicurazione malattie > Revisioni dell'assicurazione malattie > Iniziativa «Per una cassa malati pubblica»

#### Posizioni pro e contro

Alla pagina seguente, il consigliere nazionale Jean-François Steiert (SP/FR), membro della comitato d'iniziativa, esprime il suo appoggio per la riuscita dell'iniziativa. Albert Rychen, ex consigliere nazionale, e Presidente del Consiglio d'Amministrazione del Gruppo Visana, spiega invece perché votare «No».

possono decidere se mantenere lo stesso assicuratore malattie a cui sono affiliati o cambiare assicuratore.»

#### «Cassa malati unica: aumento dei premi e nessuna riduzione dei costi»

«L'indebolimento degli elementi di concorrenza nel sistema dell'assicurazione malattie obbligatoria potrebbe perciò tendenzialmente condurre a un aumento dei premi. Benché sia prematuro stabilire come potrebbe essere concretamente attuata l'iniziativa, il Consiglio federale è convinto che essa non possa portare ad alcun contenimento dei costi.»

**Christian Beusch**  
Comunicazione aziendale



**Nota editoriale:** «VisanaFORUM» è una pubblicazione del gruppo Visana. Visana, sana24 e vivacare appartengono al Gruppo Visana. «VisanaFORUM» esce quattro volte all'anno. Redazione: Stephan Fischer, David Müller, Peter Rüegg. Indirizzo: VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berna 15. Fax: 031 357 99 32. E-mail: [forum@visana.ch](mailto:forum@visana.ch). Grafica: Natalie Fomasi, Elgg. Layout e foto: Meinrad Fischer, Atelier für Gestaltung, Zurigo. Stampa: Vogt-Schild Druck AG, Derendingen. Internet: [www.visana.ch](http://www.visana.ch)

**Cambiamenti di indirizzo:** se l'indirizzo è sbagliato oppure se avete ricevuto diverse copie di «VisanaFORUM» senza averle richieste, non esitate a rivolgervi alla vostra agenzia Visana (troverete l'indirizzo e il numero di telefono sulla vostra polizza).



### Vorreste non poter più scegliere liberamente il vostro assicuratore malattie?



Una cassa malati unica non ha concorrenti e, pertanto, perde ogni interesse a trattare gli assicurati come clienti. Non deve offrire servizi di buona qualità né tantomeno orientati ai clienti, poiché i clienti insoddisfatti

non possono cambiare assicurazione visto che è l'unica sul mercato.

Dato che oggi le assicurazioni malattie sono in concorrenza, sono obbligate ad adempiere i loro compiti in modo efficiente. Per questo motivo, i loro costi amministrativi sono inferiori rispetto alle istituzioni pubbliche, come l'assicurazione per l'invalità e contro la disoccupazione o la, in parte monopolista, Suva. Inoltre, le assicurazioni malattie non hanno debiti, al contrario dell'assicurazione per l'invalità che ne ha accumulato uno di alcuni miliardi.

Persino il Consiglio federale afferma che la cassa malati unica porterebbe all'aumento dei premi e al peggioramento dell'assistenza medica. A questo punto non c'è altro da aggiungere.

Il nostro sistema sanitario è uno dei migliori al mondo, tuttavia nell'interesse degli assicurati necessitiamo di riforme anche in futuro, senza dover però mettere a soqquadro l'intero sistema e attuare una rivoluzione di economia pianificata. Le esperienze negative della Francia e dell'Inghilterra maturate in questo contesto sono un motivo in più per respingere l'introduzione di una cassa malati pubblica.

**Albert Rychen, ex consigliere nazionale, Presidente del Consiglio d'Amministrazione del Gruppo Visana**

### Si alla cassa malati pubblica: nell'interesse dei pazienti e degli assicurati



La concorrenza attuale tra le casse malati nell'assicurazione di base è assurda; nonostante tutti abbiano diritto alle stesse prestazioni, le differenze di premio sono notevoli. I contatti telefonici degli intermediari che avvengono la sera o il sabato mattina,

la pubblicità e il cambio di cassa malati costano agli assicurati ogni anno tra i 300 e i 400 milioni di franchi, soldi che potrebbero essere investiti per le prestazioni, come per esempio per una copertura migliore delle cure.

I rappresentanti delle casse malati nel Parlamento sono contro gli interessi dei pazienti: contro la libera scelta del medico (ma a favore della libera scelta della cassa ...), contro una migliore sorveglianza delle casse e, in determinati casi, addirittura contro un controllo efficace dei prezzi dei farmaci!

In Svizzera sono già presenti alcune assicurazioni pubbliche come l'AVS (assicurazione per la vecchiaia e i superstiti) e la Suva (assicurazione contro gli infortuni). Per l'assicurazione obbligatoria di base questa soluzione porterebbe maggiore trasparenza nell'interesse degli assicurati e metterebbe fine alla concorrenza poco produttiva e costosa per le medesime prestazioni.

E non per ultimo: una cassa malati pubblica, al contrario di quella odierna, ha interesse a investire nella prevenzione e nella salute a lungo termine dei suoi assicurati e non a esercitare pressione sui costi e a far ricadere la colpa sui rischi.

**Jean-François Steiert, consigliere nazionale, vicepresidente di «Dachverband Schweizerischer Patientenstellen»**

# Visana è di nuovo tra le prime in classifica

**Visana sotto esame.** L'istituto Vermögenszentrum (VZ) ha confrontato le assicurazioni complementari più vendute dei 14 maggiori assicuratori malattie svizzeri. Grazie al suo pacchetto Basic, Visana si è posizionata in cima alla classifica.

L'istituto VZ ha sottoposto all'annuale confronto le assicurazioni complementari più vendute delle principali assicurazioni malattie svizzere. I risultati del test parlano chiaro: nell'ambito delle assicurazioni complementari Visana è in cima alla lista.

Anche quest'anno Visana si è piazzata tra le migliori 4 con il suo pacchetto assicurativo Basic. La valutazione dell'istituto VZ è: «superiore alla media».

### Basic ha ottenuto più volte i migliori risultati

Visana ha ottenuto i massimi voti per le seguenti prestazioni complementari del pacchetto Basic: farmaci non a carico delle casse malati, centri fitness, protezione all'estero e psicoterapia. I risultati di quest'analisi sono stati pubblicati nel Test 2014 del VZ «Ambulante Versicherungszusätze im Vergleich» (Assicurazioni complementari ambulatoriali a confronto disponibile solo in tedesco e francese). L'istituto VZ è un'azienda di servizi di consulenza indipendente che ha eseguito il test in collaborazione con K-Tipp, Bon à Savoir, Gesundheitstipp e Saldo.

**Esther Trüssel  
Marketing Clienti privati**



### Confronto VZ

Potete prendere visione della valutazione complessiva dei 14 maggiori assicuratori malattie svizzeri al sito web [www.vzonline.ch](http://www.vzonline.ch) > Confrontare > Assicurazioni complementari ambulatoriali.



# Prossimo appuntamento con la Women Sport Evasion

**Nuovo record di partecipanti?** Il weekend del 21 e 22 giugno 2014 avrà luogo a Losanna la settimana edizione della Women Sport Evasion. Con oltre 2000 presenze attese, per la prima volta è previsto un nuovo record di partecipanti. Anche nel 2014 Visana sostiene questo evento in veste di sponsor principale.

Sarà l'ambientazione presso l'ampio centro sportivo sulle rive del lago Lemano, la vasta offerta fitness e wellness e l'avventura di gruppo incentrata sul divertimento a riscuotere grande successo tra le partecipanti. Anche quest'anno gli organizzatori di quest'evento unico nel suo genere in Svizzera si aspettano un nuovo record di iscrizioni.

## Due dozzine di workshop

Lo stadio Pierre-de-Coubertin offre spazio per almeno 1200 partecipanti al giorno. Il record dell'anno passato potrebbe essere battuto, se si registrasse un numero complessivo di 2000 iscrizioni per l'intero fine settimana. A disposizione ci sono oltre due dozzine di workshop in ambito del fitness, della danza e del wellness che verranno offerti più volte al giorno.

In vista di un nuovo record di partecipanti anche la gamma dei workshop verrà ampliata ulteriormente dove non mancheranno le attività più in voga. Le discipline come Zumba e Drums Alive, che l'anno precedente hanno attirato un gran numero di donne, saranno uno dei punti forti anche del 2014.

## Il biglietto per l'intero week end conviene

Le partecipanti (a partire dai 16 anni) possono allestire il loro piano giornaliero individualmente e seguire le attività che più preferiscono. Il forfait giornaliero (sabato o domenica) del costo di 60 franchi include la partecipazione ai workshop, il pranzo, gli spuntini e un piccolo regalo ricordo.

Non essendo possibile seguire le oltre 20 attività proposte in un solo giorno, vi consigliamo di beneficiare dell'offerta di un biglietto per l'intero week end per soli 95 franchi (senza pernottamento). Importante: i workshop si svolgeranno in francese e in parte in tedesco.

## Farsi invitare o tentare la fortuna

Solo chi si fa invitare oppure si aggiudica uno dei 100 biglietti gratuiti messi in palio dal con-

corso di «VisanaFORUM» può recarsi a Losanna in modo ancora più conveniente. Ulteriori informazioni, il link d'iscrizione online e il programma giornaliero sono disponibili sulla pagina web [www.womensportevasion.ch](http://www.womensportevasion.ch), o tramite la pagina Facebook della Women Sport Evasion su [www.facebook.com/WomenSportEvasion](http://www.facebook.com/WomenSportEvasion).

**Stephan Fischer**

**Comunicazione aziendale**

## Estrazione di 100 partecipazioni gratuite

Desiderate partecipare con le vostre amiche all'evento di Losanna del 21 e 22 giugno 2014? Allora partecipate al nostro concorso a pagina 24 e vincete fino a cinque biglietti gratuiti in palio. «VisanaFORUM» mette in palio 100 biglietti gratuiti per una giornata all'insegna dello sport sulle sponde del lago Lemano. Se la fortuna non è dalla vostra parte, potete iscrivervi fino a qualche giorno prima della manifestazione al sito [www.womensportevasion.ch](http://www.womensportevasion.ch). Buona fortuna!





# Imparzialità e massima protezione dei dati

**Luci puntate sul Servizio medico di fiducia. Le leggi e le ordinanze determinano quali prestazioni devono essere corrisposte dagli assicuratori malattie. Tuttavia, esse non coprono sempre tutti i casi possibili. In queste circostanze interviene il Servizio medico di fiducia (SMF) che, grazie ai suoi consigli, contribuisce al processo decisionale.**

L'ambito di lavoro del SMF è molto ampio e dinamico dato che sul mercato appaiono di continuo nuovi farmaci e vengono sviluppati nuovi trattamenti e metodi terapeutici. Le leggi e le ordinanze non stabiliscono sempre in modo chiaro se una prestazione sia o meno a carico della cassa malati, e proprio in queste circostanze il SMF si attiva ed effettua una perizia individuale per ogni caso.

## Tutti dovrebbero ricevere ciò che gli spetta

Il suo settore ha un compito ben definito, afferma il Dott. med. Arthur Krähenbühl, responsabile del SMF di Visana. «In base all'articolo 57 della Legge sull'assicurazione malattie dobbiamo provvedere affinché tutti gli assicurati ricevano le prestazioni che gli spettano per legge. Contemporaneamente, dobbiamo però fare anche in modo che l'assicurazione corrisponda le prestazioni a suo carico».

Il Servizio medico di fiducia fornisce consultazione solo all'assicuratore. La presa di contatto con gli assicurati avviene solo in casi rari, spiega Arthur Krähenbühl. «Siamo invece a stretto contatto con i medici. Non è una rarità dover chiedere ulteriori informazioni inerenti alle richieste di assunzione dei costi inviateci.

Spesso dobbiamo anche spiegare i motivi per cui una prestazione non può essere corrisposta dall'assicurazione malattie».

## La protezione dei dati non è negoziabile

Il conflitto di interessi che il Servizio medico di fiducia deve gestire è notevole. Deve mantenere la sua imparzialità anche se è al servizio dell'assicuratore (cfr. intervista). Importante: il SMF non ha alcun potere decisionale, egli fornisce solo i consigli elaborati in base alle direttive e alle conoscenze scientifiche aggiornate. La decisione spetta esclusivamente all'assicuratore.

La credibilità è di grande importanza per il Servizio medico di fiducia, così come la questione della protezione dei dati. Infatti, il Servizio medico di fiducia è un gruppo a sé stante all'interno di Visana. I documenti medici possono essere consultati solo dai collaboratori SMF, l'assicuratore non può accedervi. Lo scambio dei dati dei documenti medici avviene via posta o tramite fax e mai per posta elettronica. «Sarebbe come inviare una cartolina che tutti possono leggere», afferma Krähenbühl. La questione concernente la protezione dei dati è indiscutibile.

**Stephan Fischer**  
Comunicazione aziendale

## «Vivere quotidianamente la nostra imparzialità»

«VisanaFORUM» intervista il Dott. med. Arthur Krähenbühl, responsabile del Servizio medico di fiducia (SMF) di Visana in merito ai pregiudizi del proprio lavoro e su come li affronta.



**«VisanaFORUM»: in pochi comprendono che il SMF non ha potere decisionale e che ha il solo compito di fornire il proprio parere sui costi delle prestazioni mediche e terapeutiche a carico o meno dell'assicurazione, la cosa la disturba?**

Arthur Krähenbühl: purtroppo questo è un pregiudizio molto diffuso da cui nascono interessanti discussioni grazie alle quali abbiamo anche la possibilità di fornire delle spiegazioni. Per noi ciò che conta è capire se sussiste o meno l'obbligo di prestazione e come motivarlo. Tuttavia, possiamo consigliare solo quello che è prescritto dalla legge, la decisione finale spetta all'assicuratore.

## Secondo lei, per quale motivo molti medici non vedono di buon occhio i colleghi medici di fiducia?

Uno dei fattori principali consiste nel fatto che la nostra attività è poco conosciuta. Siamo visti sempre come i servi degli assicuratori e questo è il pregiudizio peggiore.

## Perché percepisce uno stipendio dall'assicurazione?

Esattamente. In un certo senso posso capire che le persone ci giudichino in base al detto «non sputare nel piatto dove si mangia». Per noi è molto difficile confutare quest'idea. Tuttavia, la nostra imparzialità è un dato di fatto che per noi è di centrale importanza ed è sostenuto e incontestato dal Tribunale federale. Dobbiamo vivere quotidianamente nella nostra neutralità e non dobbiamo lasciarci strumentalizzare da nessuno.

## Ci sono anche altri pregiudizi?

Noto di continuo la paura esagerata che i referti medici siano nelle mani sbagliate una volta che giungono da noi. I colleghi che non sanno esattamente cosa succede con i loro documenti provano un certo disagio. Chi ha accesso ai rapporti? Come li impiega l'assicurazione malattie? Tuttavia, è importante tener presente che l'assicurazione non ha il diritto di consultare tali scritti. Le informazioni mediche arrivano e rimangono esclusivamente presso il Servizio medico di fiducia e, pertanto, la protezione dei dati è sempre garantita.



# «Non c'è questione che io non possa risolvere»

**A colloquio con Stefania Mancino. Cosa spinge una bernese a dirigere un'agenzia a Lugano? Quali sono gli aspetti che ama di più del suo lavoro a stretto contatto con i clienti?**

Stefania Mancino è figlia di immigrati. Negli anni sessanta i suoi genitori si sono trasferiti dalla Puglia in Svizzera. È nata e cresciuta nel quartiere bernese di Bethlehem dove si respirava un clima di tensione tra la mentalità svizzera e italiana, per questa ragione da bambina veniva trattata da straniera. «Devi impegnarti di più dei bambini svizzeri», si sentiva ripetere dai genitori. Ripensando al passato aggiunge: «Ho

sempre dovuto lavorare sodo per avere successo e dimostrarlo agli altri, oggi lo devo dimostrare soltanto a me stessa. Non c'è questione che io non possa risolvere.»

## **Dalla moda all'assistenza alla clientela**

Stefania Mancino ha iniziato la sua carriera professionale con un apprendistato di commercio nel settore della moda, occupandosi soprattutto del design italiano delle calzature. Il suo asso nella manica è il bilinguismo, che le ha permesso di fare sempre un passo avanti nella sua carriera. Concluso l'apprendistato ha lavorato presso alcune assicurazioni private e malattie a Berna e Zurigo dove per lo più era responsabile delle agenzie nella Svizzera italiana o romanda.

Quando un giorno un corso di formazione l'ha portata dall'altra parte del Gottardo è subito nato il suo amore per il Ticino «un amore a prima vista» ci spiega. Capì così di voler vivere e lavorare in quel luogo, dove molte persone trascorrono le vacanze. Una volta trovato l'appartamento e il lavoro ha lasciato la Svizzera tedesca.

L'inizio della sua nuova vita in Ticino non è certo stato facile. Il posto di lavoro presso un'agenzia assicurativa per cui era stata assunta è stato cancellato poco prima del suo trasferimento definitivo. Cambiando quindi settore, ha lavorato tre anni per un ufficio incasso a Lugano, dove è entrata in contatto con persone con problemi sociali. Grazie a questo lavoro ha sviluppato il suo talento nell'aiutare gli altri e risolvere i loro problemi. Successivamente ha lavorato per un intermediario e ha dato consulenza a clienti importanti nella ricerca di soluzioni assicurative.

## **«La nostra umanità è molto apprezzata»**

Stefania Mancino desiderava qualcosa di più, così nel 2008 inizia a lavorare presso Visana come responsabile del servizio interno e, in seguito, come responsabile dell'agenzia di Lugano che consta di dieci collaboratori dislocati non solo a Lugano, ma anche nelle due agenzie affiliate di Locarno e Mendrisio. Le parole che usa per descrivere la sua attività sono «dirigere, ascoltare, intervenire se necessario e dare l'esempio.»

Non nasconde l'orgoglio per il suo lavoro. In Ticino, Visana si è creata la nomea di assicuratore che offre servizi di alta qualità, i clienti conoscono l'esperienza matu-

rata dalle persone che vi lavorano e sanno che possono sentirsi a loro agio e che riceveranno soluzioni personalizzate. «La nostra umanità è molto apprezzata», ci racconta la responsabile. Questo è ciò che si sente dire dai clienti che non vengono trattati con lo stesso riguardo da altre compagnie.

## **La vera forza sono i clienti**

Ogni cliente è unico e diverso dagli altri e lo sono anche i giorni di lavoro. Gli aspetti che piacciono particolarmente a Stefania Mancino sono la dinamicità e la varietà del suo lavoro. «La giornata va molto diversamente da come l'ho prevista». Dato che le piace essere sorpresa e affrontare situazioni nuove e diverse, c'è da essere sicuri che questo lavoro le si addica perfettamente.

Stefania Mancino è molto attenta a far circolare costantemente le conoscenze tra i suoi collaboratori e nelle riunioni mensili promuove lo scambio di informazioni sulla formazione e le esperienze dirette. «Il riscontro dei clienti è molto importante per imparare, e ci dà la possibilità di migliorare», afferma.

## **Italiano, Français, Deutsch, Bärndütsch**

Se si vuole lavorare per un'impresa svizzera tedesca che opera in Ticino l'italiano non basta. «Da noi ticinesi ci si aspetta che si parli anche francese e tedesco», dice Stefania Mancino, e a Visana la situazione non è differente. I centri prestazioni per i conteggi sono a Zurigo e a Losanna, l'incasso e il supporto vendite sono a Berna, le modifiche contrattuali avvengono a Losanna. Il suo team è ben equipaggiato e dispone delle competenze necessarie, affinché non ci siano barriere linguistiche, ci racconta l'italo-bernese che durante il colloquio cambia spesso lingua dall'italiano al francese e al dialetto bernese. E se dovessero insorgere degli ostacoli? «Provvedo a risolverli» dice, come sempre.

**Peter Rüegg**  
Comunicazione aziendale

## **Libero sfogo alla creatività**

Stefania Mancino, ticinese per scelta, vive a Figino sul lago di Lugano. «Consiglio a tutti coloro che vengono qui di rilassarsi. Anche io stessa usufruisco troppo poco delle bellezze turistiche che offre la zona» racconta. Dopo il lavoro va a passegiare con Giada, una cagnetta color caffè-latte. La sua passione per gli animali l'ha portata ad adottarla nell'estate del 2013, dopo averla trovata abbandonata e ferita sull'autostrada. Per compensare lo stress del lavoro, si dedica alla sua grande passione, il cucito. Si ritira nel seminterrato della sua abitazione, dove da sfogo alla creatività utilizzando la macchina per cucire e realizza cuscini, vestiti, animali di peluche e oggetti decorativi.

# Evviva la primavera!

**Visana Club – più vantaggi per voi: iniziate la primavera con le nostre offerte esclusive di Visana Club.**

Visitate regolarmente Visana Club al sito [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch)

## Orologio Polar – il compagno ideale per i vostri allenamenti

Polar, il produttore conosciuto a livello mondiale di orologi semplici e professionali per gli allenamenti, vanta una vasta gamma di modelli per tutte le discipline sportive di resistenza. Ve ne offriamo tre a prezzi interessanti:



### Polar FT4 – il modello di base ideale per il walking, il jogging e la bicicletta

- Semplice misurazione della frequenza cardiaca con un trasmettitore in morbido tessuto WearLink+
- Mostra il miglioramento della condizione fisica e le calorie bruciate
- Colori: lilla/rosa, bronzo, argento, blu, verde



### Polar FT 7 – ottimo per la rilevazione della condizione fisica e delle calorie bruciate

- Semplice misurazione della frequenza cardiaca con un trasmettitore in morbido tessuto WearLink+
- Rilevazione della soglia personale tra metabolismo dei lipidi e allenamento fisico
- Calcola le calorie bruciate
- Colori: rosso, oro, argento, nero, rosso/arancione, blu/lilla



### Polar RCX 3 GPS – per un allenamento ottimale ad alto livello

- Dopo ogni allenamento indica i relativi feedback, controllo dell'intensità dell'allenamento
- Traccia in modo preciso la velocità e la distanza grazie al sensore GPS-G5
- Programma gratuito degli allenamenti scaricabile con Polar DataLink
- Colori: nero, bianco

**Prezzi esclusivi Visana Club: FT 4: 75 franchi anziché 99.90. FT 7: 95 franchi anziché 129.90. RCX 3 GPS: 275 franchi anziché 369.90.** I prezzi includono l'IVA, i costi di spedizione e due anni di garanzia. Ordinate subito questi prodotti su [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) o tramite il tagliando d'ordinazione. L'offerta è valida fino al 31 maggio 2014. Per maggiori informazioni (modelli da donna/uomo, colori) e immagini visitate le seguenti pagine internet [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) o [www.polar.ch](http://www.polar.ch). Per ricevere consulenza chiamate la Motio – promozione della salute allo 032 387 00 60.

#### Tagliando d'ordinazione



Desidero ordinare:  
 Polar FT 4 CHF 75.-, colore/i: \_\_\_\_\_  
 Polar FT 7 CHF 95.-, colore/i: \_\_\_\_\_  
 Polar RCX 3 GPS CHF 275.-, colore/i: \_\_\_\_\_

Signora  Signor

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

Via, n. \_\_\_\_\_

NPA, luogo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

Ritagliare il tagliando e inviarlo a:  
 Motio – promozione della salute, Casella postale 304,  
 3250 Lyss, [info@motio.ch](mailto:info@motio.ch), telefono 032 387 00 60

## Canon PowerShot SX 170 IS – Zoom 16x



Con la PowerShot SX170 IS di alta qualità, adatta per tutta la famiglia, potete realizzare fotografie da 16 MP con uno zoom di 16x e creare filmati in HD. Grazie al sistema Intelligent IS sono assicurati risultati nitidi anche con zoom esteso.

**Prezzo speciale esclusivamente per i membri di Visana Club: 149 anziché 235 franchi, incl. scheda di memoria SanDisk Ultra 8 GB Class 10 e una borsa.**

Nel prezzo sono compresi l'IVA e le spese di spedizione. Ordinate subito la vostra PowerShot nei colori rosso o nero tramite [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) oppure per telefono al numero 043 500 35 35, parola chiave «Visana Club». L'offerta è valida fino all'11 maggio 2014 o fino a esaurimento scorte.

**Visana Club: più vantaggi per voi.** In quanto clienti Visana siete iscritti automaticamente e gratuitamente a Visana Club e potete beneficiare illimitatamente delle vantaggiose offerte dei nostri partner. Per Visana Club, Visana non impiega neanche un centesimo dei premi incassati. Per ulteriori informazioni consultate il sito [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch)

## Samsonite – il compagno di viaggio per tutta la famiglia

Avete già pianificato le vostre vacanze in famiglia? Noi abbiamo la soluzione per i vostri bagagli. La B-Lite Fresh è una serie di trolley super leggera fatti con High-Tensile-Dobby-Nylon che dispongono di quattro ruote girevoli in tutte le direzioni. Lo scomparto principale è estendibile e la chiusura combinata con la funzione TSA garantisce una custodia sicura dei vostri oggetti di valore.



	Trolley da cabina	Trolley media grandezza	Trolley grande
Dimensioni	55 x 37 x 20 cm	67 x 43 x 27 cm	79 x 48 x 31 cm
Peso	2,3 kg	3,1 kg	3,7 kg
Litri	43	78	118
Rotelle	4	4	4
Colori	blu o grigio scuro	blu o grigio scuro	blu o grigio scuro
Garanzia	5 anni	5 anni	5 anni
Prezzo singolo	CHF 249.-/ <b>165.-*</b>	CHF 279.-/ <b>185.-*</b>	CHF 299.-/ <b>195.-*</b>
Prezzo del set di 3 Pezzi	CHF 827.-/ <b>495.-*</b>	(CHF 50.- sconto supplementare rispetto all'acquisto dei singoli pezzi)	

\*prezzo Visana (IVA e spese di spedizione comprese)

**Ordinate subito il set di valigie ultra leggere adatte per tutta la famiglia e beneficiate dello sconto fino al 40%.** L'ordinazione è possibile esclusivamente online su [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch). L'offerta è valida fino all'11 maggio 2014 o fino a esaurimento scorte. Per ulteriori informazioni e immagini consultate il sito [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch). In caso di domande potete rivolgervi al nostro partner SID Handel GmbH, [sidhandel@bluwin.ch](mailto:sidhandel@bluwin.ch).



# Stop al fumo

**Il fumo nuoce alla salute. Più della metà dei fumatori vorrebbe smettere, ma nella maggior parte dei casi ciò implica una grande forza di volontà che non tutti hanno. Per questo motivo è importante lasciarsi aiutare da esperti o richiedere consulenza telefonica presso la Linea stop tabacco.**

Chi non ha mai iniziato a fumare, non riesce a capire quanto sia difficile smettere. Non esiste ancora un metodo certo che garantisca la buona riuscita, tuttavia, grazie al proprio impegno e al sostegno da parte di professionisti uscire dalla morsa della dipendenza è possibile. Tentare,

forse anche più volte, ne vale sicuramente la pena per la propria salute e per quella delle persone a noi vicine.

#### **Motto: non mollare**

Smettere di fumare non sempre è possibile al primo tentativo, ma non bisogna gettare la spugna. Le abitudini difficilmente si abbandonano, anche se il fumo è praticamente vietato dappertutto e se ne conoscono le ripercussioni sulla salute.

A volte occorre provare diversi metodi prima di poter raggiungere l'obiettivo. Anche per i fumatori più accaniti ogni tentativo è un'occa-

sione in più per liberarsi dalla dipendenza. È importante tenere presente che l'aiuto medico e psicologico possono facilitare il percorso.

#### **Assistenza professionale**

Sono pochi quelli che riescono a smettere di fumare senza l'aiuto di professionisti. Per questo motivo si consiglia sempre di rivolgersi agli esperti. Il medico di famiglia può dare preziosi consigli ed elaborare un metodo personalizzato; inoltre, gli indirizzi delle associazioni contro il tabagismo sono disponibili anche nelle farmacie o presso i dentisti.

Per molte persone i programmi di auto aiuto e i gruppi d'incontro risultano essere molto utili. Infatti, scambiare le esperienze con gli altri contribuisce a rafforzare le proprie motivazioni e può essere uno stimolo e un'ambizione per continuare nella lotta al fumo. In fin dei conti, poco importa il motivo, l'importante è non mollare.

#### **Cogliere l'occasione al volo**

Un'altra soluzione per smettere di fumare è offerta da Linea stop tabacco, gestita dalla Lega svizzera contro il cancro ([www.krebsliga.ch](http://www.krebsliga.ch)) in collaborazione con l'Associazione svizzera contro il tabagismo ([www.at-schweiz.ch](http://www.at-schweiz.ch)) su incarico dell'Ufficio federale della sanità pubblica. I consulenti professionisti forniscono risposte in modo semplice e anonimo e aiutano chi vuole a liberarsi dal fumo.

Smettere di fumare conviene doppiamente. La Linea stop tabacco nazionale, 0848 000 181, (costo della prima chiamata 8 ct./minuto da rete fissa, i colloqui successivi sono gratuiti) che fa parte del programma nazionale per smettere di fumare, ha organizzato un concorso (vedi riquadro). Chi si impegna a non fumare dal 2 al 30 giugno 2014 può aggiudicarsi il primo premio di 5000 franchi oppure uno dei dieci

premi di consolazione di 500 franchi ciascuno. Non ve ne pentirete, senza fumo ci si sente semplicemente meglio e ricordate che il miglior metodo per smettere è non iniziare.

**Anna Schaller**  
Pubblicista



#### **Concorso stop tabacco**

Prendete una pausa dal fumo tra il 2 e il 30 giugno 2014. Questa è la condizione per partecipare al concorso stop tabacco. In palio c'è un premio di 5000 franchi e dieci da 500. Iscrivetevi online su [www.at-schweiz.ch](http://www.at-schweiz.ch) oppure ordinate il modulo di iscrizione al numero di telefono 031 599 10 20.

Il concorso stop tabacco 2014 è offerto dal programma nazionale Stop tabacco ed è aperto a tutte le fumatrici e a tutti i fumatori.

In caso di domande relative alla disassuefazione dal fumo rivolgetevi alla Linea stop tabacco 0848 000 181. I numeri di telefono per le lingue albanese, portoghese, serbo/croato/bosniaco, spagnolo e turco sono indicati al sito [www.at-schweiz.ch](http://www.at-schweiz.ch) oppure sul modulo d'iscrizione.





# Alla scoperta della Svizzera lungo l'itinerario del cuore

**Un'escursione lungo l'itinerario del cuore.** L'aria ha un profumo diverso e le belle giornate si allungano, la primavera è ormai alle porte e presto riaprirà anche la stagione dell'itinerario del cuore. Organizzate un'escursione su uno dei percorsi ciclabili più apprezzati dagli e-biker e beneficiate delle nostre due eccezionali offerte a prezzi ridotti.

Chi percorre l'itinerario del cuore (Herzroute) non ha fretta di arrivare, perché lo splendido panorama che si gode lungo il tragitto è un autentico invito a fermarsi spesso.

Segnalata come strada regionale 99, il percorso attraversa i paesaggi più belli e pittoreschi delle Prealpi svizzere lungo strade ricche di emozioni. Potete pedalare in tutta tranquillità

## Itinerario del cuore «rustico»

Avete voglia di farvi coccolare per due giorni? Allora scegliete questo itinerario che vi dà la possibilità di fermarvi in una fattoria dove vi aspettano una cena speciale e una camera dallo stile rustico. Riceverete in omaggio due borse per biciclette Ortlieb e una piccola sorpresa.

Valido per due persone, al prezzo speciale di 429 franchi (prezzo normale 489 franchi). Incluso nel prezzo per due persone: noleggio bicicletta FLYER per due giorni, cena, pernottamento in camera doppia (B&B o camera in fattoria) incl. colazione, due borse per bicicletta Ortlieb e sorpresa.

## Itinerario del cuore con «stile»

Preferite fare una gita in grande stile? Allora partite alla scoperta di panorami incantevoli e pernottate in uno dei nostri alloggi partner di categoria superiore. Vi aspettano un'accoglienza calorosa, una cena romantica con quattro portate e un pernottamento in camera doppia con colazione. Inoltre, riceverete in omaggio due borse per bicicletta Ortlieb dell'itinerario del cuore.

Valido per due persone, al prezzo speciale di 569 franchi (prezzo normale 629 franchi). Incluso nel prezzo per due persone: noleggio bicicletta Flyer per due giorni, cena di quattro portate, pernottamento in camera doppia incl. colazione, due borse per bicicletta Ortlieb dell'itinerario del cuore e sorpresa.

lontani dalla frenesia quotidiana tra colline che offrono un panorama mozzafiato. I suoi magnifici paesaggi e i benefici per il sistema cardio-vascolare rendono l'itinerario del cuore un vero e proprio elisir di benessere per corpo e mente.

L'itinerario del cuore si snoda lungo sette tappe tra Zugo e Losanna da percorrere in uno o più giorni. Lungo i percorsi potete noleggiare le biciclette Flyer e concedervi una pausa presso le stazioni dove potete sostituire le batterie delle vostre bici. Grazie al motore elettrico potrete affrontare qualsiasi percorso anche se non siete allenati; rimarrete sorpresi dalla facilità con cui scalerete anche le salite più ripide.

Gli assicurati Visana hanno un motivo in più per fare un'escursione sull'itinerario del cuore. Per gli appassionati delle due ruote, Visana ha in serbo due fantastiche offerte.

**Peter Rüegg**

Comunicazione aziendale

## Fantastici premi lungo l'itinerario del cuore

Visana si impegna in nome della salute e dal 2003 è lo sponsor principale dell'itinerario del cuore (Herzroute), uno dei percorsi ciclabili più apprezzati per le e-bike in Svizzera. Nell'estate 2013 abbiamo indetto un concorso tra tutti i ciclisti che hanno percorso questo itinerario.

Pascal Rey di Crans-Montana (rappresentato da Daniel Pflirter, secondo a sinistra), ha vinto un navigatore della Garmin e varie mappe per un valore complessivo di 1099 franchi, Linda Treyer di Adligenswil (rappresentata da Maya Böll, al centro), si è aggiudicata un buono per la bicicletta elettrica Flyer della Biketec AG del valore di 4000 franchi. Jürg Kilchherr di Laupen (terzo da sinistra), ha ricevuto un buono per trascorrere un giorno sull'itinerario del cuore valido per 2 persone incluso un pranzo di tre portate per un valore di 198 franchi. I premi sono stati consegnati da Esther Trüssel (prima a sinistra), Nicole Perret (seconda da destra) e Stefan Braunschweiler (primo a destra) della ditta Biketec AG.



## Prenotazioni

Le prenotazioni possono essere effettuate telefonicamente al numero 034 408 80 99, tramite e-mail all'indirizzo [mail@herzroute.ch](mailto:mail@herzroute.ch) oppure online su [www.herzroute.ch](http://www.herzroute.ch).

Le offerte dell'itinerario del cuore sono acquistabili tramite fattura. I buoni dei singoli servizi e la guida ufficiale degli itinerari del cuore con consigli pratici su luoghi da visitare, ristoranti e stazioni dove sostituire le batterie vi saranno recapitati per posta. Non vi resta che prenotare la bicicletta Flyer e il pernottamento nella data desiderata. Le offerte sono valide per tutte le tappe nel periodo dal 1° aprile al 31 ottobre 2014. È possibile beneficiare più volte della stessa offerta. Maggiori informazioni sono disponibili su [www.herzroute.ch](http://www.herzroute.ch).





# Volete partecipare al campo estivo «YB Kids»?

**Un'avventura istruttiva sui campi da calcio dedicata ai più piccoli. Da anni ormai Visana sostiene i «Kids Camps» degli Young Boys di Berna. Anche quest'anno Visana mette in palio 25 partecipazioni gratuite al campo estivo che si terrà dal 21 al 25 luglio 2014 a Berna.**

Hanno tutti il sorriso stampato sul volto gli oltre 300 giovani (ragazze e ragazzi) che partecipano alla giornata di apertura del campo estivo presso lo Stade de Suisse di Berna. Non c'è da stupirsi, infatti prendere parte al «YB Kids Camp» è un'esperienza unica, arricchita dalla presenza dei giocatori professionisti degli YB e dagli allenamenti svolti sotto la loro guida.

## **Attrezzatura e biglietto per la partita inclusi**

Non è una novità che i posti disponibili per aderire a questo evento vadano letteralmente a ruba; tuttavia, chi non ha potuto iscriversi prima ha la possibilità di vincere, grazie al nostro concorso, una delle 25 partecipazioni gratuite al campo estivo del valore di 320 franchi che avrà luogo a Berna dal 21 al 25 luglio 2014. Hanno diritto di partecipare le ragazze e i ragazzi con anno di nascita dal 2000 al 2007.

Il programma di cinque giorni per i giovani appassionati di calcio è molto ricco e comprende due allenamenti giornalieri con allenatori professionisti, il vitto, le bevande, un biglietto gratuito per una partita giocata in casa dagli YB e l'attrezzatura da calcio completa di due magliette e due pantaloncini da calcio, due paia di calzoncini, uno zaino, un pallone e una giacca a vento. Per avere maggiori informazioni sui «YB Kids Camps» cliccate sul sito Internet [www.bscyb.ch/kidscamp](http://www.bscyb.ch/kidscamp).

**Stephan Fischer**  
Comunicazione aziendale

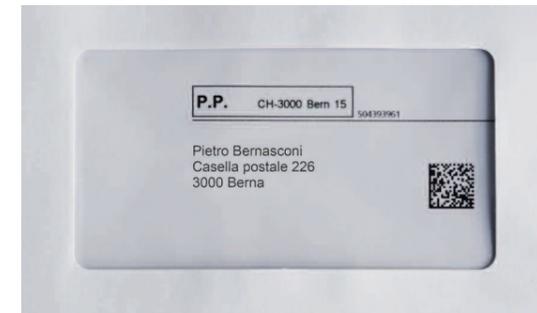
## **In palio 25 partecipazioni gratuite**

Vostra figlia, vostro figlio o i vostri figliocci (anno di nascita dal 2000 al 2007) sono amanti del calcio e desiderano partecipare al «YB Kids Camp» che avrà luogo dal 21 al 25 luglio 2014 presso il campo sportivo Allmend di Berna? Allora partecipate al nostro concorso a pagina 24 e con un po' di fortuna potete vincere una delle 25 partecipazioni gratuite.

# Spot

## Buste delle lettere senza logo aziendale

Il Gruppo Visana consegna la maggior parte dei documenti indirizzati ai clienti utilizzando buste sulle quali non figura il logo aziendale. Si tratta di una misura intrapresa per risparmiare costi amministrativi e non gravare sui premi assicurativi. Le lettere possono contenere i conteggi dei premi e delle prestazioni, i solleciti di pagamento e le diffide.



**Potete riconoscere le lettere inviate da Visana dall'indicazione «P.P. CH-3000 Berna 15».**

## **Informazioni importanti**

### **Avete delle domande?**

In caso di domande sulla vostra assicurazione, non esitate a rivolgervi a Visana in qualsiasi momento. Trovate il numero di telefono e l'indirizzo del vostro interlocutore sulla vostra polizza. Se avete domande specifiche consultate anche il sito Internet [www.visana.ch](http://www.visana.ch) > Privati > Servizio > Domande frequenti > Domande specifiche.

### **Visana Assistance**

In caso d'emergenza all'estero, Visana Assistance è al vostro fianco 24 ore su 24, 7 giorni su 7 al numero di telefono +41 (0)848 848 855. Trovate questo numero anche sulla vostra tessera d'assicurazione.

### **Contatto Protezione giuridica sanitaria**

Per avvalervi della protezione giuridica sanitaria in caso di sinistro potete rivolgervi allo 031 389 85 00.

### **Visana Newsletter**

Se non volete perdervi mai più un concorso o un'offerta Club interessante, potete registrarvi per la newsletter gratuita su [www.visana.ch](http://www.visana.ch).

## Domande frequenti

**In seguito a un ricovero ospedaliero a mio marito sono stati addebitati i costi di vitto e alloggio, a me invece per la degenza in seguito al parto no. Perché?**

In base all'assicurazione federale sull'assicurazione malattie (LAMal), il Consiglio federale stabilisce l'ammontare della partecipazione ai costi di vitto e alloggio e chi deve versarli. Oggi i pazienti, indipendentemente dalla categoria ospedaliera scelta, devono pagare 15 franchi per ogni giorno di degenza in ospedale. Da questo regolamento sono esonerati quattro gruppi di persone che non devono versare alcun contributo. Primo: i bambini. Secondo: i giovani fino a 25 anni compresi, a condizione che siano ancora in formazione. Terzo: le donne in seguito a maternità. Quarto: le persone che vivono presso un'istituzione, per esempio in una casa anziani.

## In caso di consulenza medica durante la notte

**Consulenza medica al telefono.** Potete porre le vostre domande relative alla salute, malattia, medicina e ricerca al personale medico specializzato. Lasciatevi consigliare per telefono in modo competente e gratuito. Vi offriamo questo servizio 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

0800 633 225: questo è il numero di telefono del servizio di consulenza telefonico gratuito a disposizione da inizio 2014 di tutti gli assicurati di base del Gruppo Visana (Visana, sana24 e vivacare). Il personale medico specializzato del nostro partner Medi24, pioniere di telemedicina in Svizzera, vi fornirà consigli e informazioni utili.

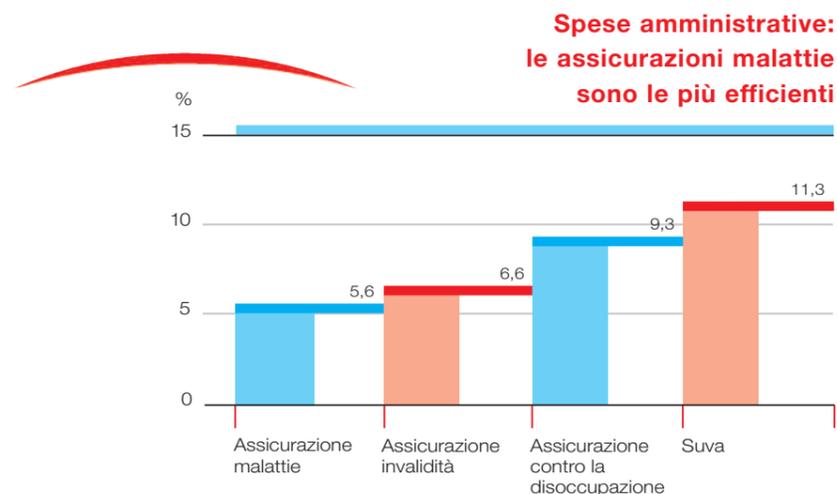
Un consiglio può essere d'aiuto in circostanze d'insicurezza: è necessario un trattamento medico? Quanto è urgente? Quali sono i dosaggi, l'efficacia, gli effetti collaterali e le interazioni di un farmaco? Quali medicinali si possono assumere durante la gravidanza e l'allattamento? Medi24 può prescrivere farmaci e, in quanto fornitore autorizzato di prestazioni mediche, ha anche la possibilità di inviare via fax le ricette alle farmacie. Non perdetevi mai di vista il numero di telefono 0800 633 225. Vi consigliamo di salvarlo subito nel vostro telefono.



Consulenza medica gratuita  
24 ore su 24: 0800 633 225

Il personale medico è a vostra disposizione.  
Visana è sempre al vostro fianco.

## Il grafico attuale



**All'interno delle assicurazioni sociali, solo nell'ambito delle assicurazioni malattie esiste la concorrenza. Proprio grazie a quest'ultima, le spese amministrative risultano minori presso gli assicuratori malattie rispetto agli enti che esercitano il monopolio, come l'assicurazione contro l'invalidità o la disoccupazione. Anche la SUVA presenta spese amministrative maggiori rispetto alle assicurazioni malattie. (Fonte: UFAS)**

## In palio una E-bike



Le e-bike riscontrano grande successo e con l'arrivo della bella stagione se ne vedono sempre di più. Grazie alla sua e-bike nuova di zecca anche Daniela Iff di Langenthal (al centro) potrà concedersi escursioni mozzafiato. Si tratta della vincitrice del concorso svoltosi nel 2013 tramite Facebook nel quadro della campagna di prevenzione per le e-bike di Visana business. Il premio le è stato consegnato da Karin Lanz (a sinistra) e Rita Buchli (a destra), le rappresentanti del settore Clienti aziendali. Visana si congratula con la vincitrice e le augura tanto divertimento all'insegna della sicurezza. [www.facebook.com/Visanabusiness](http://www.facebook.com/Visanabusiness)

## Vincere con MyVisana

**L'assicurazione online.** Sempre più clienti di Visana scoprono MyVisana, il portale dei clienti gratuito grazie al quale hanno sempre una panoramica delle loro assicurazioni presso Visana.

Non avrete più bisogno di cercare le polizze d'assicurazione o i conteggi delle prestazioni né tra la posta né tantomeno in classificatori. Con MyVisana avete a disposizione tutti i documenti online e contribuite inoltre a risparmiare carta.

Accedere ai documenti assicurativi personali e alle polizze è possibile in ogni momento. Se desiderate modificare i vostri dati o la franchigia potete farlo comodamente tramite il portale dei clienti. Per ogni modifica effettuata, riceverete una notifica di conferma per e-mail. In caso di domande rivolgetevi direttamente tramite MyVisana alla vostra persona di contatto.

### Iscrivetevi ora e vincete

Iscrivetevi già oggi sul sito web [www.myvisana.ch](http://www.myvisana.ch) oppure compilate il seguente tagliando d'iscrizione. In seguito vi invieremo tutta la documentazione necessaria per l'accesso a MyVisana e parteciperete automaticamente all'estrazione di un iPad mini del valore di 520 franchi.



### Compilate il tagliando d'iscrizione e partecipate al concorso

**Sì, desidero essere assicurato online.**

(Si prega di apporre una crocetta)

Sì, partecipo al concorso e accetto le condizioni di partecipazione.

Signora  Signor

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

Via, n. \_\_\_\_\_

NPA, luogo \_\_\_\_\_

Assicurato n. \_\_\_\_\_

Data di nascita \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Ritagliare il tagliando, incollarlo su una cartolina postale e inviarlo entro il 30 aprile 2014 a: Visana Services SA, Supporto specialistico portale clienti, Weltpoststrasse 19, 3000 Berna 15.

L'estrazione si terrà a maggio 2014. Le vincitrici e i vincitori saranno informati per iscritto. Non è possibile la corresponsione dei premi in contanti. Sul concorso non si tiene alcuna corrispondenza. È escluso il ricorso alle vie legali. Con la partecipazione si consente a Visana di utilizzare i dati indicati a scopo di marketing. Le collaboratrici e i collaboratori del Gruppo Visana sono esclusi dalla partecipazione al concorso.



## «Meno tecnologia ci farebbe bene»

**Una medicina che punti sulla qualità, anziché sulla quantità. Secondo la consigliera nazionale Margrit Kessler, dal punto di vista medico il nostro sistema sanitario è eccellente, ma allo stesso tempo riconosce anche la presenza di uno scarso orientamento verso le esigenze dei pazienti. La sua soluzione: maggiore trasparenza.**

Durante il colloquio con «VisanaFORUM», la presidente dell'Organizzazione svizzera dei pazienti (OSP) si batte per una maggiore responsabilità personale e si schiera chiaramente contro la cassa malati unica, perché in tal caso «I pazienti non avranno più voce in capitolo».

### «VisanaFORUM»: Quanto sono soddisfatti i pazienti?

Margrit Kessler: La qualità del nostro sistema sanitario è eccellente, ma nonostante ciò esiste un potenziale di miglioramento.

### Ad esempio?

Disponiamo di troppe poche informazioni sulla qualità, ancora oggi non sono in grado di sapere quale ospedale lavori bene e quale no.

### Per quale motivo è importante saperlo?

In quanto paziente ho il diritto di sapere quante complicazioni emergono in un ospedale. Desidero conoscere il numero delle infezioni e quello dei trattamenti postoperatori; infatti, i chirurghi che operano in maniera scrupolosa affrontano di norma pochi interventi successivi. È scientificamente dimostrato che il numero delle infezioni si riduce fortemente in condizioni costanti di igiene e ambienti sterili.

### C'è bisogno di più controlli?

No, di maggiore trasparenza. Gli strumenti sono a nostra disposizione, occorrerebbe pubblicare i risultati. Se i dati fossero resi pubblici, i miglioramenti sareb-

bero evidenti e se fosse noto che in un ospedale ci sono molte infezioni, esso non sarebbe concorrenziale.

### Abbiamo ospedali di questo tipo?

Certamente. Negli USA le patologie infettive acquisite all'interno di una struttura ospedaliera, le cosiddette infezioni nosocomiali, sono considerate violazione dell'obbligo di diligenza. Questo potrebbe servirci da esempio; ogni reparto ospedaliero dovrebbe designare un capo clinica responsabile per la disinfezione delle mani necessaria per la profilassi delle malattie infettive.

### Come giudica la nostra assistenza medica?

Si attesta a un livello ipertecnologico, ma questo comporta anche degli svantaggi. Molti medici fanno un eccessivo ricorso alla diagnostica per immagini e sottopongono i pazienti a radiografie o tomografie computerizzate anche se avrebbero potuto fare la diagnosi affidandosi alle loro capacità e a farne le spese sono i pazienti.

### Cosa intende esattamente?

L'esposizione alle radiazioni dovuta ad accertamenti medici è aumentata fortemente, è addirittura possibile calcolarla. Pensiamo anche che l'uso delle tomografie computerizzate nei controlli medici sono responsabili della nascita di tumori nel 2 per cento dei casi.

### Come possono i pazienti valutare l'urgenza di una visita medica?

Anche in questo caso c'è bisogno di maggiore trasparenza. Una carta elettronica del paziente contenente tutte le visite effettuate con le radiazioni potrebbe essere un ottimo aiuto. I pazienti devono però anche avere maggiore responsabilità personale chiedendo al proprio medico a quale scopo vengono prescritte determinate visite o cure.

### Ci sono però anche pazienti che non sanno accontentarsi.

Per questo motivo informazioni e trasparenza sono così importanti. Non dobbiamo puntare sulla quantità, bensì sulla qualità della medicina. Questa concezione errata emerge soprattutto nei trattamenti medici svolti negli ultimi anni di vita.

### In che senso?

Durante l'età senile la cosa più importante è mantenere una buona qualità di vita. Ciononostante, molti malati terminali ricevono cure che non servono ormai più a niente. In questi casi è necessario trovare metodi alternativi. Abbiamo bisogno di spostare l'attenzione dalla tecnologia alle cure palliative, che permetterebbe di migliorare le condizioni di vita dei pazienti nelle ultime settimane che gli restano. Infine si risparmierebbero costi.

### Rilassarsi in un mare di orchidee

«È incredibile quello che la natura ci offre», afferma entusiasta Margrit Kessler quando parla del giardino di orchidee che cura suo marito. «Questo sì che è relax!». Un relax che essendo «fan della musica classica» trova anche andando all'opera o ai concerti e nei viaggi che intraprende due volte l'anno assieme alla sua numerosa famiglia composta da 18 persone. Questi eventi sono per lei motivo di grande gioia. «Essere felici» è per Margrit Kessler «la ricetta per vivere bene».

### Battersi con impegno

In veste di presidente dell'Organizzazione svizzera dei pazienti (OSP), Margrit Kessler si impegna a favore dei diritti dei pazienti. L'obiettivo di quest'associazione di pubblica utilità è migliorare le condizioni dei pazienti all'interno del sistema sanitario. La Consigliera nazionale Margrit Kessler (verdi liberali glp/SG) vanta una vasta esperienza lavorativa nel campo medico e infermieristico. Il suo motto: «Con impegno e coraggio niente è impossibile.» [www.spo.ch](http://www.spo.ch)

### Parola chiave: costi. La cassa malati unica porterebbe a una riduzione dei costi?

Sicuramente no. L'amministrazione non sarebbe più motivata a risparmiare e per i pazienti questo sarebbe fatale, non avrebbero più la libertà di scelta. Oggi posso ancora cambiare assicurazione se non sono soddisfatta, ma se ci fosse una cassa malati unica la sola opzione che avrei sarebbe cambiare luogo di domicilio.

### Ciononostante molti non sono soddisfatti

Dobbiamo cercare di colmare le lacune nel sistema sanitario di oggi. Ritengo ci sia una forte necessità di miglioramento sul fronte della vigilanza e della compensazione dei rischi, che non riesce ancora del tutto a bilanciare le diverse strutture degli assicurati degli assicuratori malattie. Deve scomparire la tendenza a fare pubblicità rivolta a determinate persone che causano costi sanitari esigui. Un buon assicuratore malattie dovrebbe distinguersi solamente in base alla qualità delle prestazioni fornite.

**Christian Beusch**

**Comunicazione aziendale**