



## In palio cinque zaini alla moda

Vi manca lo zaino giusto per tutti i giorni, comodo da portare durante passeggiate o piccole escursioni? Visana e Ochsner Sport mettono in palio cinque City Bag alla moda di «46 Nord».

Testo: Stephan Fischer | Foto: Ochsner Sport



**OCHSNER  
SPORT**

Lo zaino nero trendy di «46 Nord» è pratico, spazioso e comodo da portare. Insomma, l'ideale compagno di viaggio, anche durante le escursioni autunnali con la famiglia. Tentate la fortuna e vincete uno dei cinque zaini in palio. Inviateci il tagliando di partecipazione o partecipate all'estrazione online su [www.visana.ch/concorso](http://www.visana.ch/concorso). Buona fortuna!

### Tagliando di concorso

Vorrei vincere uno zaino di «46 Nord», nero, di Ochsner Sport.

Signora    Signor

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

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

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

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

Incollare il tagliando su una cartolina postale e inviarla entro il 23 settembre 2016 a: VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berna 15.

Le vincitrici e i vincitori saranno informati direttamente entro il 15 ottobre 2016. Sul concorso non si tiene alcuna corrispondenza. È escluso il ricorso alle vie legali e non si corrispondono premi in contanti. Con la vostra partecipazione autorizzate Visana all'utilizzo dei dati forniti per finalità di marketing. L'autorizzazione all'utilizzo dei dati può essere revocata in ogni momento. Ogni persona può partecipare al concorso una sola volta.

# Visana **FORUM**

La rivista della salute 3/2016



**3 Il giusto ristoro in montagna**  
Cosa bevete durante le escursioni?

**4 Escursioni panoramiche a 360°**  
Escursioni ad alta quota e panorami mozzafiato

**22 La Svizzera è il paese delle escursioni**  
A colloquio con Michael Roschi

**visana**  
Tutt'intorno a voi.

## Sommario

### Salute

- Cosa bere durante le escursioni? 3  
Affascinanti escursioni panoramiche 4

### Impegno

- Spazio ai più piccoli 6  
Sicuri sui fiumi 7

### Inside

- Luci puntate su una collaboratrice 8  
Perché aumentano i premi 10  
Ospiti ben assicurati 11  
Visana – «Questo si chiama servizio» 12

### Servizi

- Attenzione alle telefonate fraudolenti! 14  
Dati di emergenza a portata di mano 15  
MyVisana – il vostro portale clienti 16  
Protetti sin dalla nascita 17  
Offerte autunnali di Visana Club 18  
Buono a sapersi 20  
A colloquio con Michael Roschi 22  
Concorso 24

## Editoriale

Care lettrici, cari lettori,

L'autunno è la stagione delle escursioni. Quando gli uccelli iniziano a migrare verso sud, gli alberi si tingono di nuovi colori e i prati brillano sotto la rugiada mattutina, a molti viene voglia di andare a fare escursioni. Lasciatevi ispirare dalle proposte escursionistiche di «VisanaFORUM» e tenete presente i nostri utili consigli su come placare la sete e mantenere alto il livello di energia.

Anche durante le belle giornate autunnali si può uscire in gommone o in canoa. Ma attenzione: prima di affrontare le acque è importante studiare le sei regole per i fiumi del nostro Partner, la Società Svizzera di Salvataggio (SSS). Solo così il divertimento è assicurato.

Sono meno entusiasta quando penso all'andamento dei costi nel settore sanitario. Fino a quando continueranno ad aumentare i costi, aumenteranno anche i premi assicurativi. Attualmente, l'andamento non sembra volersi arrestare. Alla pagina 10 vi informo brevemente sull'andamento dei premi nel 2017 e vi spiego come essi vengono stabiliti e perché possiamo comunicare le nuove tariffe solo a fine settembre.

Vi auguro una piacevole e interessante lettura e un autunno all'insegna della salute.



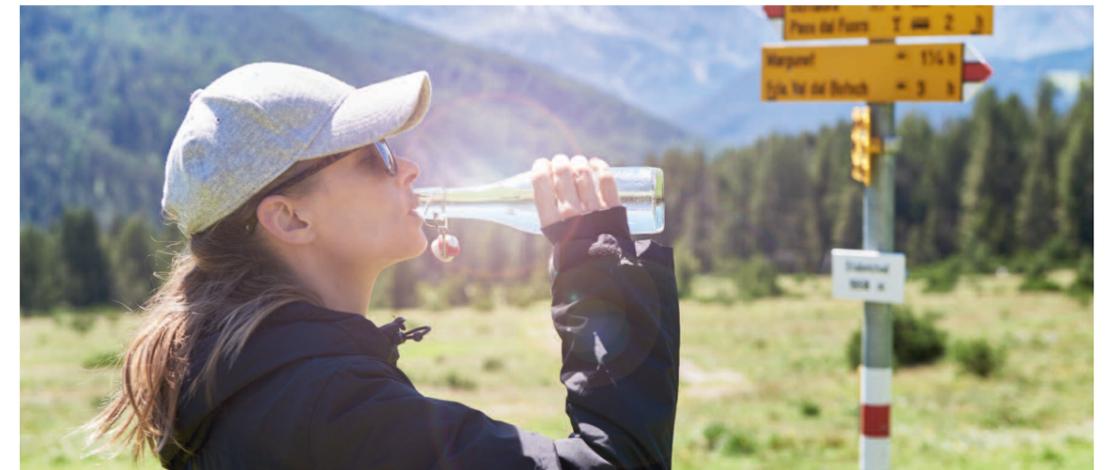
Urs Roth  
Presidente della Direzione



## Che cosa bere durante le escursioni?

**Se siete in procinto di partire per un'escursione, non dimenticatevi di mettere nello zaino una grande bottiglia di acqua, di succo di frutta o di tè freddo, non ci sono preferenze, fate quello che avete sempre fatto e sicuramente non sbaglierete. L'unica cosa di cui occorre preoccuparsi è il reintegro dei liquidi e dei minerali perduti.**

Testo: Stephan Fischer | Foto: Alfonso Smith



Se fate un'escursione in montagna è molto importante assumere una quantità sufficiente di liquidi, soprattutto se l'attività è molto impegnativa e vi porta a scalare vette molto alte. In questo caso, infatti non basta compensare solo la perdita di liquidi provocata dalla sudorazione, ma essendo l'aria in alto più secca e fredda è molto importante anche assumere una quantità di liquidi maggiore. Comunque, anche se fate una semplice gita fuori porta con la vostra famiglia è sempre consigliabile portare con sé una bevanda.

### Bere regolarmente e a piccoli sorsi

Trenta minuti prima di partire, è consigliabile bere mezzo litro di liquidi. Durante l'escursione vale invece la seguente regola d'oro: bere ogni ora da 0,5 a 0,8 litri di liquidi. Preferire piccoli sorsi regolari all'assunzione del liquido in una volta. E se fa molto caldo e il vostro percorso è piuttosto impegnativo è importante bere di più.

È vero che i bambini sudano meno degli adulti, ma se non bevono abbastanza, si sentiranno presto stanchi e svogliati. Quindi consigliamo di acquistare una borraccia colorata per i più piccoli, che potranno mettere nel loro zainetto e vedrete che parteciperanno alla gita con più entusiasmo.

### Quello che conta è il sapore

Bere ogni giorno almeno uno-due litri di acqua fa bene alla salute. È possibile anche mangiare frutta o verdura per raggiungere la quantità di liquidi necessari per il proprio benessere. Non appena si è in movimento, ad esempio durante un'escursione, il fabbisogno di liquidi potrebbe essere anche due volte maggiore. Vanno bene l'acqua, il tè non zuccherato o i succhi di frutta diluiti, l'importante è che la bevanda sia buona e vi piaccia. Solo in questo modo berrete volentieri e abbastanza. Quindi, mettetevi nello zaino le bevande che preferite e che piacciono anche a chi vi accompagna.

### Siate generosi nella pianificazione

Se durante la gita non desiderate incorrere in brutte sorprese e ripiegare su un ruscello perché sul vostro percorso non ci sono né ristoranti, né fontane, farete bene a munirvi di una grande quantità di liquidi. Potete optare per un marsupio, per uno zaino con sistema di bevanda integrato o anche semplicemente per una bottiglia, l'importante è che durante l'escursione vi sentiate sicuri e a vostro agio.

stampato in  
svizzera



### 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, Melanie Schmid, Isabelle Bhend. **Indirizzo:** VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berna 15. Fax: 031 357 99 32. E-mail: forum@visana.ch. **Impaginazione:** Vogt-Schild Druck AG, Derendingen. **Grafica:** Natalie Fomasi, Elgg. **Frontespizio:** Hohseil Niederhorn, MySwitzerland.com. **Stampa:** Vogt-Schild Druck AG, Derendingen. **Internet:** 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).



## Escursioni panoramiche a 360°

La Svizzera è il paese delle escursioni. 65 000 chilometri di sentieri segnalati si snodano sul territorio nazionale, pari a un giro e mezzo del mondo. Abbiamo scelto tre possibili itinerari che offrono un panorama mozzafiato adatti per le escursioni di un solo giorno verso la fine dell'estate.

Testo: Stephan Fischer | Foto: MySwitzerland.com

### Dal Col du Mollendruz al Col du Marchairuz

L'escursione di quasi cinque ore vi porta a visitare il parco naturale Jura Vaudois di circa 50 chilometri quadrati molto ambito dagli escursionisti. Qui trovate 523 chilometri di sentieri segnalati. Tra il Col du Mollendruz



(1180 m) e il Col du Marchairuz (1447 m) ce ne sono ben 17 chilometri. Fra queste due cime vi si trova il Mont Tendre che con i suoi 1679 m è la vetta più alta del Giura svizzero. Da questa cima si apre un panorama a 360° che spazia dalle Prealpi di Savoia fino alle alpi bernesi e dai Vosgi fino a La Dôle. Alla fine della discesa per rinfrescarvi trovate il ristorante du Marchairuz.

#### Come arrivarci

Da Morges arrivate al punto di partenza dell'escursione il Col du Mollendruz con l'autopostale. Il ritorno è altrettanto possibile con l'autopostale dal Col du Marchairuz. Sulla cima del Mont Tendre potete ammirare le vette circostanti dalla buvette: [www.buvette-mont-tendre.ch](http://www.buvette-mont-tendre.ch) e per concludere il tour potete rinfrescarvi al ristorante du Marchairuz: [www.hotel-marchairuz.ch](http://www.hotel-marchairuz.ch)



### Dal Monte Lema al Monte Tamaro

Per l'escursione in alta quota dal Monte Lema (1624 m) al Monte Tamaro (1960 m) dovete calcolare tra le cinque e le cinque ore e mezza. L'itinerario segue per tutto il tragitto la cresta lungo il confine italo-svizzero e offre uno spettacolo mozzafiato: da una parte potete ammirare il Lago di Lugano e dall'altra il Lago Maggiore. A ovest si presentano le alpi vallesane mentre a est quelle grigionesi. Per risparmiare un po' di energie e qualche metro di dislivello potete evi-

tare la salita al Monte Gradiccioli (1936 m). Sull'Alpe Froppa potete fare una sosta e visitare la cappella di Santa Maria degli Angeli di Mario Botta.

#### Come arrivarci

Da Migliegla salite con la funivia sul Monte Lema, [www.montelema.ch](http://www.montelema.ch). Per scendere a valle potete prendere la funivia da Alpe Foppa (Monte Tamaro) fino a Rivera, [www.montetamaro.ch](http://www.montetamaro.ch). Presso il ristorante sull'Alpe Froppa potete gustarvi le tipiche specialità ticinesi, [www.montetamaro.ch](http://www.montetamaro.ch).

### Da Muottas Muragl all'Alp Languard

Già al punto di partenza Muottas Muragl (2453 m) potete ammirare l'imponente panorama su monti e laghi dell'Engadina. Andando nella direzione del Massiccio del Bernina in circa due ore e mezza raggiungete l'Alp Languard (2325 m) via Schafberg Inferiore. Se desiderate una gita più impegnativa optate per l'alternativa sul Sentiero didattico clima che vi porta alla capanna Segantini (2731 m) dove il pittore Giovanni Segantini morì nel 1899. Per concludere il tour potete rilassarvi presso il ristorante Alp Languard sopra Pontresina. Mentre sorsegiate una bibita potete ammirare lo spettacolare paesaggio circostante tra cui il Piz Palù, il Piz Roseg e la montagna più alta dei Grigioni, il Piz Bernina (4048 m).



#### Come arrivarci

Dalla stazione della ferrovia retica Punt Muragl raggiungete con la funicolare Muottas Muragl. Da Alp Languard scendete verso Pontresina con la seggiovia, [www.engadin.stmoritz.ch](http://www.engadin.stmoritz.ch). Per uno spuntino potete fermarvi al ristorante Munt da la Bès-cha (Schafberg Inferiore), [www.schafberg.ch](http://www.schafberg.ch), oppure al ristorante di montagna Alp Languard, [www.engadin.stmoritz.ch](http://www.engadin.stmoritz.ch).



## Tutti in palestra

I bambini amano correre, saltare, strisciare, arrampicarsi; l'impulso di muoversi è nella loro natura. L'associazione «Chindaktiv» offre durante l'inverno parchi giochi in palestra appositamente allestiti per i più piccoli. Dal 2013 Visana sostiene l'associazione.

Testo: Peter Rüegg | Foto: Chindaktiv

Domenica mattina, ore 5:55, freddo e pioggia. Mia (4 anni) è sveglia e si avvicina al lettino di Anna (2 anni). Qualche minuto dopo vanno insieme in salotto, si arrampicano sul divano e saltano sul tappeto. Più volte. Alcuni istanti dopo tutta la famiglia Bianchi è sveglia.

### Movimento, impulso naturale

I bambini piccoli non dormono fino a mattina tardi, nemmeno nei fine settimana. Ogni bambino ha la necessità di muoversi per natura. Se durante i mesi invernali i parchi giochi sono bagnati o ricoperti di neve, potersi divertire in palestra è un'ottima alternativa.

Durante i mesi invernali l'associazione «Chindaktiv» mette a disposizione tutte le domeniche palestre per i più piccoli. I bambini fino a sei anni accompagnati da

un adulto possono mettere in pratica le loro abilità sportive lungo un percorso appositamente allestito da un insegnante di ginnastica. I bambini sono liberi di muoversi, saltare e arrampicarsi come meglio se la sentono. Ogni palestra offre lo stesso percorso. Con il tempo i bambini che vengono regolarmente, riconoscono le postazioni, sviluppano le loro capacità e imparano ad affrontare anche i livelli di difficoltà superiori.

L'anno scorso le 60 palestre che hanno partecipato hanno accolto 14 000 bambini. I responsabili delle palestre sono formati dall'associazione «Chindaktiv» e dotati del materiale necessario. Dal 2013 Visana sostiene l'associazione come sponsor principale e si impegna a contrastare la mancanza di movimento di molti bambini in Svizzera.



### «Chindaktiv» è un impegno di Visana

Visana tutela i suoi clienti dalle conseguenze finanziarie di malattie e infortuni. Inoltre, attraverso diverse collaborazioni si impegna a favore dello sport amatoriale e professionale, con l'obiettivo di aiutare le persone a restare sane sia mentalmente che fisicamente e ridurre il rischio di malattia o infortunio. Dal 2013 Visana è sponsor principale dell'associazione «Chindaktiv» per la promozione della salute e del movimento nei bambini in età prescolastica.



## Sei regole per una circolazione sicura sul fiume

Farsi trascinare dalle acque del fiume su un gommone o una canoa è sinonimo di divertimento puro anche a fine estate – tempo permettendo. Osservate le sei regole per i fiumi della Società svizzera di salvataggio (SSS), affinché l'avventura non finisca prima del previsto.

Testo: Stephan Fischer | Foto: Christian Perret

Ogni anno, in media 50 persone muoiono nelle acque svizzere. L'annegamento è la seconda causa di incidenti mortali in cui sono coinvolti i bambini. Quindi, è importante e necessaria la prevenzione. Osservare le regole per il bagnante e quelle per i fiumi ne è parte integrante. Visana sostiene la SSS affinché tali regole di comportamento salvavita guadagnino maggiore notorietà.

### Sul fiume solo con il giubbotto di salvataggio

I fiumi svizzeri possono essere pericolosi – anche per nuotatori e nuotatrici esperti. Le basse temperature dell'acqua possono causare crampi. Chi, invece, cade rovinosamente dal gommone e sbatte

la testa su un sasso può perdere presto coscienza. In questi casi, un giubbotto di salvataggio aiuta a tenere a galla la persona.

La SSS consiglia, quindi, di indossare sempre – anche in piena estate – un giubbotto di sicurezza girando sul fiume con gommoni, barche a remi o zattere (regola per i fiumi n. 1). Inoltre, anche se divertente, è da omettere il legare assieme dei canotti (regola per i fiumi n. 3), poiché possono aggrovigliarsi intorno a pilastri di ponti o rami.

### Visana e SSS in qualità di partner

I cartelli con le regole per il bagnante e quelle per i fiumi sono posizionati già vicino a molti luoghi di balneazione. Tuttavia, ci sono ancora lacune che verranno colmate successivamente. Visana sostiene la SSS in qualità di partner. L'obiettivo è coinvolgere più bagnanti possibili a prendersi quei pochi minuti per leggere le regole per il bagnante e quelle per i fiumi. Una panoramica si può trovare per esempio sul sito [www.visana.ch/ss-s-i](http://www.visana.ch/ss-s-i).

### La SSS in breve

La Società Svizzera di Salvataggio (SSS) è stata fondata nel 1933. L'obiettivo della SSS è ridurre il numero degli incidenti in acqua e da annegamento attraverso la prevenzione e la formazione dei nuotatori di salvataggio. La SSS è un'organizzazione di pubblica utilità riconosciuta e comprende 130 sezioni e 27 500 membri in tutta la Svizzera. È, inoltre, membro della Croce Rossa Svizzera e di Swiss Olympic, società mantello per lo sport. [www.sss.ch](http://www.sss.ch)



[www.visana.ch/ss-s-i](http://www.visana.ch/ss-s-i)

## L'organo di controllo dell'azienda e per l'azienda

**Johanna Schlegel assicura che i processi e il quadro giuridico vengano rispettati. Su mandato di Visana effettua anche controlli presso i clienti aziendali di Visana. In quanto collaboratrice del servizio di Revisione interna ottimizza i costi e fa sì che Visana possa rispondere al meglio alle esigenze dei clienti. Il suo lavoro va a beneficio dei clienti sia privati che aziendali.**

Testo: Melanie Schmid | Foto: Alfonso Smith

Di primo acchito quello del revisore può sembrare un lavoro molto arido, ma quando si incontra Johanna Schlegel con il suo animo gioioso, ci si accorge subito che questo è solo un pregiudizio. È al servizio di Visana da oltre 20 anni e dal 1999 lavora nel reparto della «Revisione interna». Con il suo diploma di esperta di assicurazioni sociali conosce bene le basi legali e le dinamiche di questo ramo. Compliance – la base per il rispetto dei requisiti di legge – è saldamente radicata nella cultura aziendale di Visana e viene messa in pratica dai suoi collaboratori. La Revisione interna ne garantisce il rispetto in quanto organo amministrativo ed è direttamente subordinata al Consiglio di Amministrazione. «In quanto assicuratore abbiamo una responsabilità nei confronti della società», dichiara Johanna Schlegel.

### Ottimizzazione interna

Quando la Revisione interna annuncia la sua visita presso un'unità organizzativa, viene sempre accolta con occhio critico. «A nessuno piace essere controllato nel suo lavoro.» Prima Johanna Schlegel e i suoi colleghi passavano giornate intere in un reparto. Oggi, invece, la maggior parte dei controlli viene effettuata al computer nel proprio ufficio. Comunque prima di effettuare un colloquio chiarificatore con il reparto «controllato», Johanna Schlegel invia un primo feedback al responsabile dell'unità. «Gli incontri con i reparti sono sempre molto interessanti e le opinioni altrui vengono apprezzate. Grazie al nostro lavoro siamo in grado di ottimizzare i processi e questo aumenta la qualità dei nostri servizi.»

Un punto a cui Visana è particolarmente attenta, poiché l'ottimizzazione dei processi e della qualità va sempre a vantaggio del cliente. «Lavoriamo tutti per la stessa azienda e perseguiamo tutti gli stessi obiettivi.»

### Controllo presso i clienti aziendali

Johanna Schlegel trascorre la maggior parte del suo tempo presso i clienti aziendali di Visana che hanno stipulato l'assicurazione infortuni o di indennità giornaliera.

Il suo lavoro la porta a girare la Svizzera. A seconda della professionalità della documentazione aziendale fornita, Johanna Schlegel passa tra un'ora e tre giorni in un'azienda. Il suo lavoro consiste nella verifica delle informazioni fornite dall'azienda che vengono contrapposte ai documenti messi a disposizione per la revisione. Quindi mette a confronto le somme salariali dichiarate per il conteggio dei premi e gli importi di indennità giornaliera versati da Visana con le contabilità salariali dei clienti aziendali.

«È già successo che un capo abbia chiesto e ottenuto l'indennità giornaliera per sua moglie malata che però non è mai stata dipendente dell'azienda.» Il compito del revisore consiste anche nello scoprire eventuali truffe. Per fortuna ci sono pochi casi davvero gravi. Le maggiori correzioni devono essere apportate per gli errori che vengono commessi inconsapevolmente. In questi casi i confronti sono quasi sempre molto costruttivi.

Johanna Schlegel rappresenta Visana come partner competente nei confronti delle aziende. Nei colloqui con i clienti Johanna Schlegel è attenta a captare le loro esigenze per ottimizzare le soluzioni assicurative.

### Equità per gli assicurati

«Ho un grande senso della giustizia», ammette Johanna Schlegel. A seconda dell'attività, rappresenta gli assicurati, Visana o persino la società che si assume la maggior parte dei costi sanitari.

Grazie al lavoro della Revisione interna Visana riceve in media 300.000 franchi (netti) all'anno, da correzioni dei premi o delle prestazioni apportate presso i clienti aziendali. E all'interno dell'azienda vengono ottimizzati i processi. Entrambe le attività influiscono positivamente sui premi degli assicurati.

### Scheda biografica

Johanna M. Schlegel (59) è sposata e vive in un moderno attico che si trova in un edificio storico nel cuore di Burgdorf. Quando prepara la Paella, la serve ai suoi ospiti in terrazza. I suoi hobby preferiti sono cucire, giocare a tennis, fare escursionismo e andare in bicicletta. Per Johanna M. Schlegel la famiglia è molto importante e nella sua famiglia allargata alla prossima cena di Natale ci saranno ben nove nipotini. Fino al 2010 ha rappresentato i Verdi al Gran Consiglio del Cantone di Berna – un impegno che Visana ha sempre sostenuto.

## «Ci aspettiamo un moderato aumento dei premi»

In seguito a una nuova legge, gli assicuratori malattie non possono più comunicare tariffe provvisorie. Quindi, i premi 2017 saranno pubblicati solo a inizio ottobre. Tuttavia, già oggi vi mostro come si svilupperanno le tariffe nell'anno a venire e che, in fin dei conti, il premio è qualcosa di molto individuale.

Testo: Urs Roth | Foto: Phil Wenger

«Come viene calcolato il mio premio?» Spesso sono confrontato con questa domanda. Cerco di darvi una spiegazione semplice di come vengono calcolati i premi.

### Previsione con molte incognite

Il calcolo dei premi è una previsione il più esatta possibile per il futuro. Date le scadenze legali, noi assicuratori effettuiamo delle previsioni che si basano sui seguenti fattori: prestazioni assicurative corrisposte l'anno precedente, una stima delle prestazioni per l'anno in corso e le entrate e le uscite dell'anno successivo. Queste supposizioni vengono integrate da versamenti effettuati a titolo di compensazione dei rischi e da previsti utili derivati da investimenti in capitale. Un ruolo secondario lo giocano le riserve e gli accantonamenti esistenti, poiché i premi autorizzati devono coprire i costi.

### Non esiste il premio

I fattori descritti sopra hanno effetti diversi a secondo dell'assicurazione, dell'età e della regione di premio e per tali motivi i premi sono molto individuali. È importante sapere che noi assicuratori

sottostiamo al severo controllo delle autorità di vigilanza (Ufficio federale della sanità pubblica UFSP e Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari). In ultima istanza sono loro ad autorizzare i premi.

### 2017: adattamenti moderati dei premi nell'assicurazione di base

Che i premi nell'assicurazione di base aumenteranno anche l'anno prossimo è ben risaputo. Il continuo aumento dei costi sanitari porta inesorabilmente a premi più alti. L'aumento dei costi dipende dallo sviluppo demografico (la popolazione invecchia sempre di più), dai progressi tecnologici e dalla crescente domanda della popolazione di percepire prestazioni mediche.

Al momento, non è ancora possibile determinare l'aumento concreto. Al contrario degli anni passati, gli assicuratori non possono più pubblicare i premi provvisori in seguito a una nuova legge. Ciò significa che per voi i premi saranno disponibili al più tardi a inizio ottobre, dopo l'autorizzazione dell'UFSP. Tuttavia, sono ottimista che gli adattamenti dei premi in tutte le casse Visana – ovvero Visana, sana24 e vivacare – nel confronto di mercato saranno moderati e che potremo offrire premi concorrenziali sia per l'assicurazione di base sia per quanto riguarda le assicurazioni complementari. Inoltre, potrete continuare ad affidarvi alla nostra consueta qualità di prodotti e servizi.



«I nostri premi saranno concorrenziali», afferma Urs Roth, CEO del Gruppo Visana.

## Ospiti bene assicurati

Aspettate visite dall'estero? Da settembre 2016 la nuova assicurazione per gli ospiti di Visana copre le spese mediche per le persone domiciliate all'estero durante la loro permanenza in Svizzera. Spesso le richieste di visto richiedono tassativamente una copertura assicurativa sufficiente.

Testo: Melanie Schmid

L'assicurazione per gli ospiti Visana è raccomandata alle persone che sono domiciliate all'estero e che soggiornano in Svizzera o in altri paesi appartenenti all'area Schengen per alcuni giorni o settimane. Spesso una copertura assicurativa sufficiente è un presupposto imprescindibile per l'ottenimento del visto (somma assicurata minima: 50 000 franchi).

### Prestazioni dell'assicurazione per gli ospiti

Se uno dei vostri ospiti si infortuna o si ammala e deve sottoporsi a cure mediche immediate, l'assicurazione per gli ospiti si assume i costi per le prestazioni mediche necessarie. La validità dell'assicurazione può essere definita in base alla durata del viaggio e va da tre giorni (consecutivi) a un massimo di 185 giorni. Tutte le prestazioni assicurative sono assunte da Allianz Global Assistance in quanto partner di Visana.

### Stipulazione semplice

L'assicurazione per gli ospiti può essere stipulata dall'ospite stesso o dalla persona ospitante residente in Svizzera a nome del suo ospite che proviene dall'estero. Sul sito [www.visana.ch](http://www.visana.ch) potete

trovare ulteriori informazioni utili sull'assicurazione per gli ospiti nonché il calcolatore dei premi per richiedere un'offerta senza impegno. Oppure potete anche recarvi in una delle nostre agenzie e chiedere l'opuscolo con la relativa cedola di versamento. Il versamento del premio vale come stipulazione del contratto. La conferma di avvenuto pagamento funge da polizza per la nuova assicurazione per gli ospiti. Per stipulare l'assicurazione necessitiamo delle seguenti informazioni: paese di domicilio della persona da assicurare, data di nascita e inizio e fine dell'assicurazione.



## Costi e prestazioni dell'assicurazione per gli ospiti

Prestazioni assicurative	Costi sanitari, Assistance, spese di ricerca e di recupero					
	Validità dell'assicurazione (giorni)					
Somma assicurata	3	17	31	62	92	185
10 000.–	38.–	126.–	202.–	341.–	452.–	1253.–
20 000.–	45.–	145.–	235.–	395.–	525.–	1355.–
50 000.–	55.–	170.–	280.–	470.–	625.–	1475.–

[www.visana.ch/estero](http://www.visana.ch/estero)

## Visana – «Questo si chiama servizio»

Il motto della nuova campagna pubblicitaria di Visana, «Questo si chiama servizio», è una citazione dei clienti e un complimento che i nostri collaboratori sentono spesso. Perché allora non concretizzarlo con delle storie per i clienti e i potenziali clienti?

Testo: Hedwig Gerards | Foto: Visana

Da anni i collaboratori di Visana ottengono i massimi voti nei sondaggi sulla soddisfazione dei clienti per quanto riguarda la cordialità, competenza specialistica e orientamento ai clienti. La nostra ricetta è semplice ma efficace: un'offerta assicurativa completa e solida che offre la soluzione ideale per ogni fase della vita.

### Servizio personalizzato e professionale

Da Visana i nostri clienti trovano una consulenza personale, un'offerta digitale, processi ben avviati e soprattutto collaboratori molto professionali. L'arco rosso simboleggia la protezione assicurativa che offriamo ai nostri clienti durante tutta la vita. Oltre un milione di assicurati si affida alle nostre offerte.

### Il cliente ha la scelta

Il nuovo lancio dell'immagine aziendale con un nuovo look e tonalità autentiche si basa sulle esigenze dei clienti attuali di una società moderna. Le brevi storie raccontano in modo conciso e chiaro che Visana è sempre al fianco dei suoi assicurati, ovvero voi, durante tutta la vita. E lo fa in modo personalizzato in una delle 120 agenzie oppure online. A casa e all'estero. Sia con l'assicurazione di base sia con l'assicurazione con tutti gli extra, in caso di malattia o previdenza. Questo si chiama servizio.

### Canali digitali in prima linea

Otto avvincenti sequenze rappresentano i desideri relativi al servizio degli attuali clienti che vogliono poter decidere e scegliere. I manifesti ne raffigurano singoli episodi, in TV saranno trasmesse concise storie e sulla pagina trovate tutte le informazioni relative ai nostri prodotti e servizi.

### Restiamo in contatto

Il miglior servizio lo si ha quando si parla reciprocamente. I nostri collaboratori vi sostengono con impegno e dedizione. Siamo sempre a vostra disposizione: personalmente presso le agenzie, per telefono, e-mail o lettera. Ci impegniamo a offrirvi un'assistenza tutt'intorno a voi. Questo si chiama servizio.

### Valore aggiunto dell'arco rosso

Chi oggi non conosce ancora l'arco rosso? Anche nella nuova campagna pubblicitaria di Visana l'arco rosso rimane il simbolo principale di riconoscimento. A prescindere da questo, da inizio agosto vivremo una Visana più fresca e in parte più appariscente e divertente.



[www.visana.ch/servizio](http://www.visana.ch/servizio)



Michael Wüthrich,  
Responsabile Marketing  
Communication

*«Volevamo una campagna carica di emozioni e una Visana più fresca e moderna in particolare per le applicazioni mobili e digitali. Gran parte dei nostri clienti è propensa ai servizi online. E si aspetta che noi, in qualità di assicurazione malattie, agiamo a passo coi tempi ed efficacemente anche nelle pubblicità.»*



Hedwig Gerards,  
Responsabile Marketing

*«I nostri clienti si aspettano assistenza e un buon servizio su tutti i canali. Per i più anziani è impensabile rinunciare alle agenzie, un servizio esclusivo che Visana continua ad offrire. Vogliamo rimanere presenti di persona. I più giovani, invece, fanno sempre meno differenza tra le offerte dell'agenzia oppure quelle trovate su Internet. Per questi motivi lavoriamo attivamente all'integrazione del mondo online e offline.»*

## Attenzione alle telefonate fraudolenti!

In autunno i callcenter di dubbia provenienza riaprono i battenti e mettono a rischio la reputazione dell'intero settore assicurativo. Chiamano dall'estero con numeri svizzeri e si presentano come collaboratori di Visana e altre assicurazioni malattie offrendo «proposte molto allettanti». Vi preghiamo di fare particolare attenzione e di notificare i numeri sospetti.

Testo: Hans Sutter | Foto: Alfonso Smith



### Cosa fare in caso di chiamate sospette?\*

- Annotatevi la data, il numero di telefono, il nome della ditta e della persona che chiama.
- Non rilasciate alcuna informazione sulla vostra persona o sulle vostre coperture assicurative. Non cercate di correggere le indicazioni false che vi vengono fornite.
- Non richiamate mai i numeri sconosciuti. Spesso i callcenter lasciano squillare solo poche volte per essere richiamati.
- Richiedete il numero di registro di chi vi chiama e verificatelo su [www.vermittleraufsicht.ch](http://www.vermittleraufsicht.ch).
- In caso di telefonate sospette informateci per e-mail al seguente indirizzo [gestionedellaqualita@visana.ch](mailto:gestionedellaqualita@visana.ch).

\* Vale anche in caso di e-mail.

Da tempo ci impegniamo a livello politico affinché si metta un freno ai callcenter stranieri che operano con numeri di telefono svizzeri. Purtroppo la politica attribuisce ancora troppo poco valore alle nostre richieste. Dall'esperienza degli anni passati, anche quest'autunno i clienti saranno assaliti dalle telefonate di dubbiosi callcenter.

#### Collaborazione definita chiaramente

Visana collabora solo con un callcenter. Questa azienda svizzera si attiene scrupolosamente a tutte le disposizioni di legge e osserva il rispetto dell'asterisco indicato nell'elenco telefonico. I collaboratori si presentano a nome di Visana e hanno seguito una formazione impartita da noi.

Per conto di Visana lavorano anche intermediari indipendenti. Questa collaborazione è chiaramente definita per contratto ed è sottoposta al controllo delle autorità. In caso di violazioni subentrano specifiche sanzioni. Tuttavia, bastano pochi casi singoli per infangare la reputazione dell'intero settore che lavora seriamente.

#### Sano scetticismo

Siate attenti e richiedete sempre maggiori informazioni quando l'interlocutore fa promesse troppo grandi e vi invita a partecipare a un sondaggio. Se avete dubbi sulla serietà della persona che chiama, utilizzate i consigli elencati nel seguente riquadro.

[www.visana.ch/telefonate\\_indesiderate](http://www.visana.ch/telefonate_indesiderate)

## I dati personali per le emergenze a portata di mano

Grazie alla tessera d'assicurato è possibile acquistare i medicinali nelle farmacie e dal medico o in ospedale non è più necessario compilare carte e formulari. Inoltre, sulla tessera i medici, gli ospedali e le farmacie possono memorizzare la dichiarazione di volontà, i contatti per le emergenze e le informazioni mediche quali allergie o gruppo sanguigno del paziente.

Testo: Stephan Fischer | Grafica: IFAK Data AG

Dal 2010 le casse malati inviano a tutti gli assicurati in Svizzera una tessera d'assicurato personale dotata di microchip che, se richiesto, può contenere informazioni sul paziente e altre informazioni aggiuntive. In una situazione di emergenza queste informazioni possono essere molto importanti per voi e per i vostri familiari.

#### Dichiarazione di volontà e dati d'emergenza

Sulla tessera d'assicurato è possibile indicare dove conservate la dichiarazione di volontà. Una dichiarazione di volontà è l'espressione della volontà da parte di una persona in merito a ogni mezzo di prolungamento della vita nell'eventualità in cui dovesse trovarsi nella condizione di incapacità di acconsentire o non acconsentire alle cure proposte. In questo modo si risparmia ai propri congiunti una difficile decisione in un momento delicato. Dal 2013 medici e ospedali sono tenuti a controllare se il paziente ha sottoscritto una dichiarazione di volontà. Mediante la dichiarazione di volontà è anche possibile esprimere la propria volontà in relazione alla donazione di organi e tessuti.

Su richiesta è altresì possibile far memorizzare sulla tessera altre informazioni rilevanti ai fini di un trattamento medico (allergie, medicinali assunti o dati sul

gruppo sanguigno o sulle trasfusioni). In caso di necessità il personale medico potrà accedere rapidamente a queste informazioni importanti. È consigliabile portare la tessera d'assicurato sempre con sé.

#### Accesso e protezione dei dati

I dati sulla tessera d'assicurato sono protetti e sicuri. Solo i medici, gli ospedali e le farmacie riconosciuti in Svizzera possono accedervi mediante una chiave elettronica. E solo questi enti possono memorizzarvi informazioni (vedi riquadro). Per saperne di più su questo tema visitare la pagina [www.sasis.ch](http://www.sasis.ch) o [www.notfalldaten.ch](http://www.notfalldaten.ch).

#### Dati sulla tessera d'assicurato

Le informazioni che per legge devono figurare sulla tessera e che sono salvate elettronicamente sul chip sono le seguenti: nome, cognome, numero AVS, data di nascita, sesso, assicuratore malattia, numero della carta e data di scadenza della tessera.

All'occorrenza è possibile farvi memorizzare anche le seguenti informazioni (individualmente selezionabili): indirizzo, assicurazioni infortuni e complementari, dati sul gruppo sanguigno e sulle trasfusioni, vaccini, informazioni relative a trapianti, allergie, malattie e conseguenze di infortunio, prescrizioni terapeutiche\*, contatti per le emergenze\*, informazioni\* sulla presenza di una dichiarazione di volontà o di una tessera di donatore.

\* Possono essere memorizzati dalla farmacia. Tutti gli altri dati possono essere memorizzati dal medico o da un ospedale, ma non dall'assicuratore malattia.



[www.visana.ch/tesseraassicurazione](http://www.visana.ch/tesseraassicurazione)

## Tutto sotto controllo con MyVisana

I raccoglitori gonfi di conteggi delle prestazioni e polizze assicurative fanno ormai parte del passato – grazie a MyVisana. Il nostro portale clienti online vi consente di accedere a tutti i documenti assicurativi in forma elettronica. Potete stampare solo i documenti che vi servono veramente e modificare il vostro indirizzo o la vostra franchigia con pochi clic.

Testo: Debbie Rychener | Foto: Markus Mutti

Un ufficio senza carte continuerà ad essere un'utopia ancora per molto tempo. Grazie a MyVisana potete però ridurre notevolmente il consumo di carta. Infatti, in questo portale i vostri documenti assicurativi sono memorizzati elettronicamente e possono essere visualizzati o stampati in ogni momento. Così potrete stampare solo i documenti che vi servono veramente, come ad esempio l'estratto delle prestazioni ai fini della dichiarazione fiscale.

### Semplice e sicuro

Oltre alla gestione dei documenti assicurativi, MyVisana vi offre anche alcune funzioni supplementari davvero vantaggiose. Avete traslocato? Allora qui potete modificare comodamente il vostro indirizzo. Naturalmente potete anche modificare la franchigia per il prossimo anno oppure ordinare le etichette adesive con l'indirizzo.

E non dovete neanche preoccuparvi della sicurezza, infatti su MyVisana le vostre informazioni saranno più che sicure grazie alla tripla protezione dei dati. Infatti, per accedere al portale è necessario inserire un numero di identificazione, una password personale e un codice di sicurezza, che vi verrà fornito di volta in volta mediante una matrice oppure via SMS non appena avrete effettuato il login.

### MyVisana: istruzioni su video

Sulla pagina [www.myvisana.ch](http://www.myvisana.ch) troverete sette videoclip nei quali vi verranno presentate le funzioni più importanti dell'area clienti online: il login, la gestione delle polizze e dei conteggi delle prestazioni, la modifica dell'indirizzo, della franchigia e della copertura infortuni, nonché il contatto con la propria agenzia.

[www.myvisana.ch](http://www.myvisana.ch)



**Vincete ora un Samsung Galaxy S7**

Registratevi online sul sito [www.myvisana.ch](http://www.myvisana.ch). Tra tutte le nuove iscrizioni che ci perverranno entro il 31 ottobre 2016, estraiamo a sorte un cellulare Samsung S7 (32 GB, argento).

## Proteggiamo i bambini sin dalla nascita

«Quanto manca alla nascita del bambino?» La domanda più frequente alle donne in attesa. Il lieto evento si avvicina e noi siamo al vostro fianco. Per potervi godere i primi momenti insieme al vostro bambino in piena tranquillità, vi consigliamo di assicurarlo fin da subito contro malattie e infortuni.

Testo: Peter Rüegg | Foto: Visana

Visana si prende cura del benessere sia della neomamma sia del bambino. Vi consigliamo di annunciare a Visana il vostro bambino ancora prima della nascita per evitare lacune di copertura, dato che non tutte le prestazioni mediche sono coperte interamente dall'assicurazione di base.

### Prevenire costi aggiuntivi

Se durante il parto subentrano complicazioni inaspettate, le prestazioni dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (AOMS) sono limitate. È consigliabile assicurare il bambino contro eventuali costi aggiuntivi.

### Assicurazioni complementari

Per le cure ospedaliere, l'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (AOMS) copre solo i costi emersi nel Cantone di domicilio. Con la copertura ospedaliera «Reparto comune in tutta la Svizzera» vengono coperti anche i costi per le cure ospedaliere al di fuori dal Cantone di domicilio.

Se i genitori lo desiderano, è possibile assicurare il bambino anche nell'ambito della medicina ambulatoriale e alternativa. Se le stipulate prima della nascita, per le principali assicurazioni complementari non occorre compilare il questionario sulla salute. Dopo la nascita dovete semplicemente comunicarci il nome e la data di nascita del bambino.

### Il lieto evento è vicino?

Per ringraziarvi dell'annuncio prenatale, vi esoneriamo dal premio nel mese di nascita. Contattate oggi stesso il vostro consulente per un'offerta senza impegno. Saremo lieti di offrirvi la nostra consulenza direttamente a casa vostra o presso la nostra agenzia Visana. Potete contattarci al numero di telefono 0848 848 899. Per maggiori informazioni: [www.visana.ch/gravidanza](http://www.visana.ch/gravidanza)

Premio gratuito nel primo mese di vita



# Visana Club

## Offerte del Club colorate come l'autunno

**Visana Club: il vostro vantaggio. In qualità di clienti Visana siete iscritti automaticamente e gratuitamente a Visana Club e potete beneficiare illimitatamente delle vantaggiose offerte dei nostri partner. A proposito: Visana non impiega neppure un singolo franco dei premi assicurativi incassati a favore del Club. Maggiori informazioni e offerte su [www.visana.ch/ilclub](http://www.visana.ch/ilclub).**

### Solis: qualità svizzera per i vostri capelli



Con una pressione d'aria maggiore del 50 per cento e oltre il 40 per cento di flusso d'aria in uscita in più, l'asciugacapelli «Swiss Perfection» di Solis riduce considerabilmente i tempi di asciugatura dei capelli. Inoltre, il prodotto vincitore del test «Kassensturz» dona ai vostri capelli più lucentezza, più setosità e una

migliore pettinabilità grazie alla sua tecnologia innovativa. E con la sua impugnatura ergonomica l'asciugacapelli «swiss made» è comodo da tenere in mano. Per una messa in piega ancora più elegante vi regaliamo anche la spazzola tonda professionale firmata Solis per un valore di 19.90 franchi.

#### Caratteristiche principali del prodotto

- 50 per cento di pressione d'aria in più rispetto agli asciugacapelli professionali comparabili
- Oltre il 40 per cento di flusso d'aria in uscita in più rispetto agli asciugacapelli professionali comparabili
- Diverse regolazioni di flussi d'aria/di temperatura
- Tasto aria fredda
- Beccuccio modellante



**Pettinate i vostri capelli in modo semplice, rapido e senza danneggiarli al prezzo Club di 62.90 anziché 89.90 franchi** (prezzo del fornitore). Il prezzo include: spazzola tonda professionale, spese di spedizione, spese di riciclaggio e due anni di garanzia.

Ordinatelo subito su [www.visana.ch/ilclub](http://www.visana.ch/ilclub) o per iscritto con il tagliando di ordinazione. L'offerta è valida fino al 31 dicembre 2016 o fino a esaurimento scorte. L'asciugacapelli è disponibile nei colori nero e viola.

Maggiori informazioni sul sito [www.solis.ch](http://www.solis.ch).  
Informazioni sul prodotto: [sales.ch@solis.com](mailto:sales.ch@solis.com).



[www.visana.ch/ilclub](http://www.visana.ch/ilclub)

### WMF: bere acqua con stile

Con l'elegante caraffa di WMF potete servire la vostra acqua con stile. Grazie all'ampia apertura potrete riempire facilmente la caraffa con la vostra bevanda preferita. La caraffa in vetro è dotata inoltre del pratico sistema di chiusura Close-Up, un sistema basculante che permette alla caraffa di aprirsi e di chiudersi automaticamente. Il nostro consiglio: aromatizzate l'acqua con un limone a fette e delle foglie di menta. L'originale recipiente è termoresistente e viene fornito con sei bicchieri raffinati.



#### Caratteristiche principali del prodotto

- Chiusura: acciaio inossidabile 18/10 Cromargan, silicone
- Capienza di 1,5 litri, recipiente in vetro (termoresistente)
- Chiusura «Close-Up»
- Altezza: 31 cm
- Sei bicchieri da 3,5 dl

**Bevete con stile e beneficate subito di questa fresca offerta: caraffa per l'acqua WMF con sei bicchieri al prezzo Club di 59 franchi anziché 105.90** (prezzo del fornitore). Il prezzo include: spese di spedizione e due anni di garanzia per difetti del prodotto (eccetto rottura del vetro).

Ordinatela subito su [www.visana.ch/ilclub](http://www.visana.ch/ilclub) o per iscritto con il tagliando di ordinazione. L'offerta è valida fino al 31 dicembre 2016 o fino a esaurimento scorte.

Maggiori informazioni su [www.brack.ch/visana-wmf](http://www.brack.ch/visana-wmf). Informazioni sul prodotto: 062 889 80 80 o [verkauf@brack.ch](mailto:verkauf@brack.ch).

### Ochsner Sport: sconto del 20 per cento sulle calzature da montagna

L'autunno invoglia a fare escursioni in montagna, ma solo se si hanno le calzature giuste. E per rendere la gita in montagna più sicura e arrivare a destinazione senza bolle ai piedi, il nostro partner Ochsner Sport vi offre il **20 per cento di sconto sugli scarponi da montagna**.

Gli scarponi possono essere acquistati in tutte le filiali Ochsner Sport esibendo alla casa il tagliando con lo sconto oppure online sul sito [www.visana.ch/ilclub](http://www.visana.ch/ilclub). L'offerta è valida dal 1° settembre al 30 settembre 2016 e non è cumulabile con altri sconti o offerte. Il tagliando con lo sconto vale per un unico acquisto e solo per chi è cliente Visana. Maggiori informazioni sui siti [www.visana.ch/ilclub](http://www.visana.ch/ilclub) e [www.ochsnersport.ch](http://www.ochsnersport.ch).

#### Tagliando d'ordinazione

Si prega di compilare: \_\_\_\_ unità WMF60093 caraffa per l'acqua WMF incl. sei bicchieri per 59 franchi.

Signora  Signor

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

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

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

Telefono \_\_\_\_\_

Inviare il tagliando a: Brack.ch AG, Visana-Angebot WMF60093, Hintermättlistrasse 3, 5506 Mägenwil

#### Tagliando d'ordinazione

Si prega di compilare: \_\_\_\_ unità Solis Swiss Perfection incl. spazzola tonda professionale per 62.90 franchi. Colori disponibili:  nero  viola

Signora  Signor

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

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

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

Telefono \_\_\_\_\_

Inviare il tagliando a: Solis Switzerland AG, Visana-Angebot, Verkaufsdienst, Europastrasse 11, 8152 Glattbrugg

**20% DI SCONTO**  
su tutte le scarpe da escursione a collo alto.  
Tagliare il tagliando e consegnarlo nella filiale.

Utilizzabile in tutte le filiali OCHSNER SPORT fino al 30 settembre 2016. Non cumulabile con altri azioni. Valido soltanto per scarpe da escursione dei gruppi di articoli 1 791 + 1 792.

**visana** **OCHSNER SPORT**

# Buono a sapersi

Servizi

## 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) > Clienti privati > Menu per clienti privati > Servizi > Domande frequenti.

### 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.

### Consulenza medica

Gli assicurati di base presso il Gruppo Visana ricevono gratuitamente assistenza medica chiamando il seguente numero di telefono: 0800 633 225 – 365 giorno l'anno, 24 ore su 24.

### Contatto Protezione giuridica sanitaria

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

### Visana Newsletter

Se non volete perdervi mai più un concorso o un'offerta di Visana Club potete registrarvi alla newsletter gratuita su [www.visana.ch](http://www.visana.ch) > Visana.

### Women Sport Evasion: tutto esaurito anche nel 2017?

Vi piacerebbe scoprire durante una giornata le ultime tendenze sportive scegliendo le attività che più vi interessano tra oltre 30 workshop proposti a ritmi incalzanti e carichi di motivazione? Allora la Women Sport Evasion di Losanna è quello che fa per voi. All'edizione di quest'anno tenutasi il 25 e 26 giugno hanno partecipato 2800 donne tra i 16 e i 75 anni di età trasformando lo stadio Pierre-de-Coubertin sulle rive del Lago Lemano in una palestra a cielo aperto. Visana, quale Presenting Partner, è lieta di annunciare le date del prossimo evento previsto per il 24 e 25 giugno 2017. Iscrivetevi subito, i posti sono limitati.

[www.womensportevasion.ch](http://www.womensportevasion.ch)

### Visana: secondo posto nella soddisfazione dei clienti

Nel primo semestre dell'anno, il servizio di confronto internet comparis.ch ha svolto un sondaggio relativo alla soddisfazione dei clienti tra ca. 2400 assicurati di tutte le regioni linguistiche. I clienti hanno potuto valutare gli offerenti delle loro assicurazioni di base. Visana è riuscita a superare il risultato dell'anno scorso guadagnandosi il voto 5,3 da parte degli assicurati e raggiungere così il secondo posto tra le 26 casse malati valutate.

Nel sondaggio sono state valutate la competenza e la disponibilità dei collaboratori, la chiarezza delle informazioni ai clienti e la qualità dei conteggi delle casse malati. Trovate maggiori informazioni sulla soddisfazione dei clienti sul sito [www.comparis.ch](http://www.comparis.ch) > Consigli e informazioni > Casse malati: soddisfazione clienti 2016.



### Apprendistato sportivo concluso con successo



Congratulazioni a Timo Tuominen che per primo ha concluso l'apprendistato sportivo presso Visana! Il calciatore, che nel frattempo ha prolungato il suo contratto presso Visana, durante la formazione ha militato tra le file del FC Thun. Chi segue un apprendistato sportivo lavora a tempo parziale. Per questo motivo l'apprendistato commerciale dura quattro anni al posto di tre. In questo modo gli sportivi d'élite possono conciliare meglio lavoro e sport. Attualmente sono cinque gli apprendisti che seguono questa formazione.

[www.visana.ch/apprendistato](http://www.visana.ch/apprendistato)



## Vacanza, la pratica assicurazione viaggi

Se avete stipulato l'assicurazione complementare Ospedale, Ambulatoriale o Basic presso Visana, disponete automaticamente e gratuitamente dell'assicurazione viaggi e ferie Vacanza. Essa vale per viaggi di massimo otto settimane l'anno. Questa assicurazione non comprende solamente i costi di guarigione in caso di malattia o infortunio all'estero, ma anche i servizi sotto indicati:

- **Assistenza immediata 24 h su 24:** il servizio di assistenza immediata Vacanza vi aiuta sul posto 24 ore su 24, fornisce prestazioni di deposito e dispone il trasporto di rientro o il rimpatrio nel caso doveste rientrare in Svizzera su prescrizione medica.
- **Assicurazione bagagli:** i vostri bagagli sono assicurati contro furto, rapina e danni fino a un massimo di 2000 franchi per viaggio. L'assicurazione bagaglio è valida in tutto il mondo (Svizzera esclusa).
- **Assicurazione spese di annullamento viaggi:** se non fosse possibile partire come previsto in seguito a infortunio o malattia oppure fosse necessario interrompere anticipatamente il viaggio, Visana assume le spese di annullamento fino a un importo massimo di 20 000 franchi per viaggio, in tutto il mondo.
- **Sostituzione carte di credito:** se durante il viaggio vi dovesse rubare il portafoglio con i documenti e le carte di credito, sarà sufficiente una telefonata a Visana che bloccherà le carte di credito presso i rispettivi istituti emittenti. Inoltre, Visana assume i costi di sostituzione delle carte di credito e dei documenti di identità fino a un importo massimo di 500 franchi all'anno in Svizzera e all'estero.

Per beneficiare dell'assicurazione Vacanza, le prestazioni devono essere coordinate da Visana Assistance. In caso di necessità rivolgetevi a Visana Assistance al numero di telefono +41 (0)848 848 855 (trovate il numero anche sul retro della vostra tessera d'assicurazione). Per maggiori informazioni sull'assicurazione viaggi Vacanza consultate la seguente pagina web [www.visana.ch/vacanze](http://www.visana.ch/vacanze).

## Riconfermata la certificazione ISO

Visana ha riottenuto la certificazione ISO 9001 per ulteriori tre anni dall'Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS). L'audit SQS eseguito a giugno ha rilevato che il sistema di qualità e di management di Visana si posiziona ancora ad alti livelli. Visana dispone della certificazione ISO già dal 2001.



## Novità nel Consiglio d'Amministrazione di Visana

L'assemblea generale del Gruppo Visana ha eletto Déborah Carlson-Burkart e Roland Frey come nuovi membri del Consiglio d'Amministrazione composto da sette persone. I due nuovi membri sostituiscono Hanswalter Schmid e Barbara Anna Heller. [www.visana.ch/cda](http://www.visana.ch/cda)

## «L'escursionismo si è reinventato»

La Svizzera è il paese delle escursioni. La Federazione Svizzera per i Sentieri è stata fondata nel 1934 e si impegna per la promozione dell'escursionismo pedestre. Michael Roschi, Direttore dei Sentieri svizzeri, parla delle sue mansioni, l'importanza dell'escursionismo e spiega a cosa si deve fare particolarmente attenzione durante le escursioni.

Testo: Fabian Ruch | Foto: Mauro Mellone

### L'escursionismo è ancora di tendenza?

Michael Roschi: Sì, più che mai. Attualmente si può parlare persino di un vero e proprio boom dell'escursionismo. Soprattutto tra i giovani adulti l'escursionismo gode di una popolarità sempre maggiore; l'escursionismo si è reinventato.

### Ma da piccoli ci veniva sempre da storcere il naso quando i genitori volevano organizzare lunghe escursioni.

(Ride) Sì, per molti è sicuramente così e dai 15 ai 25 anni si fanno veramente meno escursioni. La maggior parte delle persone, però, prima o poi torna all'escursionismo e intraprende con i propri figli lunghe passeggiate.

### Quale importanza ha l'escursionismo in Svizzera?

Penso che non ci sia Paese dove sia più popolare. Dalle nostre rilevazioni risulta che in Svizzera sono quasi tre milioni le persone che praticano l'escursionismo. Ci sono oltre 50.000 segnaletiche e la lunghezza totale di tutti i sentieri ammonta a 65.000 chilometri. Dal 1979 l'escursionismo è presente nella Costituzione federale e dal 1985 è anche regolamentato da una Legge federale.

### Che mansioni svolge in veste di Direttore dei Sentieri svizzeri?

Il mio compito principale è un'attiva tutela dei nostri interessi. La federazione rappresenta il punto d'incontro delle 26 organizzazioni cantonali dei sentieri.

### Negli ultimi anni c'è stato un boom di attività sportive di tendenza come nordic walking o jogging. Questo vi influenza?

Ne approfittiamo anche noi. L'escursionismo è il passatempo più popolare della Svizzera. Le ore passate sui sentieri sono 162 milioni. D'altronde, anche per noi è un aspetto positivo se le persone sono in movimento. Vogliono vivere delle esperienze: in mon-

tagna, ai laghi o ai fiumi. Poiché in Svizzera sono presenti ovunque sentieri escursionistici ben organizzati e di tutti i gradi di difficoltà, ce n'è per tutti i gusti.

### Anche l'escursionismo sarà diventato un grande business.

In effetti, sì. Il valore aggiunto ammonta a 2,5 miliardi di franchi l'anno. Non sono inclusi i costi per l'attrezzatura. Vengono organizzati molti eventi speciali come la notte svizzera dell'escursionismo.

### Quanto è sano intraprendere escursioni tenendo conto dei dislivelli d'altitudine, in parte molto consistenti?

Il bello è che si può scegliere autonomamente come organizzare l'escursione. Naturalmente ci sono sentieri di montagna anche molto impegnativi. Tuttavia, è possibile informarsi bene su Internet e scoprire quale escursione è adatta alla propria forma fisica.

### Che consiglio dà a qualcuno che vuole ricominciare a praticare l'escursionismo?

Una pianificazione attenta è decisiva. Non sopravvalutatevi e tenete sempre sotto controllo le condizioni meteo. Di cruciale importanza sono l'abbigliamento e la protezione solare. È necessario disporre di sufficiente cibo e bevande e infine è consigliabile organizzarsi per un'eventuale emergenza. Informate qualcuno sulla vostra escursione e portatevi sempre il cellulare.

### Ci svela il segreto per un'escursione indimenticabile?

Le mie preferenze sono un po' cambiate. Mi piace molto essere sportivamente attivo e non mi spaventano le arrampicate di una certa difficoltà tecnica. 30, 40 volte l'anno intraprendo un'escursione. Mi piace molto il Vallese e l'Oberland bernese. Da quando abbiamo avuto un bambino, quando lo porto sulle spalle ci muoviamo su sentieri più tranquilli.



### Scheda biografica

Da circa un anno e mezzo, Michael Roschi è il Direttore dei Sentieri svizzeri. Originario di Berna, ama l'escursionismo e fa molta attività fisica (bicicletta, sci). Si descrive come un «cuoco appassionato» e gli piace andare a teatro. Per Roschi, la più grande sfida professionale del momento è la canalizzazione delle diverse richieste da parte dei gruppi d'interesse. Inoltre, si deve occupare dello sviluppo della piattaforma di servizio [wandern.ch](http://wandern.ch), con cui anche gli escursionisti non professionisti possono creare un proprio itinerario aiutandosi con gli innumerevoli dati a disposizione. Il 39enne vive a Thun, è sposato e ha un figlio di quasi un anno.

[www.wandern.ch](http://www.wandern.ch)

[www.escursionismo-sicuro.ch](http://www.escursionismo-sicuro.ch)