

**« Perdita di salario**

Come può aiutarvi la Visana

---

**« Sondaggio**

Siete soddisfatti di noi

---

**« Come evitare le assenze  
con la Visana**

L'esperienza della clinica di Walenstadtberg



# Editoriale

## Stimate lettrici, Stimati lettori,

All'interno della Direzione della Visana c'è stato un cambiamento: Urs Thalmann, responsabile del settore Clienti aziendali, ha deciso di affrontare una nuova sfida come partner e membro della Direzione di uno dei maggiori broker assicurativi svizzeri. Ringrazio Urs Thalmann per il suo impegno e per gli ottimi risultati riportati. Sotto la sua egida, grazie anche a modifiche innovative, abbiamo potuto ampliare il settore Clienti aziendali.

Ho il piacere di presentarvi il nuovo responsabile del settore Clienti aziendali, nonché membro della Direzione, Roland Lüthi. Grazie alla sua precedente carriera apporta una pluriennale esperienza nel settore assicurativo e in particolare nel settore aziendale. Roland Lüthi ha cominciato la sua carriera professionale nel business assicurativo, è stato agente aziendale, responsabile di un'agenzia generale e direttore regionale della clientela aziendale per un assicuratore. Nello stesso tempo ha perfezionato la sua formazione, perseguendo tra l'altro il

titolo di Versicherungsbetriebswirt dell'Accademia tecnica di assicurazione tedesca (DVA), un diploma compatibile con l'Unione europea.

La Visana si è posta l'obiettivo di divenire uno tra i maggiori offerenti di soluzioni assicurative per aziende, associazioni ed enti pubblici. Sono sicuro che con Roland Lüthi raggiungeremo questo obiettivo. Ma per questo dipendiamo anche da voi. Vi ringrazio per la fiducia che fino ad oggi, in quanto cliente o partner aziendale avete accordato alla Visana.



**Peter Fischer**  
Presidente della Direzione  
Visana



*Peter Fischer (a destra) e Roland Lüthi, nuovo responsabile del settore Clienti aziendali della Visana, membro della Direzione*

### In questo numero

Editoriale	2
Sondaggio: ecco il vostro giudizio su di noi	3
Visana: sana anche finanziariamente	4
Come evitare le assenze: il successo del corso pilota della Visana	6
Collaborazione esemplare con la Visana	8
Perdita di salario: quando un collaboratore è assente	10
Presenti per voi in tutta la Svizzera	12

### Nota editoriale

Visana business news è una pubblicazione della Visana Services SA. Redazione: Visana, Weltpoststrasse 19, 3000 Berna 15. Grafica: Hofer AG Kommunikation BSW, Berna. Foto: Meinrad Fischer, Atelier für Gestaltung, Hittnau e archivio Visana. Stampa: Outbox GmbH, Bern. Internet: [www.visana.ch](http://www.visana.ch). E-mail: [business@visana.ch](mailto:business@visana.ch)

# Siete soddisfatti di noi. Grazie

## Sondaggio: ecco il vostro giudizio su di noi



La maggior parte dei nostri clienti aziendali, in cui speriamo anche voi siate inclusi, è soddisfatta di noi.

La Visana effettua regolarmente sondaggi, sia nel settore Clienti privati che nel settore Clienti aziendali. Questo con l'obiettivo di «tastare il polso» dei nostri assicurati da un lato, e di scoprire il nostro potenziale di miglioramento dall'altro. Il nostro obiettivo è che i clienti siano soddisfatti.

### Risultati sorprendenti

I risultati del sondaggio hanno quasi superato le nostre aspettative: la competenza specifica dei consulenti, per i settori infortunio e indennità giornaliera, è stata valutata da più del 90 per cento dei clienti sondati «molto buona» o «buona». La soddisfazione complessiva nell'ambito del disbrigo dei

sinistri non raggiunge ancora questo valore, ma è superiore all'85 per cento. Non abbiamo richiesto solo una valutazione generica, bensì abbiamo posto domande dettagliate, per esempio, riguardo la considerazione delle esigenze del cliente, la velocità nel disbrigo dei casi di sinistro, la nostra raggiungibilità, eccetera.

### Suggerimenti, richieste, critiche

Il sondaggio non è servito soltanto a ricevere un voto, infatti, è stato anche l'occasione per conoscere prese di posizione e per rilevare meglio, e più concretamente, il nostro potenziale di miglioramento. Gli input ricevuti sono stati numerosi: complimenti, suggerimenti, richieste e anche alcune critiche. Quest'ultime sono state analizzate dopodiché abbiamo contattato direttamente i clienti che le hanno espresse.

Il riscontro dei clienti ha per noi enorme importanza. Questo ci permette di reagire e poter offrire la qualità che i clienti si aspettano per tutti i nostri prodotti e prestazioni.

### Siamo qui per voi

Questa buona valutazione, superiore alla media, è per noi una grande soddisfazione. Che i nostri clienti aziendali contino su di noi è per noi motivo di orgoglio, e dobbiamo questo ai nostri competenti collaboratori. La valutazione è anche uno stimolo a continuare a fare del nostro meglio e a ottimizzare i nostri servizi.

Come assicuratore, siamo qui per essere al fianco dei clienti con cordialità, costante disponibilità e grande impegno, perché solo durante un caso di sinistro si realizza il vero valore di un'assicurazione.

### Che cosa possiamo migliorare?

I vostri riscontri ci occorrono sempre per poter migliorare i nostri servizi.

Che cosa possiamo migliorare? Comunicateci i vostri suggerimenti e le vostre richieste, ma anche le vostre critiche: [www.visana.ch](http://www.visana.ch) > Clienti aziendali > Servizio > Complimenti e critiche

# Visana: sana anche finanziariamente

## Crescita nei settori dei clienti privati e aziendali

Il 2006 è stato un anno positivo per la Visana: il numero degli assicurati è nuovamente aumentato e nel settore Clienti aziendali abbiamo potuto concludere nuovi contratti. La Visana dispone di una base finanziaria solida.

La Visana assicurazione malattie, che si occupa del settore dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (AOMS) – detta anche assicurazione di base – dispone di riserve e accantonamenti sufficienti. Lo stesso dicasi per gli accantonamenti e i mezzi propri della Visana Assicurazioni SA, che opera nel settore delle assicurazioni complementari facoltative conformemente alla Legge sul contratto d'assicurazione (LCA).

### Situazione finanziaria solida

La Visana dispone di una base finanziaria solida e adempie tutte le disposizioni di legge. La strategia di finanziamento, impostata sui principi della continuità e della lungimiranza, offre presupposti ideali per un ulteriore sviluppo positivo del gruppo Visana.

### Visana assicurazione malattie

I premi introitati dalla Visana assicurazione malattie sono aumentati del 5,2 per cento salendo da 1271 a 1337 milioni di franchi. Le prestazioni assicurative nette sono ammontate a 1581 milioni di franchi (contro i 1591 milioni dell'anno precedente) e dunque sono rimaste stabili.

Le riserve in percentuale dei premi netti introitati nell'AOMS sono pari al 18,8 per cento (anno precedente: 19,9 per cento). Gli accantonamenti sono aumentati rispetto all'anno precedente e ora ammontano a 528,1 milioni di franchi. Il risultato aziendale chiude a 0,9 milioni di franchi, facendo registrare un incremento pari a 0,3 milioni di franchi rispetto al 2005.

### «Intensificare le relazioni coi clienti e potenziare i nostri servizi»

«Visana business news» ha intervistato Roland Lüthi, il nuovo responsabile del reparto Clienti aziendali alla Visana. Roland Lüthi è uno dei membri della Direzione della Visana.

#### **Roland Lüthi, Lei lavora alla Visana da poco più di tre mesi. Com'è stato il suo inizio?**

Molto positivo, senz'ombra di dubbio. Del resto, ho ereditato un team altamente motivato e impegnato. E soprattutto, naturalmente, tanti clienti soddisfatti, come dimostra l'ultimo sondaggio che li riguarda. (Ndr: cfr. pagina 3)

#### **Anche il risultato del 2006 è stato buono.**

Merito dei clienti, sia vecchi che nuovi. Anzi, colgo l'occasione per ringraziarli del buon rapporto di collaborazione che ci lega. Ma, tornando alla sua domanda, nel 2006 la Visana è riuscita soprattutto ad ampliare la cerchia dei propri clienti e quindi a incrementare il volume dei premi.

La Visana gode di ottima salute dal punto di vista finanziario. Il che mi rende felice, perché così possiamo offrire sicurezza a lungo termine non solo ai nostri clienti privati ma anche a quelli aziendali. La nostra solidità finanziaria ci permette di dire chiaramente che per i nostri clienti continueremo ad esserci anche in avvenire. E questo è un buon punto di partenza se si vogliono instaurare relazioni d'affari a lungo termine.

#### **Quali sono le Sue previsioni per il futuro?**

Nutro molte speranze. Tenendo conto della dinamica di mercato, la Visana deve cercare di bilanciare i premi introitati, gli oneri dei sinistri e le spese amministrative. La crescita orientata ai proventi che auspichiamo ci aiuterà a raggiungere questo obiettivo in modo sostenibile.

#### **Che cosa conta maggiormente per lei?**

Per me, ciò che conta maggiormente è intensificare le relazioni coi clienti e potenziare i nostri servizi. Ciò presuppone, in particolare,

il miglioramento della gestione delle assenze e l'ampliamento della nostra offerta nel settore della promozione della salute all'interno delle aziende.

#### **E che cosa dice a proposito dei premi?**

I presupposti per il proprio successo, da un lato, e per il buon andamento delle relazioni coi clienti, dall'altro, sono naturalmente dei premi interessanti, oltre a prodotti innovativi, servizi di alto livello qualitativo e prestazioni valide. Noi tutto questo lo offriamo già ai nostri clienti che, in cambio, ci onorano della loro fedeltà.

### **Visana Assicurazioni SA**

Per quanto concerne le assicurazioni complementari facoltative, il volume dei premi è aumentato del 2,7 per cento salendo da 785,5 a 807,1 milioni di franchi. Il risultato attuariale è pari a meno 18,2 milioni di franchi (contro i +16,8 milioni dell'anno precedente). Il reddito aziendale ha registrato un lieve incremento da 37,9 a 38,3 milioni grazie al successo riscontrato nel settore non assicurativo.

### **Effettivo degli assicurati ancora in aumento**

Al 1° gennaio 2007 il numero dei nostri clienti risultava nuovamente in aumento. Da rilevare la crescita per quanto concerne gli assicurati nel settore dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (AOMS), dove nel 2005 si è finalmente invertita una tendenza che per tanti anni è stata negativa. All'inizio del 2007, l'effettivo degli assicurati AOMS è aumentato di quasi 450 000 unità facendo salire l'effettivo totale degli assicurati a quasi 870 000 persone.



*Roland Lüthi, responsabile del settore Clienti aziendali della Visana*

# Come evitare le assenze: le persone giuste al posto giusto

## Assistenza per il reclutamento di personale: il successo del corso pilota della Visana

Se un posto di lavoro è occupato dalla persona adatta, le assenze si riducono. Per questo l'attenzione con cui si recluta il personale ha un'importanza decisiva. La fase di assunzione è determinante per il futuro del nuovo collaboratore. La Visana, nell'ambito di vari workshop, fornisce strumenti utili per il reclutamento. Un corso pilota, effettuato con alcuni clienti prescelti, ha confermato l'enorme potenziale.

### Grandi aspettative

Le aspettative sono chiare: i partecipanti al corso pilota della Visana «Aiuto al reclutamento» presso il Widenmoos Resort, a Reitnau, vogliono dei consigli su come ridurre la quota delle assenze in azienda grazie alla scelta mirata dei nuovi collaboratori. Il dato

di fatto è questo: i collaboratori soddisfatti, al posto di lavoro adatto, causano meno assenze.

Rita Buchli, responsabile del progetto, afferma: «Quasi il 50 per cento di tutte le assenze per malattia è dovuto a una causa psichica. La motivazione per il lavoro ha un ruolo fondamentale: i collaboratori insoddisfatti sono più spesso malati». In media i costi causati dalle assenze all'economia svizzera si aggirano intorno a 14 miliardi di franchi all'anno. Rita Buchli: «Decidendo come occupare le posizioni quadro, viene tenuto in grande considerazione il know-how tecnico ma la competenza sociale viene trascurata.» Con tutte le conseguenze che ne derivano per le persone coinvolte e per i collaboratori

subalterni. Un aspetto sintomatico emerso durante il corso: un quarto dei presenti si è licenziato almeno una volta perché scontento del proprio superiore.

### Intensivo...

Quali sono i fattori determinanti per il successo del reclutamento? Che cosa si deve considerare per evitare errori? In gruppi di lavoro si cercano le risposte a queste domande. In base ai diversi profili professionali, si elaborano le domande conduttrici, si esercitano le tecniche per il colloquio e si raggruppano i criteri per poter riconoscere i fattori di rischio. Vengono inoltre trattate le informazioni riguardanti le condizioni legali di base nell'ambito della protezione dei dati. Chiaramente, la consapevolezza nell'evitare

### Moduli per un management della salute efficace

Il workshop «Aiuto al reclutamento» è un modulo dell'offerta di corsi della Visana nell'ambito del management aziendale della salute. Nell'ambito della prevenzione, invece, il workshop della durata di due giorni «Apporto di vitamine» fornisce consigli pratici per far sì che i collaboratori si mantengano in buona salute. Se ciononostante i collaboratori si ammalano per lunghi periodi, il corso della durata di mezza giornata «Keep in Touch» mostra come assisterli efficacemente. Inoltre i corsi «Colloqui di rientro» e «Tappeto rosso», anch'essi di mezza giornata, aiutano ad effettuare colloqui efficaci al rientro dei collaboratori e a permettere una reintegrazione duratura.

Tutti i corsi si rivolgono a persone con funzioni dirigenziali e vengono offerti esclusivamente a singole aziende per un mas-

simo di dodici partecipanti. La Visana tiene contemporaneamente anche corsi aperti a tutte le aziende. Questi, nel 2007, hanno luogo presso il Widenmoos Resort a Reitnau:

- 1 Aiuto al reclutamento (1/2 giornata):  
5 settembre (pomeriggio)
- 2 Apporto di vitamine (2 giorni):  
6/7 settembre
- 3 Keep in Touch (1/2 giornata):  
20 settembre (mattina)
- 4 Tappeto rosso (1/2 giornata):  
20 settembre (pomeriggio)

Per informazioni e iscrizioni rivolgersi a Rita Buchli, **telefono 031 357 94 76** oppure **rita.buchli@visana.ch**

Sul sito **www.visana.ch** potete inoltre trovare maggiori informazioni riguardo i singoli moduli.



1



2



3



4

assenze non deve causare discriminazione. «Non si tratta di collaboratori buoni o cattivi, o di collaboratori sani o malati» afferma esplicitamente Rita Buchli, «ma di collaboratori adatti oppure non adatti, infatti anche le persone malate hanno diritto a un posto di lavoro ottimale».

#### ... e pratico

Tutto il workshop è strutturato sotto forma di dialogo. I partecipanti sono invitati ad apportare i loro punti di vista e ad elaborare insieme le possibili misure di provvedimento, si sviluppano così discussioni impegnative. Singolarmente e in gruppo, si raccolgono e valutano le esperienze per ogni unità. Questo tipo di struttura del corso viene apprezzata. La pin wall si riempie rapidamente di cita-

zioni «buoni nuovi input» «il dialogo aperto è apprezzato», «informativi e dinamici»...

I feedback dei partecipanti al corso pilota riflettono l'enorme potenziale di questo tema e le differenti esperienze personali. Queste rientrano direttamente nel seguito del corso. Rita Buchli: «Le intense discussioni provano ai partecipanti che i workshop sono strutturati secondo le esperienze pratiche delle aziende». Ciò che viene inoltre apprezzato da tutti è il fatto che la Visana offre un sostegno in questo ambito centrale del rapporto con le assenze, sensibilizzando le aziende su questa tematica e nello stesso tempo assistendole.



Rita Buchli, Responsabile del progetto management delle assenze, Visana

#### Attestati di frequenza dei seminari della Visana

Riconoscimento di alto livello specialistico per gli eventi formativi condotti per la Visana dal nostro partner SIZ Care SA: la Società Svizzera di Sicurezza sul Lavoro (SSSL) ha esaminato e valutato positivamente, in quanto eventi formativi, i seminari della SIZ Care SA sul management della salute. D'ora in avanti i partecipanti ai seminari della Visana riceveranno una conferma di frequenza. Questo attestato è valido come aggiornamento annuale per gli specialisti in sicurezza del lavoro.

La Visana è orgogliosa di questo riconoscimento, che conferma il fatto che ai nostri partner assicurativi non offriamo solo ottime soluzioni assicurative ma anche servizi altamente qualificati.

La SSSL riunisce degli specialisti che si occupano, nell'ambito delle loro attività professionali, di promuovere la sicurezza sul lavoro. Uno dei suoi obiettivi principali è la promozione della sicurezza in tutti gli ambiti, nel posto di lavoro in modo particolare.

# Collaborazione esemplare con la Visana

## Management delle assenze: meno assenze presso la clinica di riabilitazione Walenstadtberg

La clinica di riabilitazione Walenstadtberg da un anno ha introdotto il management delle assenze con SIZ Care. È stato un successo. Lo conferma il nostro colloquio con il presidente della direzione della clinica e direttore amministrativo, Helmut Mettler.

### Helmut Mettler – può dirsi soddisfatto dei risultati?

Sì, decisamente. Il numero dei casi di sinistro non è più così elevato, il numero dei casi di lunga durata è in diminuzione, c'è stato un cambiamento nella consapevolezza generale, si cercano soluzioni più rapidamente.

### Può fare un esempio?

Grazie al management delle assenze abbiamo potuto reinserire nel processo lavorativo un collaboratore che, prevedibilmente, sarebbe stato considerato dall'assicurazione invalidità inabile al lavoro al cento per cento. Noi abbiamo stabilito tempestivamente il colloquio e preso in tempo i provvedimenti necessari.

### Costi inferiori

#### Che cosa vi ha fatto decidere per l'introduzione?

Alcuni collaboratori non avevano una buona copertura assicurativa. Per evitare lacune, in quanto datore di lavoro, abbiamo deciso di occuparci della copertura assicurativa. In compenso ci aspettavamo di ridurre così anche il numero delle assenze. Naturalmente sono stati determinanti anche i costi: più aumentava il numero di assenze più aumentava anche l'adattamento annuale dei premi.

#### Questo ora non accade più?

Sia per il datore di lavoro che per i collaboratori è vantaggioso evitare le assenze per

risparmiare sui costi e sui premi. E le persone coinvolte sanno che ricevono una buona assistenza.

### Su questo, i collaboratori la vedono allo stesso modo?

Il management delle assenze è stato accettato. Quando lo abbiamo introdotto abbiamo cercato di fare in modo che non venisse percepito come una mancanza di fiducia, e ci siamo riusciti. Anche perché, la persona di riferimento è una persona esterna della SIZ Care.

### Non si tratta di sorveglianza

#### I collaboratori vengono sorvegliati?

No, ma ogni loro assenza viene registrata. I collaboratori, dopo un'assenza di dieci giorni, ricevono una telefonata e dopo altri

dieci giorni ricevono una visita. Se, invece, si profila una malattia cronica reagiamo molto più velocemente. Si cercano soluzioni finalizzate a mantenere i collaboratori integrati all'interno del processo lavorativo.

#### Come reagiscono i collaboratori coinvolti?

A molti di loro fa piacere che qualcuno si occupi dei loro problemi. I colloqui rimangono sempre confidenziali. Il datore di lavoro viene coinvolto solo se è direttamente parte in causa, per esempio quando il motivo dell'assenza è da ricondurre a un problema sul posto di lavoro.

#### Una malattia non è qualcosa di privato e personale?

Il datore di lavoro deve interessarsi a come stanno i suoi collaboratori. Senza eccezioni, mi aspetto da tutti i collaboratori la massima prestazione. Nello stesso tempo loro si



La clinica di riabilitazione Walenstadtberg



aspettano che gli venga offerto un buon ambiente. Questo include anche il fatto che ci interroghiamo sulla loro soddisfazione. Il management delle assenze è qualcosa che contribuisce al benessere. Anche i nostri clienti, i nostri pazienti, lo hanno notato.

**Personalmente, lei come fa a evitare assenze inutili?**

Cerco di vivere come si deve: sto attento all'alimentazione e faccio moto. Allora, salire le scale a piedi e uscire all'aria fresca, ma sempre come un piacere.

**Una vera relazione con il cliente**

**Com'è la collaborazione con la Visana?**

Ottima. L'assistenza è esemplare.

**Vale a dire?**

Si tratta di una vera relazione con il cliente. Non solo in caso di sinistro ma anche per quanto riguarda l'assistenza nel corso dell'anno. Le nostre persone di riferimento della Visana, a cui abitualmente ci rivolgiamo, si impegnano per la nostra azienda.



*Helmut Mettler a colloquio con Visana business*

**Riabilitazione completa**

La clinica di riabilitazione Walenstadtberg, nel Canton San Gallo, ai piedi dei Churfirten sopra il Walensee assiste i pazienti in riabilitazione. La clinica offre sostegno per affrontare l'handicap sia temporaneo che irreversibile e aiuta a garantire una qualità di vita. Essa dispone dei reparti di neurologia, medicina interna con specializzazione per le malattie delle vie respiratorie e polmonari, riabilitazione geriatrica. Con i suoi 130 collaboratori, offre varie possibilità terapeutiche inclusi provvedimenti medici, sociali, psicologici e pedagogici.

**Soluzioni su misura**

La Visana offre soluzioni su misura per le aziende che vogliono ridurre le assenze. L'offerta comprende vari servizi, in collaborazione con SIZ Care, nell'ambito della promozione della salute in azienda e della gestione delle assenze.

Per maggiori informazioni rivolgetevi a Rita Buchli, **telefono 031 357 94 76** oppure **rita.buchli@visana.ch**.

Su **www.visana.ch** trovate una sintesi delle varie offerte.

# Quando un collaboratore è assente

## Perdita di salario: come può aiutarvi la Visana

**Quando un collaboratore è assente per malattia o infortunio, l'assicuratore paga la perdita di salario. Questo articolo spiega come la Visana tratta i casi che le vengono notificati.**

Hans M. (32), progettista presso un produttore di turbine a gas, è proprio sfortunato. È a letto con la mononucleosi. Questa malattia dura dalle tre alle quattro settimane ma, in caso di complicanze, può durare anche di più. Hans M. continua a percepire il salario, che gli viene versato dal datore di lavoro.

### Comunicazione dell'assenza

Il datore di lavoro di Hans M. inoltra alla Visana una notifica di malattia. Alla stipulazione del contratto con la Visana, il datore di lavoro aveva deciso di inviare le notifiche non per posta ma attraverso lo scambio elettronico dei dati. Aveva scelto di avvalersi della piattaforma di comunicazione Business Integra, studiata dalla Visana per consentire uno scambio di dati completamente online durante tutto l'espletamento della pratica. Ad altri clienti aziendali la Visana mette a disposizione l'ormai consolidato programma sunet.

### Il centro prestazioni per clienti aziendali

Berna, Murifeld. Nel «centro prestazioni» un centinaio di collaboratori si occupano dell'espletamento delle pratiche di malattia e infortunio. Dopo essere giunti al centro prestazioni, le notifiche di malattia o infortunio vengono suddivise per livello di gravità da un apposito team di esperti. Come accade nell'80 per cento dei casi, anche la notifica di Hans M. viene classificata come assenza breve dovuta a una malattia guaribile in poco tempo. In pratica, si tratta di un «caso normale» risolvibile rapidamente e senza problemi.



Nei «casi complessi», invece, spesso sorgono molteplici questioni: l'espletamento del caso di malattia richiede l'approfondimento dell'aspetto relativo al diritto del lavoro, vengono affrontate questioni mediche specifiche (a questo scopo sono a disposizione un medico interno e diversi specialisti esterni) e, per trattare il caso in modo esaustivo, occorre anche coordinarsi con gli altri assicuratori interessati.

### Case management

Se vi sono buone probabilità che il lavoratore possa essere reinserito nel processo lavorativo, viene avviato un cosiddetto case management. In questo caso, la Visana collabora strettamente sul posto con la persona malata o infortunata, il datore di lavoro, il medico ed eventualmente altre assicurazioni sociali. Il centro prestazioni affida l'ulteriore gestione del caso all'impresa esterna indipendente SIZ Care AG, specializzata in accertamenti, compiti di coordinamento e reinserimento di persone malate o infortunate nel processo lavorativo.

### **Il tempo è un fattore decisivo**

Subito dopo aver ricevuto la notifica di malattia o infortunio, la Visana contatta il datore di lavoro o il medico per cercare di capire come deve classificare il caso. A quel punto, il caso viene gestito in modo mirato per evitare inutili perdite di tempo. Prima la situazione viene chiarita e prima vengono prese le misure opportune, maggiori probabilità vi sono di rimettere il paziente al suo posto di lavoro.

### **Versamento delle prestazioni**

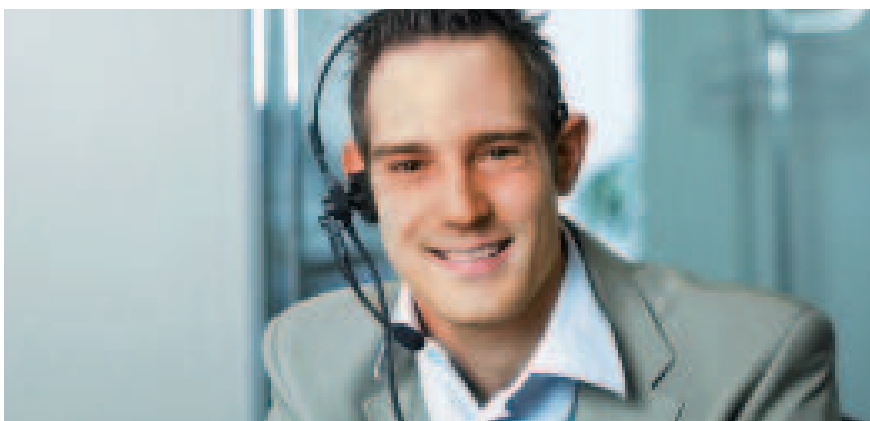
Come avviene normalmente, ogni mese il datore di lavoro di Hans M. riceve l'indennità giornaliera in virtù del certificato di incapacità al lavoro inoltrato alla Visana. Sotto questo aspetto, il centro prestazioni della Visana è flessibile: il datore di lavoro può scegliere se assegnare l'indennità giornaliera all'azienda o al lavoratore. Gli intervalli di pagamento possono essere stabiliti individualmente.

### **Contatti personali...**

Il centro prestazioni si tiene personalmente in contatto con le persone malate o infortunate. Nel case management, in particolare, vengono messe in primo piano la persona e la sua situazione concreta, per cui viene data molta importanza ai contatti personali. Il centro prestazioni si tiene telefonicamente in contatto con le imprese – o giornalmente o settimanalmente – e sfrutta ogni occasione possibile per arricchire la sua conoscenza del caso.

### **... e considerazione dei desideri dei clienti**

I collaboratori del centro prestazioni hanno colloqui personali con le imprese per capire che cosa vogliono. Essi offrono loro soluzioni flessibili e personalizzate per l'espletamento del caso. Il datore di lavoro di Hans M., alla stipulazione del contratto con la Visana, aveva espresso le proprie preferenze circa quella che sarebbe stata la loro futura collaborazione.



### **Contatto**

Per informazioni su questioni inerenti al diritto del lavoro o sul coordinamento con altre assicurazioni sociali, potete rivolgervi ai nostri specialisti. Oppure potete contattate il centro prestazioni indennità giornaliera/LAINF, Weltpoststrasse 19, 3000 Berna 15, **telefono: 031 357 91 11.**

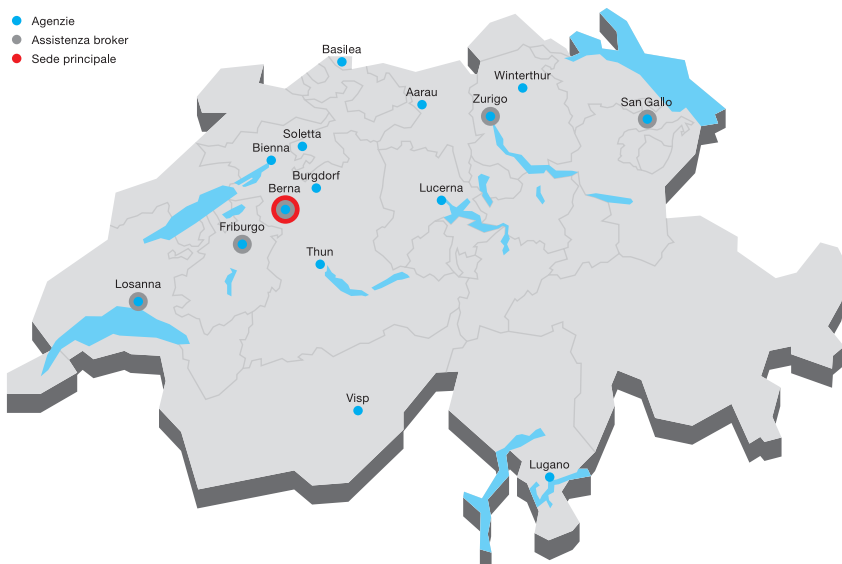
# Presenti per voi in tutta la Svizzera

## Dove e come trovarci

Visana è presente per voi in tutta la Svizzera. Ci raggiungerete non solo nella nostra sede di Berna ma anche nelle nostre agenzie distribuite in tutta la Svizzera. Siamo reperibili anche **telefonicamente 031 357 91 11**, per **fax 031 357 96 22** e al sito **www.visana.ch**

Se avete una questione da risolvere, i nostri consulenti alla clientela sono a vostra disposizione e sono pronti anche a passare direttamente da voi.

Scegliete il modo che preferite per contattarci.



### La Visana in breve

Il gruppo Visana è uno degli assicuratori malattie leader della Svizzera. Con i marchi Visana, sana24 e vivacare esso offre l'assicurazione delle cure medico-sanitarie (AOMS) – detta anche assicurazione di base – in conformità della Legge sull'assicurazione malattie (LAMal) e assicurazioni complementari e di cose in conformità della Legge sul contratto d'assicurazione (LCA).

La Visana assicura clienti privati (singole persone e famiglie) e clienti aziendali (imprese, enti pubblici e associazioni). A questi ultimi offre assicurazioni contro gli infortuni e contro la perdita di guadagno.

450 000 persone circa hanno un'assicurazione AOMS presso il gruppo Visana che, complessivamente, conta 870 000 assicurati. Il gruppo Visana dà impiego a 1500 collaboratori circa (1080 posti a tempo pieno) nella sede di Berna e in oltre 250 agenzie. Il volume dei premi supera i 2 miliardi di franchi.