



Vaccinazione COVID-19

Paga la cassa malattia?

| Pagina 3

Calore

Perché è così importante per noi

| Pagina 4

128ª Assemblea generale

Svolgimento per iscritto

| Page 6

AQTUELL $\frac{1}{21}$

News per i clienti 1, febbraio 2021

Sicherheit mit Zukunft.



AQUILANA
VERSICHERUNGEN



Cara lettrice, caro lettore,

siamo lieti di poter presentarvi le nostre news per i clienti in una nuova veste e con un nuovo nome. **AQTUELL** vi informa, **AQTUELL** vi orienta, **AQTUELL** vi intrattiene! Il nuovo formato di otto pagine vi fornisce una gamma di notizie ancora più completa sui nostri prodotti e servizi. Nello stesso tempo ci consente di darvi ulteriori informazioni su interessanti temi quali fitness e questioni di carattere generale sulla salute. Con tre edizioni all'anno verrete a conoscenza di molte cose interessanti su Aquilana e di molto altro sul tema dell'assicurazione malattia.

Con piacere apprendiamo, dai regolari sondaggi che conduciamo tra i nostri clienti, ma anche dai risultati emersi dagli studi sul benchmark ai quali partecipiamo, che Aquilana ha ottenuto, nella valutazione delle news per i clienti, dei voti ben sopra la media per quanto riguarda il grado di soddisfazione complessivo. Il 90 % dei nostri assicurati che hanno partecipato all'ultimo sondaggio tra i clienti hanno dichiarato di leggere ogni edizione oppure di leggerla saltuariamente. Nell'elaborazione del nuovo concetto abbiamo tenuto conto della riconosciuta necessità di intervento riguardo alla configurazione grafica, a un buon mix di immagini e di testi e all'aggiunta di temi particolarmente interessanti. Con queste novità siamo convinti di rafforzare ulteriormente la comunicazione e il rapporto con i nostri assicurati.

Vi auguro di poter trarre dalla lettura delle nuove news per i clienti momenti di svago e di sentire tutto il calore della nostra partecipazione ai vostri bisogni.

Werner Stoller
Direttore

Potete raggiungerci così

Il nostro servizio clienti risponde alle vostre domande al numero telefonico **+41 56 203 44 44** (da lunedì a venerdì, dalle ore 8.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 16.30) o per e-mail sotto **info@aquilana.ch**. Oppure potete utilizzare la funzione Messaggi del portale per i clienti sotto **www.myAquilana.ch**.

Seguitemi



Impressum

Editore

Aquilana Versicherungen, Baden
Concetto e configurazione grafica
MACH Corporate & Werbung

Traduzione

Inter-Translations SA

Correttore

sprach-art

Stampa

Köpflipartners AG

Tiratura complessiva

27'900 copie

Frequenza della pubblicazione

3 volte all'anno in it, de, fr, en
Prossima edizione: giugno 2021

CLIMA-NEUTRALE |

Prodotto e compensato in Svizzera.
100 % carta usata riciclata, certificato
FSC e Blauer Engel.



Le due associazioni delle casse malattia santésuisse e curafutura hanno siglato una convenzione settoriale concernente l'interruzione delle acquisizioni di clienti a mezzo delle cosiddette telefonate a freddo e la limitazione delle provvigioni di mediazione per le assicurazioni di base e complementari. Questa convenzione è entrata in vigore il 1° gennaio 2021 con il relativo ordinamento delle procedure e delle sanzioni. L'autoregolamentazione dell'intero settore dell'assicurazione malattia intende così migliorare la qualità della consulenza e delle contrattazioni, limitare le provvigioni ai mediatori e rinunciare alle acquisizioni mediante le telefonate a freddo, aumentare in particolare la qualità dei colloqui telefonici di consulenza e lottare contro gli abusi.



Leggete altre notizie in merito nel Comunicato stampa di santésuisse

Vaccinazione COVID-19: Paga la cassa malattia?

Nel dicembre 2020, con effetto 1° gennaio 2021, il Dipartimento federale dell'interno (DFI) ha effettuato un adeguamento dell'Ordinanza sulle prestazioni dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (OPre), in base al quale la vaccinazione anti-COVID-19 viene assunta dall'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (AOMS). Una parte delle spese sarà pagata da Confederazione e Cantoni (costi di trasporto e di distribuzione come pure la quota parte). Agli assicurati non viene perciò richiesto il pagamento di alcuna franchigia. La strategia vaccinale della Confederazione dipenderà dalle caratteristiche e dalla disponibilità dei vaccini. Secondo l'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP), in Svizzera vi sono circa 2 milioni di persone particolarmente a rischio (anziani e persone con malattie pregresse), che devono essere vaccinate con priorità. L'autorità competente Swissmedic ha già autorizzato il 19 dicembre 2020 il primo vaccino anti-COVID-19. Successivamente sono state effettuate gradualmente le prime vaccinazioni alle persone particolarmente a rischio in installazioni opportunamente allestite.



Siete interessati anche ai comunicati stampa dell'UFSP relativi a questo tema?

Vaccino gratuito



Inizio vaccinazioni

Aperta a Baden la prima CIP della Svizzera

Originariamente la cartella informatizzata del paziente, in breve CIP, avrebbe dovuto essere introdotta in Svizzera già nella primavera del 2020. Con ritardo, a causa del costoso processo di certificazione, il Canton Argovia, primo Cantone in Svizzera, introduce la CIP con l'obiettivo di accelerare entro la fine di marzo 2021 la digitalizzazione della salute in tutti gli ospedali di cure acute, cliniche di riabilitazione e strutture psichiatriche argoviesi. In una fase successiva è previsto di associare in questo progetto le istituzioni di cura, gli studi medici e le farmacie. Altri Cantoni seguiranno. L'11 dicembre 2020, il Consigliere di Stato e direttore della sanità argoviese Jean-Pierre Gallati ha allestito la sua CIP nell'Ospedale cantonale di Baden. Cos'è la CIP e a cosa serve lo potete sapere consultando questo sito:



CIP
cartella informatizzata
del paziente

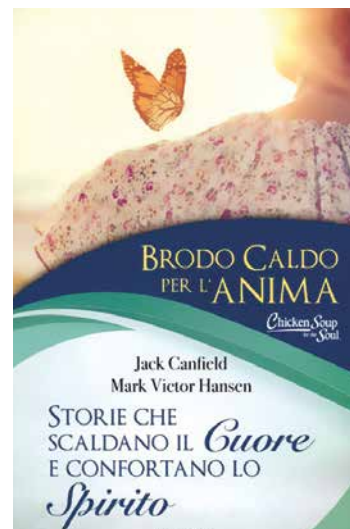
Tutte le
informazioni sotto
www.e-health-suisse.ch



Suggerimento per un libro

Così come un brodo di pollo cotto con amore scalda il nostro corpo nelle fredde serate invernali, così le parole contenute in questo libro rivitalizzano la parte più intima della nostra anima. Le storie di momenti felici, benedizioni inattese e incontri commoventi hanno già entusiasmato milioni di persone in tutto il mondo e vengono continuamente riscoperte da nuove generazioni di lettrici e lettori.

I racconti infondono coraggio, invitano a riflettere e ci rivelano che non siamo soli con le nostre preoccupazioni e i nostri problemi. Un classico della letteratura spirituale e un elisir per l'anima.





Calore

Perché è così importante per noi



Pensate a un momento particolarmente bello della vostra vita: avete avuto in quel momento molto freddo? Probabilmente no! Il calore non solo fa bene al nostro corpo, ma anche alla nostra psiche. Dilata i vasi sanguigni e facilita l'apporto del sangue a organi e tessuti. La muscolatura si rilassa e spariscono i crampi. Quando una persona che amiamo ci abbraccia, il calore del suo corpo ci dà una piacevole sensazione. Il calore stabilizza anche i sintomi di stress ed effettua un'azione calmante sui nervi. In breve: il calore trasmette al corpo e all'anima un senso di benessere.

In inverno, dopo una lunga camminata sulla neve non c'è nulla di più piacevole rientrando a casa che avvolgersi in una calda coperta di lana, bere un tè caldo o concedersi un po' di tempo in più nella vasca da bagno. Grazie al calore, il nostro umore si rasserenava, diventiamo più calmi e soddisfatti. L'effetto di questa immediata esperienza dei sensi influisce beneficamente sul nostro benessere fisico e psichico. Ma cos'è in realtà il calore?

In fisica il calore, rispettivamente la quantità di calore, viene contraddistinto/a con il simbolo Q. La grandezza fisica definisce una forma di energia che può essere trasferita da un corpo o da un sistema a un altro. Il calore passa quindi da un luogo più caldo a un luogo più freddo modificando così lo stato dei sistemi. Le persone che svolgono un'attività in ambito sacerdotale o pastorale definiscono in linea di mas-

sima il calore in modo simile. Una forza vitale che grazie alla disponibilità, all'impegno, alla fiducia e al libero fluire delle emozioni positive si attiva e si rafforza quando viene donata a livello interpersonale – per esempio tramite gesti di bontà, d'indulgenza, di dolcezza e in particolare con il contatto.

Calore come esperienza primordiale

In effetti il contatto fisico è per gli esseri umani quasi altrettanto importante quanto lo è l'aria per respirare. Già quando stiamo formandoci nel ventre materno ci troviamo in un ambiente caldo: la temperatura del liquido amniotico che ci avvolge è di circa 37,5 gradi centigradi, una condizione termica molto gradevole. Questo clima di benessere all'interno dell'utero fa sì che i feti crescano e si sviluppino. Dopo la nascita ha luogo il primo, intenso contatto tra madre e figlio: la prima esperienza del senso del tatto. Ancor prima di aprire gli occhi, il neonato può percepire il calore del corpo e le mani che lo accarezzano.

La benefica sensazione di un contatto umano...

... è insostituibile. Anche gli adulti, però, hanno bisogno del contatto fisico. Quando veniamo toccati il corpo rilascia, per esempio, l'ormone ossitocina, che rafforza la coesione e ci rende capaci di immedesimarci con l'altra persona. L'istinto ad aggredire viene attenuato, lo stress e la paura si riducono – è il motivo per cui viene chiamato anche «l'ormone



peluche». Carezze e calore agevolano anche il rilascio da parte del corpo della sostanza mediatrice serotonina, «l'ormone della felicità». Proprio i pazienti affetti da stati depressivi hanno, rispetto alle persone sane, un basso tasso di serotonina. Un sondaggio ha messo in luce che un europeo occidentale su tre desidererebbe essere abbracciato più frequentemente. È insensato che molti accarezzino i loro partner meno di quanto facciano con il loro smartphone. È perciò chiaro: la piacevole sensazione data da un contatto umano non può essere sostituita da nessuna tecnologia.

Con le mani calde si giudica con più indulgenza

Lawrence E. Williams, professore di marketing all'University of Colorado, negli Stati Uniti, e lo psicologo John A. Bargh hanno condotto nel 2008 un sorprendente esperimento, nel contesto del quale hanno cercato di dare una risposta a una specifica domanda: come si ripercuote il calore fisico sulla nostra percezione e sul nostro comportamento nei confronti degli altri? I partecipanti all'esperimento hanno ricevuto all'inizio o una tazza di caffè caldo o una tazza di caffè freddo con ghiaccio. Con questo espediente si voleva indurre nei partecipanti all'esperimento una sensazione aptica di caldo o di freddo. Dopo un po' di tempo è stata presentata a ognuno di loro una persona estranea, della quale dovevano dare in seguito una valutazione riassuntiva dell'impressione ricevuta. Importante: nessuno dei partecipanti supponeva che ci fosse un nesso tra le bevande offerte e l'esperimento. Il risultato è stato sbalorditivo: tutte le persone del test hanno accolto la persona estranea molto più positivamente e cordialmente se avevano tenuto in mano un bicchiere di caffè caldo invece di un caffè freddo.

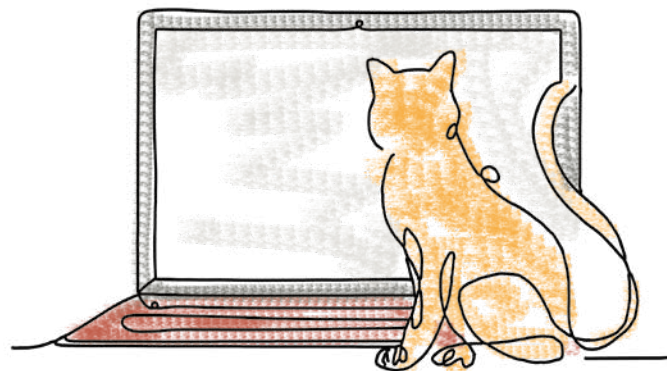


Ma come si arriva a questa correlazione? Evidentemente registriamo i ricordi legati a una tazza di caffè caldo o a un bagno caldo nella stessa categoria in cui mettiamo l'incontro con una persona gentile e gradevole. I ricercatori affermano che il motivo di tutto questo risale alle primissime esperienze fatte con i nostri genitori che ci hanno dato calore, protezione, sicurezza e cibo. Nasce in tal modo uno stretto legame tra i più diversi concetti di calore fisico e psicologico.

L'esortazione a mantenere le distanze sociali impone la ricerca di nuove vie

Capita così anche a voi? State guardando un film del 2019 o più vecchio in cui le persone si abbracciano o festeggiano liberamente e pensate: rispettate le distanze, scriteriatì! Il vostro comportamento è perlomeno negligente! I contatti interpersonali prima del coronavirus non costituivano certo

un tema di cui parlare. Era semplicemente normale darsi una stretta di mano o abbracciare un amico o un'amica. In caso di contatti per ragioni d'affari, in Svizzera si arrivava perfino a scambiarsi tre innocui bacetti sulla guancia (che visto oggi verrebbe ritenuto semplicemente assurdo!). Da inizio marzo 2020, noi viviamo mantenendo una presunta distanza di 1,5 metri da tutti quelli che incontriamo per proteggere noi stessi e gli altri dal pericolo di contagi. E ciononostante, ogni volta proviamo un senso di sgradevole vuoto attorno a noi. Ci troviamo in una situazione in cui la norma del distanziamento e la necessità di vicinanza si contraddicono l'un l'altra. Avremmo invece una tremenda necessità di contatti e di calore sociale per venire a capo di questo peso e del logorio che comporta. Cosa, in concreto, può aiutare la nostra salute psicologica nella vita di tutti i giorni?



Il laptop sulla tavola da pranzo, il gatto in grembo

Gli psicologi consigliano di abbracciare, quanto più frequentemente possibile, le persone care con le quali si vive – così facendo si può compensare in parte i contatti mancanti. Anche per le persone che vivono sole o che si trovano in quarantena vi sono delle possibilità di appagare, almeno marginalmente, il bisogno di calore sociale. Poiché la pelle ha in generale «fame» di contatti, fare un bagno caldo o indossare un capo d'abbigliamento particolarmente comodo può essere un buon ripiego. Chi dispone in casa di una sauna dovrebbe, proprio ora, utilizzarla spesso. E: anche accarezzare un gatto o un cane può compensare in una certa misura la «fame della pelle». Rispetto agli anni precedenti, nel 2020 sono state molte di più le famiglie svizzere ad accogliere in casa un cane o un gatto, ma anche le vendite di conigli e galline hanno avuto una notevole impennata. Dagli allevatori e nei rifugi per gli animali in Svizzera improvvisamente i cuccioli e i gattini sono andati a ruba. Qualunque sia la vostra scelta – borsa d'acqua calda, tè, bagno completo o animale domestico – il calore e il contatto fanno semplicemente bene all'anima!

La situazione epidemiologica e le relative restrizioni continuano a porre privati e imprese davanti a grandi sfide. Un barlume di speranza lo danno l'approvazione dei vaccini e l'avvio delle campagne vaccinali. È tuttavia augurabile che la vaccinazione possa dare alle persone la fiducia e la sicurezza di poter fare ancora qualche viaggio e di riappropriarsi così di un pezzo di normalità. La vaccinazione a tappeto dei gruppi target richiederà, però, del tempo, a dipendenza della strategia di vaccinazione, dalle raccomandazioni della Confederazione e dalla disponibilità dei vaccini.



128^a Assemblea generale: svolgimento per iscritto

A causa della criticità della situazione, le attività e gli eventi annuali non potranno svolgersi, per lo meno nel primo semestre 2021, nella forma abituale. Questo problema tocca anche Aquilana. Come già fatto l'anno scorso, anche l'Assemblea generale di quest'anno verrà effettuata in forma scritta. Nella sua seduta del 30 ottobre 2020, il Consiglio di Amministrazione di Aquilana ha deciso, tenuto conto dell'Ordinanza 3 concernente il COVID-19 emanata dal Consiglio federale (art. 27 – Assemblee delle società) e dopo aver consultato il nostro servizio giuridico, Dr. iur. Urs Korner, e la società di revisione PwC, di rinunciare definitivamente allo svolgimento dell'Assemblea generale nel Centro Congressi Trafo di Baden il 21 maggio 2021 e di ricorrere nuovamente a una votazione scritta.

In allegato a queste news per i clienti, i nostri assicurati ricevono l'invito a ordinare la documentazione per la votazione per iscritto della 128^a Assemblea generale e il Rapporto annuale 2020. Sulla cartolina d'invito allegata è riportato l'ordine del giorno. Dopo la decorrenza del termine d'iscrizione statutario il 21 aprile 2021 (data di riferimento), forniremo agli assicurati aventi diritto di voto, a partire dal 18° anno d'età, la documentazione scritta della votazione. Lo scrutinio delle documentazioni di voto avrà luogo nella sede di Aquilana in presenza e sotto la sorveglianza del nostro consulente giuridico esterno, Dr. iur. Urs Korner, e del nostro Presidente del Consiglio di Amministrazione, Dieter Boesch. I risultati delle votazioni verranno pubblicati sia sul nostro sito sia nelle nostre news per i clienti nell'edizione di giugno 2021.

La vostra iscrizione, da inoltrare al più tardi entro il 21 aprile 2021 (termine d'iscrizione statutario), e l'ordinazione del Rapporto annuale 2020 possono essere effettuati mediante il tagliando di risposta, già affrancato, riportato nell'invito, oppure online su www.aquilana.ch.

Quadro riassuntivo per la vostra dichiarazione d'imposta

A fine gennaio vi abbiamo inviato un quadro riassuntivo riguardante i vostri premi pagati ed eventualmente anche le spese per malattia e infortunio liquidate per voi e i vostri famigliari per il periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020. Tenete per favore presente che le fatture e i giustificativi di rimborso elaborati dopo il 31 dicembre 2020 possono essere presi in considerazione solo nel quadro riassuntivo

2021. Utilizzando myAquilana, i nostri clienti ricevono i loro documenti emessi più frequentemente, tra cui anche l'attestato per le autorità fiscali, esclusivamente in forma elettronica. Preghiamo perciò i nostri clienti myAquilana già registrati di stampare, in caso di necessità, il citato quadro riassuntivo per la loro dichiarazione d'imposta.

myAquilana app e portale per i clienti: miglioramento della funzione di scansione e ampliamento delle funzioni

Nell'ambito del programma di sviluppo della nostra app ma anche del portale per i clienti myAquilana, nel dicembre 2020 si è proceduto all'installazione di un'ulteriore versione (release) con i seguenti miglioramenti e funzioni:

- nuovo plug-in di scansione con funzione di scansione automatica (riconoscimento e attivazione nell'app)
- visualizzazione delle quote parte stipulate contrattualmente per l'assicurazione per cure medico-sanitarie ospedaliere, livelli di prestazioni semiprivato e privato (nell'app e nel portale)
- nuovo widget nel portale con visualizzazione delle informazioni sui pagamenti concernenti i conteggi dei premi e delle prestazioni (fatture scoperte e pagate)

Con la nuova soluzione di scansione della Elca è stato ottenuto un fondamentale miglioramento nel riconoscimento e nell'attivazione della funzione di scansione automatica di fatture e documenti. Ora è possibile scansionare anche gli scontrini di cassa.



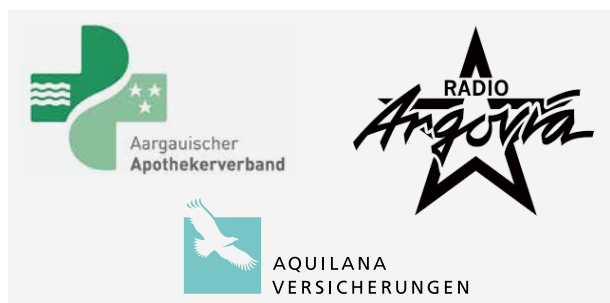
Bilancio dei cambiamenti di cassa di Aquilana

Con il round tariffario del 2021, Aquilana ha raggiunto, nel suo Cantone base di Argovia, una posizione di vertice nella tradizionale forma assicurativa AOMS; anche in altri Cantoni come Berna, Friburgo, Nidvaldo, Ticino e Zurigo la posizione si è notevolmente rafforzata. In altri Cantoni, però, siamo scivolati un po' indietro. Abbiamo tra l'altro registrato alcune uscite nel Cantone dei Grigioni, che hanno influito in modo determinante sul portafoglio clienti già ripulito dalle mutazioni. Al 1° gennaio 2021 Aquilana conta

circa 38'400 assicurati nell'assicurazione di base. Durante le intense giornate lavorative nella cosiddetta «stagione dei cambi» siamo stati in grado di trattare le richieste dei clienti sempre in tempi ragionevoli. La fedeltà dei molti nostri clienti di lungo corso merita il nostro ringraziamento e il nostro riconoscimento. Nello stesso tempo salutiamo i circa 600 nuovi clienti ai quali diamo il nostro caloroso benvenuto nella nostra comunità di assicurati.

Avanti con «Gesundheitstipp» su Radio Argovia, pianificazione di podcast

Siamo lieti di poter continuare anche nel corso del 2021 la nostra pluriennale collaborazione con l'Associazione delle farmacisti e dei farmacisti argoviesi e Radio Argovia. Perciò, la tanto apprezzata e seguita trasmissione «Gesundheitstipp» su Radio Argovia continuerà a essere trasmessa nello stesso giorno della settimana (in onda sempre il martedì alle ore 13.40, con replica il sabato alle ore 10.40). In questo modo Aquilana ha anche la possibilità di dare, nell'emissione «Argovia Kaffi», notizie di attualità e interessanti informazioni sul suo campo di attività. Ora stiamo pianificando di



pubblicare nel primo semestre del 2021 i tanto apprezzati consigli sanitari del Dott. Theo Voegtli nell'ambito di una serie di podcast. Vi daremo più raggugli in merito nella prossima edizione di **AQTUELL**.

Consigli sanitari su www.aquilana.ch



(solo in tedesco)



Simon Libsig, autore e poeta di scena

Piacevolmente caldo

«Ora tentiamolo» disse Christian battendomi sulla spalla, «via, finiamo di bere.» Io non ero in vena di snowboard. La visibilità era pessima, nevicava ininterrottamente e all'interno, nella tavernetta, c'era un piacevole calore. Davanti a me avevo il mio terzo mélange di cioccolata e non avevo ancora completamente digerito il rösti con il bratwurst e la salsa di cipolle. «Oppure hai un po' di paura?» Avevo ovviamente paura. Avevamo visto il trampolino dalla seggiovia e da quella distanza mi sembrava gigantesco. «Faccio una rotazione di 360°!» avevo annunciato in grande stile e appena arrivato in alto mi ero fermato subito davanti alla tavernetta, affermando che in caso contrario non avremmo trovato posto per il pranzo. Ero un classico teenager. Esternamente spavaldo. Internamente incerto.

Poco prima del salto decisi di compiere una rotazione di 180° invece di quella a 360° che avevo annunciato precedentemente. E una volta in aria cambiai ancora idea. Una decisione fatale! Anche perché dietro il trampolino, sotto la neve, c'era una roccia. Ma quella, nonostante la sua mole, non l'avevamo notata dalla seggiovia.

«Rimani sdraiato» disse Christian «vado a chiamare aiuto.» Si tolse la sua giacca da snowboard, me la stese addosso e partì con la sua tavola. Tremavo e mi sentivo male dal dolore. Mi ero fratturato la clavicola. Lo sapevo! Non era la prima volta che mi capitava.

«Presto ti sentirai sicuramente più caldo» disse l'uomo in tono molto cordiale mentre mi copriva con la coperta arancione e mi fissava ben stretto sulla slitta di salvataggio. «No» dissi battendo i denti, mentre avevamo già raggiunto la stazione della seggiovia, dove venni subito caricato «no, ho ancora freddo e dovrei andare al gabinetto.» A causa dei tre mélange di cioccolata. «Presto, presto» mi assicurò

l'uomo che si era preso cura di me, e Christian annuì incoraggiandomi.

Finito il tragitto in seggiovia, attaccarono la slitta di salvataggio a una motoslitta, che partì a gran carriera sulla neve ghiacciata, raggiungendo in breve la stazione della funivia. Avevo le labbra blu, le sopracciglia gelate e non sentivo più le dita dei piedi. Sentivo solo il dolore procuratomi dalla mia clavicola. E la vescica. «Per favore» dissi sapendo che il tragitto in funivia durava più di 30 minuti «per favore, devo fare urgentemente pipì.» Un altro uomo molto cordiale ci raggiunse e mi stese addosso una spessa coperta di feltro. «Andrà tutto bene» disse «andrà tutto bene.»

Poco prima della stazione intermedia iniziai a mendicare: dovevano slegarmi e permettermi di andare al gabinetto, che certamente c'era nell'edificio. Io non potevo garantire più nulla. Purtroppo, però, dalla mia bocca uscivano suoni incomprensibili, che formavano nuvolette bianche che gelavano rapidamente andando subito dopo in frantumi e cadendo a terra. Proprio come le mie lacrime. Ero diventato un unico, grande pezzo di ghiaccio. Completamente irrigidito.

Solo una volta giunti al parcheggio, quando mi sganciarono dalla slitta di salvataggio sdraiandomi sulla barella dell'ambulanza, mi sgelai. Con un lungo urlo da uomo delle caverne. Non potevo proprio farci nulla. Lasciai che la natura facesse il suo corso. «Nessun problema» disse uno degli uomini molto cordiali. «Andrà tutto bene» disse l'altro. E Christian mise la sua mano sulla mia spalla sana. E per un breve momento, ogni dolore scomparve. E dappertutto si diffuse un piacevole calore.

Foto: Adrian Ehrbar Photography

