



**Nuovi orari
d'apertura**
| Pagina 6

Cura dei familiari

Un modello per il futuro
| Pagina 4

**Nuova edizione
CGA FRV**
| Pagina 7

AQTUELL $\frac{1}{22}$

News per i clienti 1, febbraio 2022

Sicherheit mit Zukunft.



**AQUILANA
VERSICHERUNGEN**



Cara lettrice, caro lettore,

dopo aver tenuto negli ultimi due anni di pandemia l'Assemblea generale di Aquilana per iscritto – come fatto anche da molte altre imprese – desidereremmo volentieri ritornare all'abituale forma in presenza. Il presupposto per poterlo fare è, però, che la situazione generata dal coronavirus consenta di condurre l'evento in sostanziale normalità. Le ricadute della pandemia su salute, economia e società continueranno, ancora per un po', a costituire per tutti noi una sfida. Siamo tuttavia fiduciosi che la crisi indotta dal coronavirus verrà presto superata grazie alla progressiva immunizzazione, alla vaccinazione «booster» e a un certo grado di accettazione delle misure in vigore, nonostante eventuali possibili varianti.

A dispetto di tutti gli ostacoli, abbiamo cominciato il 2022 con gioia e in questa edizione vi diamo ulteriori informazioni utili e approfondimenti su Aquilana. Il positivo bilancio dei cambiamenti di cassa, i nuovi orari d'apertura per i nostri assicurati e interessati, il redesign pianificato di myAquilana o la conversione al sistema di fatturazione QR sono alcuni dei nostri messaggi gradevoli. Aquilana è ben equipaggiata per affrontare il futuro. Cogliamo quest'occasione per ringraziarvi per la fiducia e la fedeltà accordateci e attendiamo con piacere di poter continuare a curare con voi un efficace rapporto di partenariato.

Cordialmente

Werner Stoller
Direttore

Potete raggiungerci così

Il nostro servizio clienti risponde alle vostre domande al numero telefonico **+41 56 203 44 22** (da lunedì a venerdì, dalle ore 8 alle 16.30) o per e-mail sotto kundendienst@aquilana.ch. Oppure utilizzate la funzione messaggi del portale per i clienti sotto www.myaquilana.ch.

Seguiteci



Impressum

Editore

Aquilana Versicherungen, Baden
Concetto e configurazione grafica
visàvis AG Kommunikationsnetzwerk

Traduzione

Inter-Translations SA

Correttore

sprach-art

Stampa

Köpflipartners AG

Tiratura complessiva

28'600 copie

Frequenza della pubblicazione

3 volte all'anno in it, de, fr, en
Prossima edizione: giugno 2022

CLIMA-NEUTRALE |

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

Portale per i clienti e app myAquilana – il redesign è in corso di pianificazione

L'introduzione dell'app e del portale per clienti myAquilana risale già a più di due anni fa. Da allora, l'utilizzo e la popolarità di myAquilana hanno continuato a progredire. Attualmente contiamo complessivamente 8'400 utenti registrati di myAquilana. Il numero dei clienti digitalizzati ammonta invece a più di 12'600 persone (numero di assicurati che vengono attualmente gestiti con il portale per i clienti o l'app myAquilana). Questo corrisponde a una ragguardevole quota di digitalizzazione del 30%. Siamo lieti e riconoscenti per la fiducia accordataci. Fin dalla sua introduzione, myAquilana viene costantemente sviluppata e migliorata. L'anno scorso abbiamo portato a termine due ampi miglioramenti: l'introduzione di un nuovo plug-in scan di Elca – con il quale abbiamo posto la prima pietra per l'ulteriore totale digitalizzazione dell'immissione delle fatture da parte vostra quali clienti finali – e l'integrazione della tessera d'assicurazione digitale (VICARD) nell'app. Nel secondo trimestre di quest'anno è pianificata un'ulteriore notevole ottimizzazione di myAquilana con l'obiettivo di migliorare il design (soprattutto per tablet) e con ciò anche l'esperienza degli utenti, senza però modificare le vere e proprie funzioni. In conformità a quanto previsto dalla roadmap, il release dovrebbe essere implementato entro maggio 2022.

Sondaggio tra i clienti 2022 – l'opinione dei nostri clienti è importante per noi

Non tutto nella vita è solo questione di fortuna. Chi è assicurato presso Aquilana ha al suo fianco un partner competente e affidabile. Inchieste da comparis.ch, da AmPuls e anche i propri sondaggi tra i clienti mostrano che gli assicurati di Aquilana fanno parte dei clienti di cassa malattia più soddisfatti della Svizzera.

I nostri assicurati dispongono di preziose esperienze fatte con le nostre prestazioni di servizio, con i nostri prodotti o con la qualità della nostra consulenza. Per poter conoscere meglio il grado di soddisfazione dei nostri clienti e le loro esigenze, il parere dei nostri assicurati è per noi molto importante! Dal 1999, al motto di «Valutateci, per favore», conduciamo a intervalli regolari un sondaggio tra i nostri clienti sulla loro opinione riguardo a Aquilana. Il loro giudizio contribuisce in modo determinante al costante miglioramento delle nostre offerte e prestazioni di servizio. Prossimamente quindi 2'000 assicurati, scelti in conformità al principio di casualità, saranno invitati a farci pervenire il loro parere, le loro critiche o anche i loro apprezzamenti. Se

doveste perciò ricevere un invito via e-mail a partecipare al sondaggio elettronico tra i clienti, vi saremmo particolarmente grati se ci dedicaste la vostra attenzione. Naturalmente non mancheremo di comunicarvi i risultati più importanti e i giudizi emersi dal sondaggio.

Tra tutti i partecipanti verrà estratto a sorte, quale premio principale, un fine settimana con mezza pensione per due persone all'hotel Collinetta***SUPERIOR ad Ascona-Moscia.

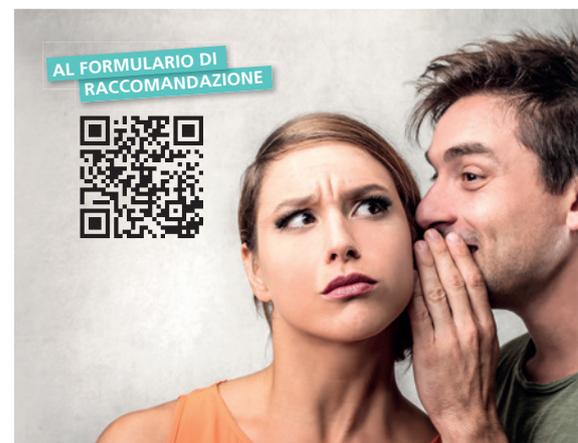
Aquilana ricompensa le raccomandazioni andate a buon fine!

Quali clienti di Aquilana conoscete meglio di tutti i nostri vantaggi, perché nessuno meglio di voi è in grado di valutare Aquilana! Saremmo lieti se per convinzione condivideste le vostre esperienze positive con i vostri **amici, parenti e conoscenti** e ci raccomandaste a loro. Sosterrete così i nostri sforzi per una crescita sana.

Saremo felici di ricompensare la vostra raccomandazione andata a buon fine con un premio di riconoscimento. Questo alle seguenti condizioni:

- voi stessi siete già assicurati presso Aquilana da almeno un anno
- utilizzate per la trasmissione dei dati di contatto il nostro formulario di raccomandazione online
- la stipulazione dell'assicurazione viene definitivamente convalidata

Per raccomandazioni di persone che vivono nella stessa economia domestica (p. es. coniuge/convivente, figli) non è prevista alcuna ricompensa. Questa promozione «passaparola» non è inoltre esplicitamente valida per intermediari professionali.





Riconoscimento per la cura dei familiari

Un modello di cui beneficia tutta la società

I familiari curanti contribuiscono giorno dopo giorno a sgravare in modo determinante la nostra sanità pubblica, senza finora ricevere alcun riconoscimento per il loro impegno disinteressato. Una giovane organizzazione Spitex vuole cambiare questo stato di cose e assumere a tale scopo familiari assistenti e curanti garantendo loro una retribuzione a ore – un modello che tocca un nervo scoperto dei nostri tempi e che propone un approccio risolutivo del problema delle scarse risorse di personale nell'ambito delle cure.

Ogni giorno in Svizzera almeno 600'000 persone curano e assistono persone a loro vicine – questa è la stima emersa da un sondaggio a livello svizzero effettuato dall'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP). Le persone assistenti sono probabilmente molte di più: nel sondaggio dell'UFSP, la maggior parte dei familiari assistenti ha ammesso che almeno un'altra persona della cerchia familiare si presta a dare varie forme di cura e assistenza. Il numero di familiari che in tutta la Svizzera curano e assistono persone a loro vicine dovrebbe superare un milione.

La necessità di aiuto si presenta spesso inaspettatamente

Nella maggior parte dei casi la necessità di cure di un membro della famiglia si presenta inaspettatamente ponendo così improvvisamente i familiari davanti a grandi sfide. Di punto in bianco si presentano problemi che fino a quel momento nessuno si era posto: ha senso vivere col membro della famiglia che ha bisogno di aiuto? Si deve ridurre il proprio tempo di lavoro per far fronte a questo bisogno

di cure e assistenza? Esistono delle offerte di sostegno per coprire delle situazioni di crisi?

Anche se la maggioranza dei familiari percepisce l'assistenza e le cure di un membro della famiglia come un'attività arricchente e sensata, è sotto molti aspetti anche molto logorante sia in quanto concerne il tempo, la resistenza psichica e fisica e l'impegno finanziario.

Un carico pesante e scarso sostegno

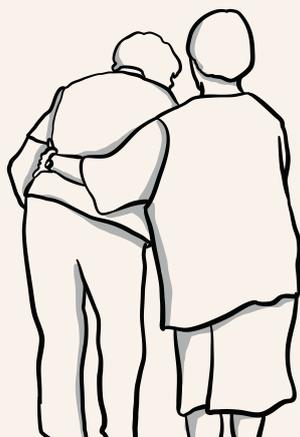
Assistere i familiari è un carico pesante per la persona curante. In molti casi il bisogno d'aiuto è talmente grande che le persone colpite devono essere assistite lungo tutto l'arco delle ventiquattro ore. Questo incide notevolmente sulla condotta di vita del familiare curante e non è raro che si debba rinunciare a dei piani già programmati per il futuro. Poiché nella maggior parte dei casi non ricevono alcun sostegno professionale nella loro attività quotidiana di assistenza, i privati che si fanno carico delle cure rischiano di ammalarsi per il troppo lavoro che devono effettuare. Oltre a ciò, molte situazioni di cura richiedono maggiori spese straordinarie, che possono creare rapidamente un buco nel bilancio familiare. Questo vale sia per le persone curanti già in pensione, che devono sostenere le spese extra con la loro pensione, sia per le persone ancora attive nel mondo del lavoro che mettono volontariamente in secondo piano la loro vita professionale a favore della cura e assistenza del familiare, accettando così perdite salariali e nella loro previdenza personale.

Il Tribunale federale riconosce le prestazioni dei familiari curanti

Secondo l'associazione Entlastungsdienst Schweiz migliaia di familiari curanti e assistenti prestano ogni anno circa 80 milioni di ore di lavoro non retribuite, contribuendo così in modo determinante a sgravare il sistema sanitario nazionale. Nonostante che l'impegno profuso dai curanti privati sia motivato prevalentemente da fattori altruistici, la loro dedizione merita un adeguato riconoscimento da parte della società – riconoscimento che deve esprimersi anche mediante un giusto indennizzo. Questo aspetto è stato riconosciuto anche dal Tribunale federale: dalla sentenza del 2006, le casse malattia si prendono a carico le prestazioni di cura di base a domicilio anche se non vengono erogate da infermieri diplomati specializzati. Nella maggior parte dei casi questo riguarda proprio le cure prestate da parte dei familiari.

Assunzione con retribuzione a ore

Affinché i familiari curanti possano far valere i loro diritti finanziari, devono essere assunti da un'organizzazione regolarmente autorizzata, come Spitex, e operante in conformità a quanto previsto dal diritto del lavoro. Questa si impegna ad assicurare la qualità delle cure definendo, insieme alle persone curanti e ai loro familiari bisognosi di cure, gli obiettivi della cura, gli intervalli di tempo in base ai quali verranno effettuati regolari controlli e calcolando con le rispettive casse malattia le prestazioni effettuate. solicare è una recente organizzazione di Spitex che si è specializzata nell'assunzione dei familiari curanti e nella loro assistenza. «Il nostro obiettivo è di permettere alle persone bisognose di cure di vivere tanto a lungo quanto lo consente il loro stato di salute generale, rispettando la loro autonomia, nel loro abituale ambiente domestico», spiega Romano Ricciardi, cofondatore di solicare. Nell'ambito del loro modello di assunzione, i familiari curanti ricevono, anche se non sono in possesso di un diploma d'infermiere, una retribuzione a ore attualmente di CHF 33.50 (incluso i contributi delle assicurazioni sociali). Il finanziamento delle retribuzioni ha luogo tramite la competente società d'assicurazione della persona bisognosa di cure secondo le tariffe valide a livello cantonale.



Vantaggi per tutte le parti interessate

Secondo Romano Ricciardi, tutte le parti interessate traggono vantaggi dall'adozione del modello di assunzione di solicare:

- coloro che necessitano di cure: un trattamento individuale e competente a domicilio, con un'elevata qualità delle cure e un forte fattore di sicurezza, si riflette positivamente sul decorso della malattia della persona colpita.
- i familiari curanti: una maggiore compatibilità dei bisogni individuali con la sostenibilità emotiva e finanziaria delle proprie prestazioni all'interno della famiglia. Grazie ai contributi previdenziali integrati nella retribuzione viene inoltre ridotto il rischio di scivolare più tardi nella povertà degli anziani.
- la società e la politica: una garanzia di assistenza responsabile e finanziariamente sostenibile.
- le già esistenti organizzazioni Spitex: un'aggiunta locale all'offerta esistente e un impiego ottimizzato delle risorse e del know-how. Le infermiere e gli infermieri specializzati possono focalizzarsi sui trattamenti che presuppongono un'approfondita conoscenza medica.

«Se le persone possono vivere più a lungo nel loro abituale ambiente domestico, nella maggior parte dei casi questo si riflette positivamente sul decorso della malattia. Possono così essere ritardati, o perfino evitati, costosi ricoveri negli istituti per anziani, il che allevia una volta ancora gli effetti della carenza di specialisti nel settore delle cure mediche e minimizza l'onere finanziario del sistema sanitario. È giunto il momento che i familiari curanti ricevano il riconoscimento della società per il loro impegno», conclude Ricciardi.

Aquilana Assicurazioni accoglie con favore il modello di assunzione di solicare

Quale assicuratore innovatore e partner di salute, Aquilana accoglie con favore il modello di solicare. «Apprezziamo l'impegno altruista dei familiari curanti e vorremmo, con la compartecipazione al versamento delle prestazioni di cure di base, restituire loro qualcosa», spiega Ertan Karahan, Responsabile Marketing/Vendita di Aquilana Assicurazioni.

Fonti:

Sondaggio UFSP (Rapporto di sintesi del programma di promozione «Offerte di sgravio per i familiari assistenti 2017-2020») Entlastungsdienst Schweiz

129^a Assemblea generale di Aquilana Assicurazioni – la vostra partecipazione ci fa piacere!

Negli ultimi due anni non è stato possibile svolgere nella forma abituale i grandi eventi in presenza, come sono anche le nostre Assemblee generali 2020 e 2021, a causa della situazione epidemiologica. Abbiamo dovuto quindi ripiegare sulla forma scritta. Il Consiglio di Amministrazione di Aquilana Assicurazioni ha deciso, nella sua seduta del 16 dicembre 2021, di tenere quest'anno l'Assemblea generale in forma fisica, salvo ulteriori evoluzioni della situazione epidemiologica e cambiamenti delle disposizioni federali e cantonali vigenti.

L'Assemblea generale ordinaria di quest'anno avrà perciò luogo venerdì 20 maggio 2022 alle ore 17.00 (apertura della sala ore 16.15), nel Centro Congressi «Trafo» a Baden. Nella cartolina d'invito allegata è riportato l'ordine del giorno. Preghiamo fin d'ora tutti i partecipanti di attenersi alle disposizioni riguardanti il Covid-19. La visita

a questa manifestazione è possibile esclusivamente nel rispetto delle disposizioni federali e cantonali per il contenimento del Coronavirus nei locali chiusi valide al momento dell'AG. Durante l'evento dovranno essere obbligatoriamente rispettate le norme igieniche e di protezione valide. Resta riservato un annullamento dell'evento.

Il nostro Rapporto annuale 2021, che sarà disponibile da metà marzo 2022, vi dà un'ampia serie di dettagliate e trasparenti informazioni sui fatti aziendali e sul buon stato di salute della nostra situazione finanziaria. La vostra iscrizione per partecipare all'Assemblea generale, da inoltrare al più tardi il **19 aprile 2022** (termine d'iscrizione statutario), e l'ordinazione del Rapporto annuale possono essere effettuate mediante il tagliando di risposta, già affrancato, riportato nella cartolina d'invito oppure online su www.aquilana.ch.

Bilancio dei cambiamenti di cassa di Aquilana

Dopo il round tariffario del 2021, anche per quello del 2022 Aquilana ha migliorato la sua posizione al vertice nell'assicurazione di base nel suo Cantone base di Argovia e in altri Cantoni come BE, FR, NW, TI e ZH. Grazie ai premi senza aumenti o addirittura ridotti, Aquilana ha conseguito anche in altri Cantoni un miglior posizionamento sul mercato. Sebbene Aquilana abbia potuto mantenere nel Cantone GR i suoi premi o ridurli moderatamente, come nell'anno precedente abbiamo registrato in questo Cantone più uscite che entrate. Rettificato al netto, il portafoglio degli assicurati ha evidenziato al 1° gennaio 2022 una crescita di 850 assicurati, raggiungendo così circa 39'200 assicurati nell'assicurazione di base. Durante la cosiddetta «stagione dei cambi» siamo stati in grado di trattare le richieste dei clienti in tempi ragionevoli. La fedeltà dei nostri assicurati di lungo corso merita il nostro ringraziamento. Nello stesso tempo salutiamo i circa 2'000 nuovi clienti, ai quali diamo il benvenuto nella nostra comunità di assicurati.

Nuovi orari d'apertura di Aquilana Assicurazioni

Dal 3 gennaio 2022 abbiamo adeguato i nostri orari d'apertura alle necessità dei nostri clienti. I nostri assicurati, i fornitori di prestazioni e gli interessati possono ora usufruire dell'apertura degli sportelli e del contatto telefonico anche nell'orario della pausa pranzo:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 16.30

Inoltre, quest'anno introdurremo per la prima volta dei particolari orari d'apertura durante il periodo di Natale/Capodanno. La nostra azienda resterà perciò chiusa solo nelle giornate festive ufficiali. Nelle restanti giornate sono in vigore gli orari d'apertura prima indicati.

Avvertenza per la vostra dichiarazione d'imposta 2022

A metà gennaio abbiamo inviato ai nostri assicurati un quadro riassuntivo riguardante i premi pagati ed eventualmente anche le spese per malattia e infortunio liquidate per loro e i loro familiari per il periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021. Tenete per favore presente che le fatture e i giustificativi di rimborso elaborati dopo il 31 dicembre 2021 possono essere presi in considerazione solo nel quadro

riassuntivo 2022. Utilizzando myAquilana, i nostri clienti ricevono i loro documenti più frequenti, tra cui anche l'estratto per la dichiarazione d'imposta, esclusivamente in forma elettronica. Preghiamo perciò i nostri clienti myAquilana già registrati di stampare, all'occorrenza, il citato quadro riassuntivo per la loro dichiarazione d'imposta.

Assicurazione viaggi e vacanza (FRV) – CGA edizione 2022

Le Condizioni generali d'assicurazione per l'assicurazione viaggi e vacanza (FRV) sono state rielaborate per l'edizione 2022 e adattate al nuovo diritto della Legge sul contratto d'assicurazione (LCA). Le nuove CGA per la FRV valgono perciò per le stipulazioni dell'assicurazione concluse dopo l'entrata in vigore della revisione della legge con gli assicurati privati. Nel contempo abbiamo aggiornato l'opuscolo della FRV. Oltre alle CGA rielaborate abbiamo integrato nel nuovo opuscolo anche gli obblighi d'informazione dell'assicuratore prima della stesura del contratto. L'edizione 2022 delle CGA FRV può essere scaricata sotto www.aquilana.ch/bestimmungen-formulare. Per ulteriori domande o informazioni non esitate a contattarci, saremo lieti di fornirvi ulteriori raggugli.

Tenete per favore presente che dal 1° ottobre 2022 l'assicurazione viaggi e vacanza non potrà più essere stipulata utilizzando la polizza di versamento color arancione. Da quella data in poi potrà essere conclusa solo online. Sempre dalla data citata, le

comunicazioni scritte a mano sulla polizza di versamento non potranno più essere elaborate né dalla posta né dalla banca.

La nostra assicurazione viaggi e vacanza copre in tutto il mondo le eventuali carenze di copertura che subentrano in caso di un'ospedalizzazione e di un ricorso a misure di trasporto e salvataggio per ragioni mediche in occasione di un soggiorno temporaneo all'estero. Ricordate: le prestazioni dell'assicurazione di base sono limitate anche in caso di trattamenti di emergenza. E a seconda della nazione che si sta visitando, p. es. gli USA, il Giappone e altri Paesi al di fuori dell'UE, spesso anche le prestazioni previste dalle assicurazioni complementari sono limitate. Per godere appieno le vostre vacanze, senza effetti collaterali, vi suggeriamo di dare un'occhiata al nostro dossier sulla salute «Medicina di viaggio».

Per saperne di più sull'assicurazione viaggi e vacanza di Aquilana



Passaggio alla fattura QR – efficienza al quadrato

Il 30 settembre 2022 PostFinance toglierà dal mercato la polizza di versamento. Dal 1° ottobre 2022 perciò, le polizze di versamento rosse e arancioni non verranno più trattate. Verranno sostituite con una fattura QR. A metà dicembre 2021 abbiamo effettuato, con il nostro partner IT Centris AG, Soletta, il passaggio alla fattura QR. Il codice QR, riportato sulla fattura QR in una posizione molto visibile, contiene le più importanti informazioni sul pagamento con gli abituali relativi riferimenti utilizzabili. Le comunicazioni scritte a mano non possono più essere riportate. Con una banking app, la PostFinance app o un lettore QR,

il destinatario di una fattura potrà scannerizzare in modo semplice e veloce i dati. Le verrà risparmiata la faticosa battitura di lunghe file di numeri e sarà ridotta al minimo la possibilità di fare errori. Con un semplice clic verrà automaticamente effettuato il pagamento. La fattura QR può essere pagata anche tramite eBill. I precedenti canali di pagamento tramite posta e banche rimarranno ancora in vigore, a eccezione dei pagamenti manuali dell'assicurazione viaggi e vacanza.

Medgate Kids Line – telefono per la consulenza in casi d'emergenza di bambini e giovani

Medgate gestisce, in collaborazione con diversi ospedali pediatrici e ospedali della Svizzera, la Medgate Kids Line, un telefono per la consulenza in casi d'emergenza di bambini e giovani. La Medgate Kids Line offre, 24 ore su 24, un aiuto medico competente al numero telefonico **0900 11 44 11** o tramite la **Medgate app**.

Un team composto da personale infermieristico pediatrico e medici aiuta i genitori preoccupati e i loro figli in caso di urgenti questioni mediche di tutti i tipi. Anche in casi d'emergenza o di incertezza, per accertare se sia necessario o meno ricorrere ai servizi di un pronto soccorso. La Medgate Kids Line contribuisce così ad alleggerire il carico sui pronto soccorso ed evita in molti casi faticosi e inutili spostamenti e tempi d'attesa per i bambini e i genitori.

La Medgate Kids Line è una payline telefonica, la chiamata costa CHF 3.23 al minuto. I costi vengono calcolati solo a partire dal momento in cui inizia la consulenza medica da parte di uno specialista: gli eventuali tempi d'attesa al telefono non vengono conteggiati. Ulteriori informazioni sono reperibili sotto www.kidsline.ch.

Iter procedurale e modalità di funzionamento

Per essere pronti nel caso in cui si presentasse il primo caso d'emergenza, raccomandiamo ai genitori di scaricare la Medgate app e di registrare nell'app il profilo del loro bambino. In questo modo, la Medgate Kids Line è raggiungibile in ogni momento con soli due clic, rapidamente e semplicemente. Il sistema funziona così:

1. Scaricare la Medgate app

Scaricate gratuitamente la Medgate app e registratevi.

2. Impostare il profilo del vostro bambino

Impostate nell'app, sotto il punto del menu «Salute», un profilo del vostro bambino. Non appena la memorizzazione sarà completata, troverete sotto «Home» il tasto Kids Line.

3. In caso di malattia: selezionare il tasto Kids Line nell'app

Tramite il tasto Kids Line verrete collegati con il team medico di Medgate e otterrete rapidamente una completa consulenza e un trattamento per il vostro bambino.



Per saperne di più su Kids Line



Allegato: invito per l'Assemblea generale

