



**Premi assicurativi
2023 – il più impor-
tante in breve**

| Pagina 3

**Nuova assicu-
razione di base
digitale
SMARTMED**

| Pagine 4-5



**Riconoscimento per
Aquilana: migliore
cassa malattia della
Svizzera 2022**

| Pagina 8

AQTUELL ³/₂₂

News per i clienti 3, ottobre 2022



Cara lettrice, caro lettore,

alla vigilia dell'adeguamento, il 1° gennaio 2023, dei premi dell'assicurazione di base, si sono fatte molte speculazioni, pronosticando in parte forti aumenti delle tariffe. Queste previsioni sono state parzialmente confermate: vi sono, però, tra le diverse regioni di premi grandi differenze. Nell'allestire il budget abbiamo adottato tutte le misure attuabili per fare in modo che l'aumento dei premi fosse il più moderato possibile. Non siamo purtroppo riusciti a farlo in tutte le regioni di premi e questo costringerà in parte anche i nostri assicurati a coprire i sensibili aumenti previsti.

Aquilana non modernizza solo la sua identità visiva, anche le offerte assicurative vengono configurate in modo più interessante. Oltre agli evidenti miglioramenti delle prestazioni delle assicurazioni complementari cure ospedaliere, cure ambulatoriali PLUS e dell'assicurazione viaggi e vacanza, dal 2023 offriamo, con il modello digitale dell'assicurazione di base SMARTMED, una nuova soluzione innovativa. Aquilana non è impegnata solo a rafforzare notevolmente con questi avanzati prodotti di assicurazione la sua attività di digitalizzazione, ma anche a rinnovare in quest'anno il sito web insieme al calcolatore dei premi, al portale per i clienti e all'app myAquilana per renderli più facili da usare e più attrattivi. In questo modo teniamo conto delle aspettative dei nostri assicurati, espresse nei risultati del nostro sondaggio tra i clienti e anche degli studi di benchmark di AmPuls degli ultimi anni.

Nel sondaggio di quest'anno effettuato da comparis.ch in merito al grado di soddisfazione dei clienti, Aquilana ha ottenuto ancora una volta con 5,2 il miglior voto, conquistando così, quale unico assicuratore malattia, il primo posto. Questo ci fa molto piacere e ci rende nel contempo orgogliosi. Così vengono confermati ancora una volta i nostri sforzi per il continuo sviluppo della nostra impresa. Vi ringraziamo di cuore per la fiducia accordataci. Un sentito ringraziamento va anche all'intero team di Aquilana, che ogni giorno si prodiga affinché vi sentiate ben assistiti da noi.

In questa edizione di **AQTUELL** diamo una serie di informazioni, oltre a quelle summenzionati, anche su altre importanti novità. Vi auguro una piacevole lettura.

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.

Seguitemi



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: febbraio 2023

CLIMA-NEUTRALE |

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

Previsioni dei costi AOMS 2022 e 2023

Il Centro di ricerca congiunturale dell'ETH di Zurigo (KOF) aveva già dato per scontato lo scorso anno che nei prossimi due anni non si sarebbe più potuto contare su una crescita zero, rispettivamente su un valore negativo, dell'evoluzione dei costi nell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (AOMS) e aveva previsto per l'anno 2022 per tutta la Svizzera un aumento dei costi pro capite per l'AOMS del 2,3%. Nell'ultimo studio pubblicato nel giugno 2022, il KOF stimava i tassi di crescita del 2,1% per 2022 e del 3% per 2023.

Premi assicurativi 2023

Già nella primavera del 2022 l'associazione mantello santésuisse aveva espresso la sua preoccupazione in riferimento all'effettivo aumento nello scorso anno dei costi dell'assicurazione di base calcolato al 5,1% e alla costante continuazione della forte crescita dei premi con un aumento previsto nell'ordine di due cifre per il 2023. Anche i media hanno dato ampio spazio a queste osservazioni. Questa previsione sembra avverarsi almeno in parte, considerato che gli introiti dei premi dell'anno in corso non coprono le crescenti uscite delle prestazioni. Per di più non è stato ancora incluso il rincaro di 2023 nella proiezione dell'anno in corso. L'aumento dei premi colpisce in modo irregolare i singoli Cantoni e vi sono anche delle regioni di premi che necessitano di un adeguamento nettamente più limitato. Per il 2022 gli assicuratori malattia – così come Aquilana – hanno utilizzato, nonostante l'aumento dei costi nel 2021, le riserve, iscrivendo di conseguenza nel bilancio un deficit. Tuttavia, una nuova attenuazione dell'aumento dei costi delle assicurazioni minaccerebbe la sicurezza finanziaria. Davanti a questo scenario, l'aumento dei premi per i nostri assicurati AOMS per il 2023 oscillerà, a seconda del Cantone, in una banda compresa tra lo 0% e il 9%.

Premi AOMS 2023 – i premi seguono l'evoluzione dei costi

Per le previsioni menzionate precedentemente sull'evoluzione dei costi nel sistema sanitario si tratta di stime dei valori medi dell'intero settore e non devono di conseguenza essere valutate come previsione dei costi dei singoli assicuratori malattia. Dando uno sguardo all'anno prossimo è certo che a seguito della diversa evoluzione dei costi a livello cantonale, della struttura dei rischi del portafoglio degli assicurati e delle determinanti direttive concernenti il diritto di vigilanza da parte dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP), nell'ambito delle procedure di approvazione dei premi quelli dell'assicura-

zione di base risulteranno di nuovo differenzialmente elevati. Entro il 31 luglio gli assicuratori malattia, così come Aquilana, hanno dovuto far pervenire all'UFSP i loro premi 2023. Le nostre proposte tariffarie e cioè i premi nell'assicurazione di base (AOMS/CASAMED e ora anche SMARTMED), valide dall'1.1. 2023, sono state verificate dall'autorità di vigilanza e gli adeguamenti dei premi sono stati approvati, e in parte imposti, ai livelli indicati. Per una persona adulta a partire dal 26° anno d'età, con una franchigia annua di CHF 300.– e con copertura contro gli infortuni, l'aumento oscillerà in una banda compresa tra lo **0%** (JU, UR) e il **9%** (AI, BL, TG, ZG e ZH). Gli effetti percentuali, rispettivamente in termini di franchi, sulla situazione personale dei premi dei nostri assicurati dipendono dal Cantone di domicilio, dalla regione tariffaria, dall'età, dalla franchigia annua e dalla copertura assicurativa scelta. Mentre in molte regioni di premi la tariffa verrà aumentata del **4%** (FR, GE, GL, OW, SZ), del **4,5%** (LU, NE, SH, VD) e del **5%** (AG, AR, SO, VS), l'adeguamento dei premi in cinque Cantoni (AI, BL, TG, ZG e ZH) sarà, a seguito del rincaro, del **9%**. Singoli Cantoni avranno adeguamenti dei premi del **3%** (BE, BS), del **5,5%** (GR, SG), del **7%** (NW) e dell'**8%** (TI).

I nostri assicurati AOMS con domicilio nei Paesi dell'UE e in Gran Bretagna beneficeranno di un round tariffario senza aumenti.

I premi per l'assicurazione d'indennità giornaliera (assicurazione perdita di salario) restano stabili anche per il nuovo anno.

Premi 2023 delle assicurazioni complementari

Notizie un po' più liete per i nostri assicurati per cure ospedaliere: godranno di maggiori prestazioni con premi inferiori. Oltre alle prestazioni notevolmente ampliate nell'assicurazione cure ospedaliere, questo prodotto assicurativo beneficerà, per tutti gli assicurati a partire dal 19° anno d'età, di una riduzione delle tariffe compresa tra l'8% e il 10%. Per contro, a causa della situazione dei costi, il prodotto cure ambulatoriali TOP subirà un aumento dei premi per i bambini di circa l'11% e per gli adulti fino ai 50 anni dell'1%. Per tutte le altre assicurazioni complementari i premi rimangono invariati anche nel 2023.

Nuovo modello assicurativo alternativo SMARTMED per gli assicurati di Aquilana

Una notevole offerta di servizi grazie alla cooperazione con Medgate e BetterDoc

Chi è ammalato, consulta un medico. Non sempre, però, l'interlocutore a cui rivolgersi è disponibile o conosciuto. Il nuovo modello assicurativo SMARTMED di Aquilana inizia la sua funzione proprio a questo punto. Mediante un primo contatto digitale, gli assicurati possono accedere in modo rapido e facile a prestazioni mediche, 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.

Chi decide di utilizzare il nuovo modello assicurativo alternativo SMARTMED può, a mezzo della Medgate app, far valutare in modo semplice e rapido i sintomi della sua malattia. Il tutto avviene grazie a un checker dei sintomi e con l'aiuto di un triage basato sull'intelligenza artificiale. Complessivamente circa 130 medici esperti di Medgate forniscono consulenze via telefono o videoconsulenze tramite lo smartphone. Questo è particolarmente adatto in caso di leggeri sintomi e disturbi che rientrano nell'ambito della medicina generale. È possibile anche prescrivere delle ricette ed emettere certificati di incapacità al lavoro. Grazie a questo rapido e semplice metodo per l'ottimizzazione del trattamento, si evitano i doppiopioni. Possono beneficiare di questo servizio gli assicurati di Aquilana e risparmiare tra il 13% e il 18% sui premi dell'assicurazione malattia.

A volte, però, si rende necessaria anche una visita in uno studio medico o il rinvio a uno specialista in loco. In questi casi BetterDoc fornisce il suo aiuto in qualità di secondo partner nel piano di cooperazione di Aquilana. BetterDoc dà il suo sostegno nella ricerca di uno specialista sul posto che ritiene particolarmente adatto a valutare il problema e si adopera per concordare gli appuntamenti – sia per un efficace trattamento da parte di uno specialista, sia per un intervento chirurgico o anche per un secondo parere indipendente. Un ulteriore vantaggio: il servizio di BetterDoc può essere richiesto anche direttamente, senza un previo consulto di telemedicina. Per gli assicurati SMARTMED, è vincolante utilizzare il servizio di BetterDoc prima di interventi stazionari pianificabili e di ricoveri stazionari pianificabili. La decisione finale riguardante quale fornitore di prestazioni o quale ospedale scegliere spetta tuttavia sempre agli assicurati.

Aquilana è consapevole della sua responsabilità: «Abbiamo lo stesso interesse delle nostre e dei nostri clienti. I nostri assicurati devono rimanere sani o ritornare a essere sani e recuperare la migliore qualità di vita possibile nonostante una malattia cronica», così si esprime Werner Stoller, Direttore di Aquilana. «Con il nostro modello di assicurazione di base SMARTMED, unico sul mercato svizzero, offriamo ai nostri clienti una solida offerta di servizi che, grazie ai nostri qualificati partner cooperativi Medgate e BetterDoc, copre completamente e con un elevato livello qualitativo l'assistenza medica.»



In merito a Medgate

Medgate porta il medico là dove i pazienti hanno bisogno di lui e ricorre a tal fine alle soluzioni digital health. L'impresa offre consulenza e trattamento telemedico 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno – a mezzo app, telefono e video. Al centro dell'attenzione vi è sempre il benessere dei pazienti, che beneficiano di un'esperienza ventennale nel campo della telemedicina, di elevati standard medici e tecnici e di una specifica qualificazione del personale dipendente. Medgate è stata costituita nel 1999 e occupa oggi più di 680 collaboratori in tutto il mondo.



In merito a BetterDoc

Con la raccomandazione dei migliori specialisti possibili, BetterDoc aiuta i pazienti a risolvere i loro specifici problemi di salute. A tale scopo BetterDoc tiene conto nelle sue raccomandazioni dei dati qualitativi oggettivi derivati dal sistema sanitario, dei risultati delle misurazioni derivati dai suoi sondaggi tra i pazienti nonché, in rari casi, delle stime della sua commissione consultiva di esperti indipendenti. BetterDoc può così aiutare annualmente parecchie migliaia di pazienti a trovare il medico giusto per il rispettivo problema sanitario. Dalla sua costituzione nel 2012 come azienda a conduzione familiare, BetterDoc è cresciuta rapidamente e oggi dà lavoro a 140 collaboratori dislocati nelle sedi di Basilea e Colonia.

I vantaggi di SMARTMED

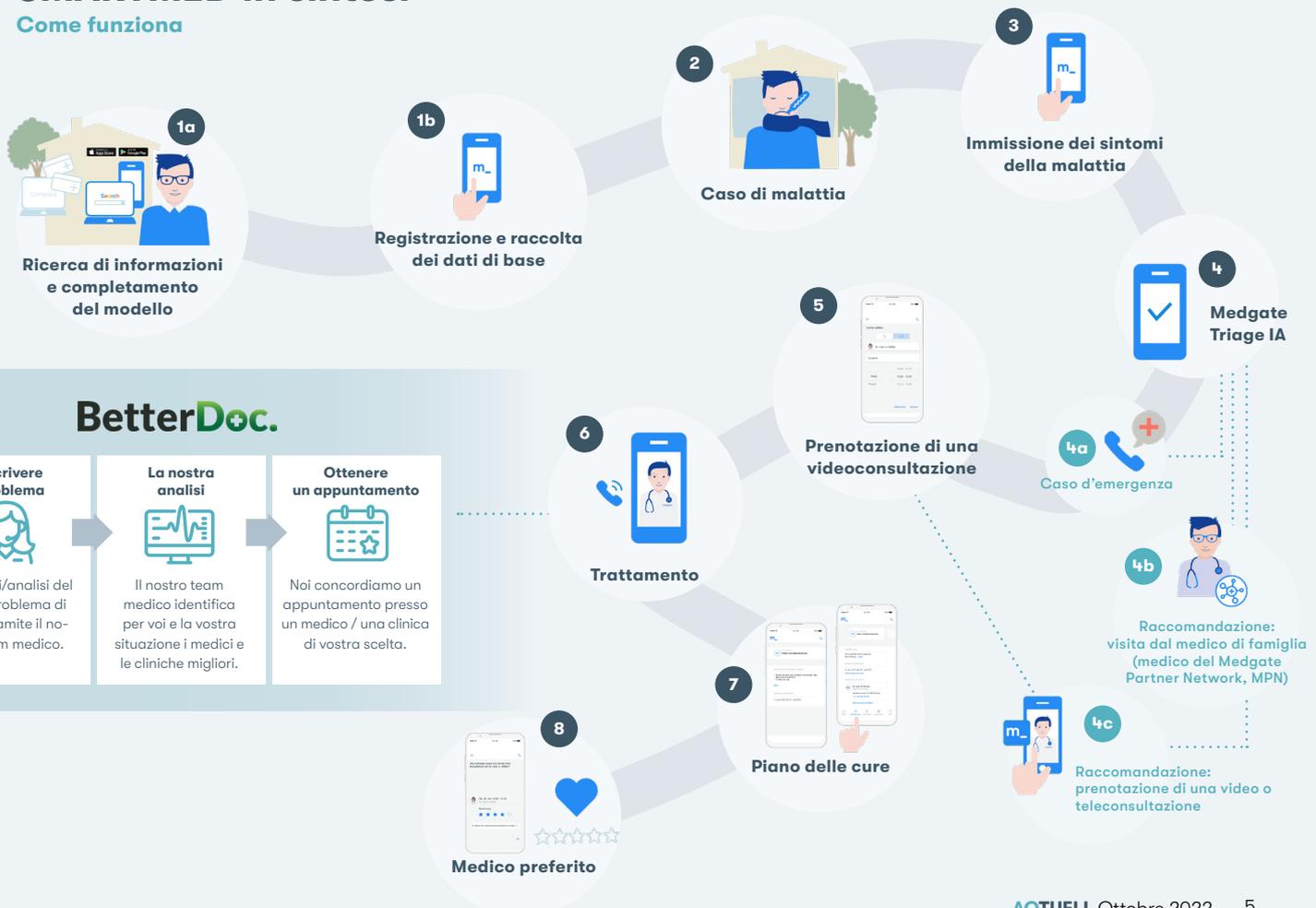
- Rapido aiuto medico, compresa la prescrizione di medicinali
- Nessun tempo d'attesa – per l'appuntamento e nella sala d'aspetto
- Accesso facilitato ai medici specialisti più idonei
- Diagnosi e trattamenti diretti, nessuna dilazione e nessun trasferimento di malattie e contagi ad altri
- Anche di notte e nei fine settimana, quando gli studi medici sono chiusi
- Nessun rischio d'infezione in sale d'aspetto affollate
- Discrezione del medico nel fornire informazioni in caso di questioni e problemi privati
- Facile reperibilità di un secondo parere indipendente
- Nessun lungo percorso per raggiungere il medico, p. es. nelle aree rurali con carenza di medici
- In tutto il mondo, anche in vacanza
- Interessante sconto sui premi, tra il 13% e il 18%

Vi piace il nostro nuovo modello assicurativo alternativo SMARTMED? In questo caso vi consigliamo di cambiare online la vostra attuale assicurazione e passare alla nuova. Potete servirvi del nostro nuovo sito web tramite il calcolatore dei premi.



SMARTMED in sintesi

Come funziona



BetterDoc.

Descrivere il problema



Anamnesi/analisi del vostro problema di salute tramite il nostro team medico.

La nostra analisi



Il nostro team medico identifica per voi e la vostra situazione i medici e le cliniche migliori.

Ottenere un appuntamento



Noi concordiamo un appuntamento presso un medico / una clinica di vostra scelta.

Questo cambia dall'1.1. 2023

Assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie Bambini da 0 a 18 anni

I premi per bambini fino al 18° anno d'età compiuto includono uno sconto del 75%. Nuova è la decisione di Aquilana di concedere ai bambini uno sconto sui premi del 78% sulla tariffa per adulti. Continua a essere valido lo sconto per famiglie del 50% del premio per bambini a decorrere dal terzo figlio all'interno della stessa famiglia.

Assicurati nati nel 1997 e 2004

Gli assicurati che hanno compiuto il loro 18° anno d'età verranno inseriti, dall'1.1. 2023, nello scaglione di premio degli adulti dai 19 ai 25 anni. Decade con questo il precedente sconto per bambini. Nello stesso tempo, in caso di un'assicurazione con franchigia opzionale, l'assicurato viene automaticamente inserito nel corrispondente livello di franchigia per adulti. Fino al 25° anno d'età concediamo tuttavia a tutti gli assicurati uno sconto per giovani del 26% inferiore al premio per adulti.

La LAMal prevede che al compimento del 25° anno d'età ai giovani assicurati non possa più essere concesso alcuno sconto per giovani. Dal 26° anno d'età ha perciò luogo la risuddivisione nei premi per adulti.

Per ottenere un premio più conveniente suggeriamo ai nostri assicurati nati nel 1997 e 2004 di prendere in considerazione la scelta di un aumento della loro franchigia annua oppure il passaggio dalla tradizionale forma assicurativa alla nuova assicurazione di base digitale SMARTMED o al modello medico di famiglia CASAMED.

Assicurati nati nel 1957 e 1958

Con il raggiungimento dell'età ordinaria dell'AVS inizia una nuova fase della vita – anche dal punto di vista assicurativo. In linea di massima a tutti gli assicurati nell'assicurazione di base, al momento dell'entrata nell'età AVS e previa notifica scritta alle persone interessate, viene automaticamente inserita la copertura infortuni obbligatoria. Agli assicurati che dopo il raggiungimento dell'età ordinaria dell'AVS hanno fornito già nell'anno in corso un documento attestante la continuità della loro attività, viene sospesa la copertura infortuni nell'assicurazione di base fino al massimo al termine dell'anno civile. Questo documento va rinnovato una volta all'anno fino al pensionamento definitivo e deve esserci inviato prima dell'inizio dell'anno successivo. Per gli assicurati che dimostreranno di continuare la loro attività professionale all'1.1. 2023, l'inclusione nella copertura infortuni verrà nuovamente sospesa.

Nuove condizioni d'assicurazione per l'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie

A seguito dell'introduzione del nostro nuovo modello assicurativo alternativo, le condizioni d'assicurazione per le assicurazioni di base AOMS e CASAMED saranno soggette, dall'1.1. 2023, a diversi adeguamenti. Questo comporterà la sostituzione dell'attuale «Regolamento sull'assicurazione malattia ai sensi della LAMal (KVR) incl. il Regolamento complementare per il sistema medico di famiglia CASAMED, edizione 1.8. 2019» con la nuova edizione intitolata «Condizioni generali d'assicurazione per le assicurazioni ai sensi della Legge sull'assicurazione malattie (CGA LAMal), edizione 2023». Oltre all'integrazione della forma assicurativa digitale SMARTMED, sono state completamente adattate sia strutturalmente sia dal punto di vista del contenuto le CGA LAMal (edizione 2023). Il testo della nuova edizione può essere scaricato sotto www.aquilana.ch → **SERVICE** → **Bestimmungen & Formulare**.



Per maggiori informazioni sulla nuova edizione delle CGA scannerizzate il codice QR.

Introduzione del modello di assicurazione di base integralmente digitale SMARTMED

In collaborazione con i suoi partner di cooperazione Medgate e BetterDoc, Aquilana lancia, in data 1.1. 2023, l'innovativo modello integralmente digitale dell'assicurazione di base SMARTMED con la raccomandazione integrata di specialisti. Tramite la Medgate app, gli assicurati SMARTMED hanno accesso in modo semplice e facile a una medicina di elevato livello qualitativo ed efficiente, nelle lingue italiano, tedesco, francese e inglese, 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Aquilana offre questo nuovo modello assicurativo alternativo in tutta la Svizzera. Gli assicurati SMARTMED riceveranno, a seconda della franchigia annua scelta, uno sconto sul premio del 13% al 18%. **Maggiori dettagli in merito nelle pagine 4 e 5.**

Assicurazioni complementari

Nuove prestazioni e nuove condizioni generali d'assicurazione per le assicurazioni complementari delle cure medico-sanitarie

Anche nel settore delle assicurazioni complementari abbiamo migliorato la nostra offerta di prestazioni e le relative condizioni d'assicurazione edizione 2022, che nella nuova edizione 2023 sono state rielaborate per i prodotti cure ambulatoriali PLUS, TOP, cure ospedaliere (SV), cure dentarie (ZV) e assicurazione viaggi e vacanza (FRV). Le prestazioni nelle cure ospedaliere (SV), nelle cure ambulatoriali PLUS e nell'assicurazione viaggi e vacanza (FRV) sono state migliorate e completate con nuove prestazioni che rappresentano per i nostri assicurati un chiaro valore aggiunto. Qui di seguito un quadro d'insieme dei relativi cambiamenti apportati:

Modifica	CGA edizione 2015 (versione riveduta 2023)	CGA edizione 2023
SV/HP e SV/P: nuovo protezione giuridica per la salute coassicurata	Art. 50	Art. B16
SV/HP e SV/P: nuovo contributi spese per rooming-in (permanenza nella stessa camera di un/a accompagnatore/trice)	Art. 51	Art. B17
SV/A, SV/HP e SV/P: nuovo forfait per il parto ambulatoriale a domicilio	Art. 52	Art. B18
SV/HP e SV/P: nuovo ricerca di specialisti attraverso BetterDoc	Art. 53	Art. B19
SV/HP e SV/P: nuovo allegato info ai clienti (LCA), protezione giuridica per la salute (Coop Protezione Giuridica SA)	Allegato I	Allegato I
SV/SP e SV/P: nuovo allegato CGA, protezione giuridica per la salute	Allegato II	Allegato II
Precisazione relativa al rimborso dei premi	Art. 31	-
Modifica del pagamento di premi e sospensione dell'assicurazione in caso di mora	Art. 28	-
SV: precisazione relativa all'entità delle prestazioni	Art. 41	Art. B7
SV/A e SV/HP: miglioramento significativo prestazioni nell'hôtellerie / comfort della camera (nuovo: copertura proporzionale)	Art. 44	Art. B10
SV: miglioramento prestazioni in psichiatria	Art. 48	Art. B14
PLUS: miglioramento prestazioni in psicoterapia non medica	Art. 60	Art. C6
ZV: precisazione alle disposizioni di adesione per bambini fino ai 6 anni	-	Art. E2 cpv. 4
Nuova numerazione degli articoli	Art. 55-76	-

SV = assicurazione cure ospedaliere, SV/A = cure ospedaliere reparto comune, SV/HP = cure ospedaliere reparto semiprivato, SV/P = cure ospedaliere reparto privato

Modifica	CGA FRV, edizione 2023
Stipulazione FRV possibile solo per assicurati con domicilio in Svizzera	Art. 3
Aumento di somme delle prestazioni Persona singola ora CHF 100'000.- o CHF 200'000.- Famiglia ora CHF 250'000.- o CHF 500'000.-	Art. 5 cpv. 1
Aumento del limite d'età dei bambini coassicurati, ora fino ai 25 anni	Art. 5 cpv. 2
Aumento della somma di prestazioni per trasporto e salvataggio, ora CHF 100'000.-	Art. 5 cpv. 3 lett. b
Nuova prestazione assicurativa per ricerca, copertura fino a CHF 20'000.-	Art. 5 cpv 3 lett. b
Precisazione ed estensione delle esclusioni di prestazioni	Art. 6 cpv 4-7
Nuova disposizione: esenzione di medici curanti, ulteriori fornitori di prestazioni e assicuratori dal segreto professionale verso la centrale d'allarme e Aquilana	Art. 7 cpv. 2

Cambiamento del gruppo d'età nelle assicurazioni complementari

In base alla vostra effettiva età e a seconda del vostro anno di nascita e dell'assicurazione complementare stipulata è possibile che dall'1.1.2023 abbia luogo una incorporazione in un gruppo d'età tariffario più elevato. Questo riguarda le assicurazioni complementari PLUS, TOP, cure dentarie, cure ospedaliere (reparto comune, semiprivato e privato) e le assicurazioni di capitale UTI e KTI. Le informazioni precise sul prodotto sono riportate, insieme al premio mensile, sulla vostra polizza.

Nuove condizioni d'assicurazione

L'edizione 2015 delle CGA (versione riveduta 2023), risp. l'edizione 2023 delle CGA con i miglioramenti apportati all'offerta di prestazioni, entreranno in vigore, per voi automaticamente, nel gennaio 2023, sempre che non ci informiate per posta o per e-mail, al più tardi entro il 30.11.2022, che intendete continuare a mantenere le CGA attualmente valide (condizioni applicate finora).

Diversi

Contributo ambientale 2023

In allegato ricevete, insieme alla vostra polizza personale, il foglio informativo relativo alle tasse ambientali che è stato pubblicato dall'Ufficio federale dell'ambiente (UFAM). Nel 2023 vi verranno rimborsati CHF 61.20 derivanti dai proventi delle tasse ambientali (tassa sul CO₂ e tassa d'incentivazione sui COV). Questo importo verrà compensato con il vostro premio dell'assicurazione di base, come potete constatare sulla vostra polizza d'assicurazione.

Polizza d'assicurazione 2023

Potete rilevare il vostro premio assicurativo personale dall'allegata polizza d'assicurazione valida dall'1.1.2023. Controllatela attentamente e comunicateci subito eventuali rettifiche da apportare. Nello stesso tempo vi preghiamo di conservare sempre con cura la vostra polizza d'assicurazione personale qualora doveste utilizzarla in futuro quale documento di prova per riscuotere, p. es., eventuali contributi relativi alla riduzione dei premi. Un sincero grazie!

Termine per i cambiamenti entro il 30.11.2022

Qualora desideraste per l'1.1.2023 effettuare un adeguamento della vostra attuale copertura assicurativa (p. es. modificare la franchigia, includere o escludere la copertura infortuni nell'assicurazione di base, passare a un altro modello d'assicurazione), vi preghiamo di comunicarci per iscritto e sollecitamente le modifiche desiderate – al più tardi però entro il 30.11.2022 – oppure potete farlo voi stessi online su www.aquilana.ch → **SERVICE** o tramite il vostro **account myAquilana**. Preghiamo gli assicurati che intendessero modificare la loro periodicità di pagamento e beneficiare così di un generoso sconto, di comunicarcelo al più tardi entro il 30.11.2022. Questo a causa della modalità di incasso anticipato dei premi.

Termini di disdetta

Il termine di disdetta ordinaria per le assicurazioni complementari è già scaduto il 30.11.2022. Le assicurazioni complementari possono perciò essere disdette per il 30.11.2022 solo in caso di un adeguamento delle tariffe. Questo richiede la forma scritta e l'arrivo per posta a noi entro, al più tardi, il 30.11.2022.

Migliore cassa malattia della Svizzera 2022



Come lo scorso anno Aquilana ottiene, nel sondaggio condotto anche quest'anno da comparis.ch sul grado di soddisfazione dei clienti, il miglior voto: 5,2. Questo tuttavia, contrariamente all'anno scorso, quale unico assicuratore malattia ad aggiudicarsi questo voto e quindi anche il primo posto in assoluto. Insieme all'istituto di sondaggi Intervista, comparis.ch ha condotto una ricerca rappresentativa tra tutti i settori intervistando 3'400 persone. Oltre al rapporto prezzo/prestazioni sono state valutate da parte degli assicurati anche la qualità e il servizio, l'informazione, la comunicazione, la trasparenza, la convenienza dei touchpoint e i contatti, l'innovazione e il grado di soddisfazione complessivo. Siamo lieti di aver ottenuto questa classifica e ringraziamo gli oltre 44'000 assicurati e i nostri impegnati collaboratori per la loro fiducia. Questo risultato estremamente soddisfacente ci sprona a continuare instancabilmente a impegnarci per i nostri clienti e assicurati.



Hitlist 2022
comparis.ch

Rinnovo della nostra presenza in Internet

Nell'epoca della digitalizzazione, gli assicuratori malattia sono in competizione non solo con la loro offerta di premi/assicurazioni, la qualità del servizio/consulenza, la competenza o l'efficienza dell'amministrazione ma anche con la presenza in Internet e con la loro politica di comunicazione. In questo contesto continuano ad assumere, anche nel settore dell'assicurazione malattia, una crescente importanza le dimensioni esperienza dei clienti, interattività e portale per i clienti. Per adeguarsi alle mutate e nello stesso tempo più complicate condizioni della comunicazione, Aquilana ha rinnovato radicalmente la sua presenza in Internet, tra cui anche il calcolatore dei premi e il portale per i clienti come pure l'app myAquilana. Con queste novità siamo convinti di migliorare ulteriormente la comunicazione con i nostri assicurati e il rapporto con loro.

Nuovo sito web e nuovo calcolatore dei premi

Per il nostro nuovo sito web e per il nuovo calcolatore dei premi abbiamo focalizzato l'attenzione oltre che sulla nuova impostazione visiva, sulla guida per l'utente, sulla funzione e la struttura, anche sull'orientamento dei contenuti in base alle necessità dei nostri assicurati. I contenuti e le funzioni del nuovo sito web verranno continuamente integrate e ampliate nelle prossime settimane e nei prossimi mesi. Nel nuovo calcolatore dei premi gli interessati possono prendere visione, senza indicare estesi dati personali, dei premi delle offerte assicurative e poi, se necessario con altre indicazioni, selezionare in modo semplice e comodo le assicurazioni più appropriate, ottenere elettronicamente un'offerta e persino stipulare un'assicurazione di base. In un secondo tempo elaboreremo anche la stipulazione online delle assicurazioni complementari.

Redesign di myAquilana

Nell'edizione di febbraio di **AQTUELL** vi avevamo promesso di ottimizzare, con un ulteriore e più ampio rinnovo, l'app e il portale per i clienti myAquilana, con l'obiettivo di migliorare il design e con questo l'esperienza degli utenti. Il 9.9. 2022, con un po' di ritardo, abbiamo lanciato myAquilana nella nuova veste con le seguenti ottimizzazioni:

- Nuovo design e nuova guida per l'utente
- Nuovo processo di registrazione con un codice di attivazione
- Login biometrico
- Esperienza utenti conforme a iOS
- Ottimizzazione del design per i tablet

Al momento contiamo complessivamente 8'900 utenti registrati in myAquilana, il numero dei clienti digitalizzati ammonta a oltre 13'800 assicurati (numero di assicurati che attualmente vengono amministrati tramite il portale per i clienti o l'app myAquilana). Questo corrisponde a una quota di digitalizzazione del 31%, una percentuale considerevole. Siamo lieti di questa fiducia attribuitaci e ringraziamo tutti di cuore. I clienti di Aquilana non registrati hanno ricevuto nella seconda metà di settembre una lettera in cui viene riportato il loro codice di attivazione affinché possano, se lo desiderano, predisporre in ogni momento un conto myAquilana. Registratevi ancora oggi sotto **www.myaquilana.ch** o caricate l'app myAquilana.

Allegati: polizza(e) d'assicurazione 2023, foglio informativo dell'UFAM