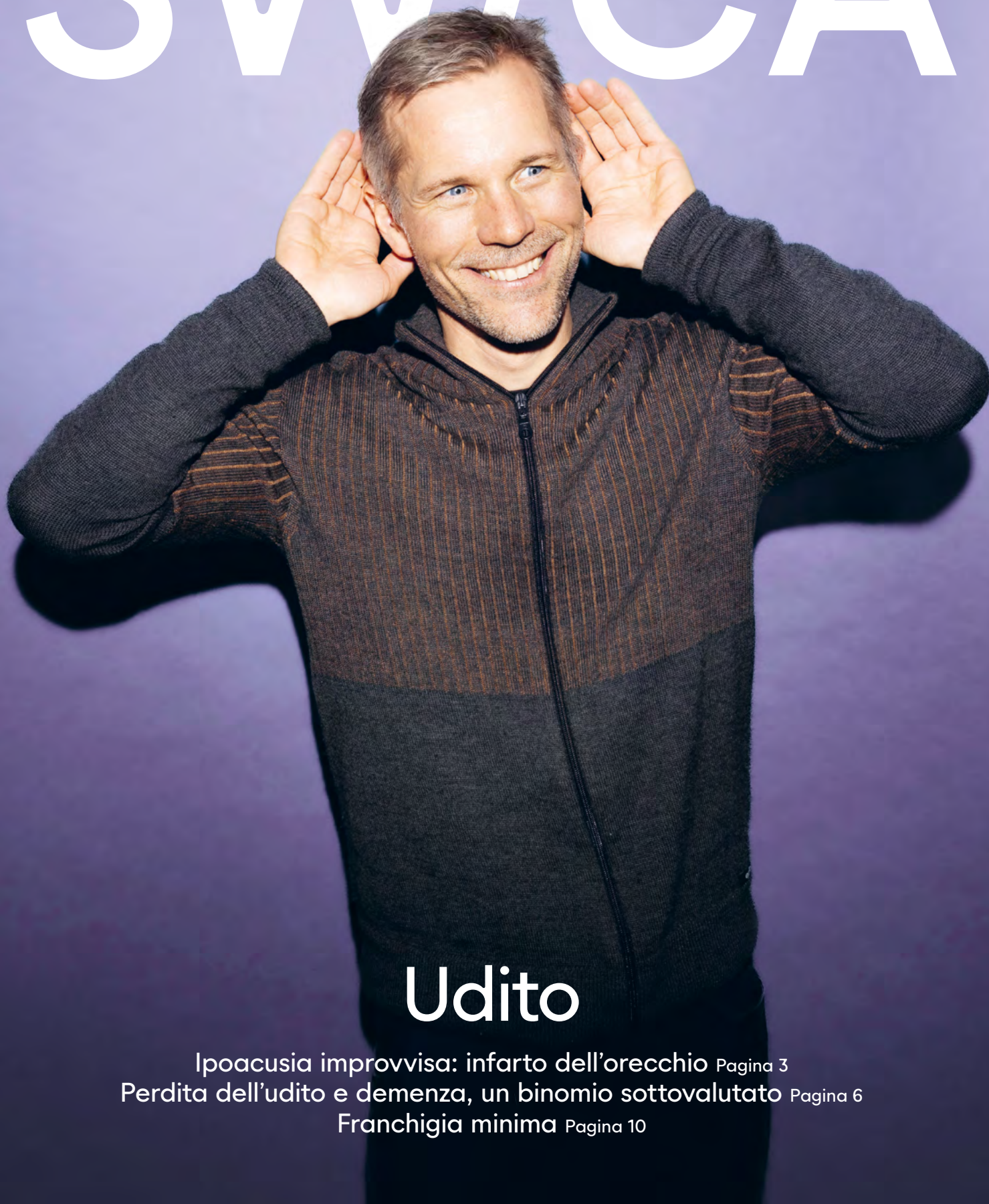


SWICA



Udito

Ipoacusia improvvisa: infarto dell'orecchio Pagina 3
Perdita dell'udito e demenza, un binomio sottovalutato Pagina 6
Franchigia minima Pagina 10

Il cambiamento è il motore del progresso

Come avrete notato, la nostra rivista per la clientela si presenta in una veste rinnovata e moderna. L'obiettivo fondamentale del nuovo design è darvi valore aggiunto, rendendo le informazioni più accessibili per voi. Inoltre, grazie agli elementi di novità che abbiamo introdotto potrete scoprire tante cose nuove in modo divertente.

A volte però il segreto è eliminare il superfluo: d'ora in avanti, quindi, la rivista uscirà tre volte all'anno anziché quattro. Questa scelta ci permette di concentrarci su temi interessanti e di realizzare una rivista ancora più significativa e ricca di contenuti. D'altro canto, il passaggio da quattro a tre numeri offre anche vantaggi pratici, poiché ci consente di rispettare il nostro principio di sostenibilità e di dare più valore al vostro tempo in un mondo sempre più frenetico.

Vi auguro una piacevole lettura!



Dahinden

Dr. Reto Dahinden
CEO

«Ho imparato a esprimere i miei bisogni»

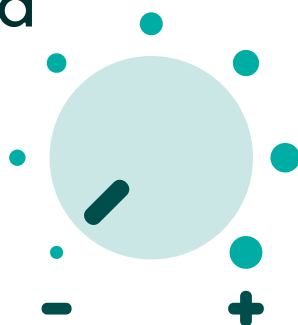


Dopo due episodi di ipoacusia improvvisa, a soli 40 anni Beat Junker è quasi sordo. Fedele alla sua filosofia, che consiste nel trarre il meglio da ogni situazione, sta tornando gradualmente alla sua routine. Oggi ha ripreso a fare alpinismo e conduce una vita quasi normale.

Dossier sull'udito

Ipoacusia improvvisa

Dopo due episodi di ipoacusia improvvisa, a soli 40 anni Beat Junker è quasi sordo.



Pagina 3

Dossier sull'udito

Perdita dell'udito e demenza

«Circa l'otto per cento dei casi di demenza registrati nel mondo tra persone di mezza età è associato a una sordità non trattata.»
Intervista con la dott.ssa Evelyn Mauch

Pagina 6



Dossier sull'udito

Le donne sentono meglio degli uomini?

Miti e fatti sull'udito

Pagina 8

Dibattito

Aumento della franchigia minima: una boccata d'ossigeno o una pessima idea?



Più alta è la franchigia, più basso è il premio. Un aumento della franchigia minima alleggerirà quindi i premi?



Pagina 10

di Carmen Hunkeler

Beat Junker è appassionato di alpinismo e si trova in Caucaso per un viaggio quando all'improvviso, poco dopo aver scalato una vetta a 5600 metri sul livello del mare, non sente più dall'orecchio sinistro. «Pensavo che il problema fosse dovuto all'altitudine, perché in seguito ho avuto anche nausea e vertigini.» Tornato in Svizzera, però, l'allora 28enne riceve una diagnosi di ipoacusia. Ormai è troppo tardi per avviare un trattamento efficace, così Beat Junker deve rassegnarsi all'idea che rimarrà quasi sordo dall'orecchio sinistro.

Il destino si ripete

Il deficit è molto lieve, per cui Beat Junker non racconta quasi a nessuno del suo problema. Come ha già fatto spesso nella vita, preferisce trarre il meglio dalla sua situazione e continua a lavorare come architetto. Ma circa 11 anni dopo il destino colpisce ancora: durante una vacanza, tutto d'un tratto anche l'orecchio destro subisce una per-

dità uditiva improvvisa. Ora Beat Junker non ci sente più. «È stata molto dura», ricorda rattristato, «durante il tragitto di 12 ore verso casa non sentivo neppure più mia figlia che piangeva sul sedile posteriore.»

Una comunicazione silenziosa

Anche dialogare con gli altri diventa molto più difficile. Beat Junker riesce a parlare, ma il fatto di non sentire la sua voce gli crea un forte disagio. La comunicazione deve avvenire per iscritto. A volte è supportato dal sistema di riconoscimento vocale sul cellulare, altre volte l'interlocutore deve scrivere su un foglietto. Una comunicazione non sempre facile e in più con una traccia scritta anche delle discussioni spiacevoli: «I foglietti ritrovati per caso a distanza di tempo mi facevano tornare in mente i litigi», racconta commosso.

Un nuovo inizio con il training uditivo

Dopo tre mesi Beat Junker riceve finalmente un impianto cocleare. Ora sul lato destro indossa un apparecchio acustico. Per migliorare la comprensione del parlato svolge un training uditivo e si esercita diligentemente ogni giorno guardando il telegiornale, prima con i sottotitoli e poi senza. «Non volevo ritirarmi in un laboratorio protetto a 40 anni e trascorrere il resto della mia vita isolato», spiega così le ragioni della sua forte motivazione. Dato che non è sordo dalla nascita, ricorda molti suoni e quindi non deve imparare a sentire da zero. Beat Junker non sa perché è stato colpito da ipoacusia: «Credo che fossero i postumi di una grave meningite che ho avuto durante la prima infanzia.»

Dalla vergogna alla fiducia in se stesso

Oggi Beat Junker ha 43 anni e all'inizio, come molte persone sorde, si vergognava della sua condizione. «Mi facevo crescere apposta i capelli per nascondere il pulsante sull'orecchio», ricorda. Ora li ha tagliati e mostra apertamente la sua sordità, così riceve anche più rispetto e considerazione. «Inoltre ho imparato a esprimere i miei bisogni e la fiducia in me stesso è cresciuta di pari passo.»



«Anche chi ci sente bene dovrebbe chiedere conferma, se ha l'impressione di essere frainteso.»



Chi paga il mio apparecchio acustico?

In linea di principio, il rimborso di un apparecchio acustico avviene secondo le disposizioni delle singole assicurazioni sociali (AVS, AI, assicurazione militare o contro gli infortuni). L'assicurazione di base obbligatoria copre i costi degli apparecchi acustici solo per le persone che non sono assicurate presso l'AVS/AI. SWICA partecipa ai costi degli apparecchi acustici con il contributo per i mezzi ausiliari dell'assicurazione complementare, a condizione che sussista l'obbligo di rimborso da parte dell'AVS/AI. I costi di riparazione e manutenzione e il materiale di consumo sono compresi nel prezzo di vendita/noleggio e non vengono rimborsati separatamente.

Completa Top / Completa Forte	90%	CHF 200.-*
Optima	+90%	CHF 300.-*
Supplementa	+90%	CHF 500.-*

* Importo massimo per anno civile



Qui trovate ulteriori informazioni sul contributo per i mezzi ausiliari delle assicurazioni complementari.

Dipendente dalla tecnologia

Pur indossando l'apparecchio acustico e l'impianto cocleare, Beat Junker non ha una percezione ottimale dello spazio, perché i due dispositivi inviano segnali differenti. In compenso riesce a seguire molto meglio le conversazioni rispetto a chi usa solo un impianto cocleare. «Se uno dei due apparecchi si stacca o se lo tolgo, mi perdo più della metà del discorso», spiega e aggiunge pensoso: «Dipendo completamente dalla tecnologia.»

Se ne accorge ad esempio quando la mattina dimentica di sostituire le batterie dei suoi apparecchi, che poi si spengono mentre è fuori casa. Anche quando pernotta in una capanna del CAS, Beat Junker deve sempre ricordarsi di portare il caricabatterie e la sveglia da viaggio con vibrazione. In ufficio, inoltre, è importante non avere persone

sedute o che circolano dietro le spalle, perché i due apparecchi acustici sono progettati per cogliere i suoni che arrivano da davanti. Quindi Beat Junker si spaventa facilmente se qualcuno gli passa dietro.

Grande motivazione e voglia di fare

Per il resto la sua vita si svolge come prima. Va al lavoro, si occupa della famiglia ed è molto attivo nel tempo libero. Ha ricominciato anche a praticare l'alpinismo e accompagna ragazze e ragazzi in escursioni organizzate. «A causa dell'ipoacusia, però, il mio equilibrio è peggiorato rispetto a prima, quindi in montagna mi muovo con maggiore prudenza.» A volte attira sguardi sorpresi quando estrae il cellulare per comunicare con il suo compagno di arrampicata. «Anche in questi casi il cellulare è uno degli strumenti più semplici e veloci da usare», afferma sorridendo.

Perdita dell'udito e demenza, un binomio sottovalutato

La perdita dell'udito è più di un disturbo fastidioso che accompagna il processo di invecchiamento e può avere conseguenze gravi per la salute mentale: circa l'otto per cento dei casi di demenza registrati nel mondo tra persone di mezza età è associato a una sordità non trattata. Ma come si fa a distinguere tra problemi di udito dovuti all'età e una demenza allo stadio iniziale? Nell'intervista Evelyn Mauch, neurologa e medico senior di *santé24*, spiega quale ruolo rivestono i moderni strumenti come apparecchi acustici e impianti cocleari e quali sono i rimedi utili in caso di vertigini.

di Daniela Gerber



Intervista con la dott.ssa Evelyn Mauch, MHBA, neurologa e medico senior di *santé24*

Come si fa a capire se i problemi di udito sono dovuti all'età o sono sintomi di una demenza allo stadio iniziale?

In effetti, è importante capire se una persona soffre di demenza o se si tratta solo di una lieve perdita dell'udito. Una risonanza magnetica (MRI) alla testa permette di individuare alterazioni degenerative. Le prime fasi della demenza, tuttavia, sono caratterizzate da numerosi fattori: ad esempio si osserva una diminuzione della memoria a breve termine o della capacità di orientamento nello spazio. Va precisato che i deficit in questi ambiti non fanno parte del normale processo di invecchiamento. Se una persona con demenza ha anche una ridotta capacità uditiva, è possibile ipotizzare una correlazione tra i due elementi. L'entità della perdita uditiva di per sé, invece, non permette di stabilire se il problema sia dovuto semplicemente al normale processo di invecchiamento o alla demenza.

Quindi se una persona ha problemi di udito gravi ed evidenti non viene sottoposta automaticamente a un test per la demenza?

No, solo se ci sono anche altri sintomi di demenza, come deficit cognitivi. Alle persone anziane che notano un peggioramento dell'udito raccomando tuttavia di sottoporsi a una visita. Se ad esempio ci si rende conto che la nonna non riesce più a seguire i discorsi durante una festa in famiglia perché non ci sente bene, è opportuno effettuare un test dell'udito. È una semplice misura di profilassi che serve a prevenire lo sviluppo di una successiva demenza. I problemi di udito sono un rischio spesso sottovalutato. Molte persone anziane credono che il deterioramento dell'udito faccia parte del normale processo di invecchiamento, ma nella terza età non si sente necessariamente peggio di prima.

«Molte persone anziane credono che il deterioramento dell'udito faccia parte del normale processo di invecchiamento, ma nella terza età non si sente necessariamente peggio di prima.»

Dott.ssa Evelyn Mauch

Un impianto cocleare aiuta i bambini nati sordi e le persone che hanno perso l'udito da poco tempo. Come funziona questo dispositivo?

In linea di principio l'impianto cocleare è una specie di protesi acustica che converte parole e rumori in impulsi elettrici per stimolare il nervo acustico. L'impianto è costituito da un processore sonoro e da un microfono che cattura i suoni dall'ambiente circostante. Il processore converte i segnali acustici in impulsi elettrici che poi vengono inviati all'impianto attraverso la pelle. L'impianto trasmette gli impulsi agli

elettrodi nella coclea. Il nervo acustico riceve gli impulsi dalla coclea e li trasmette al cervello, che li interpreta come sensazioni uditive. Si tratta quindi di un'interazione complessa tra più circuiti fisici.

La perdita dell'udito non si può arrestare né con farmaci né con interventi chirurgici. L'apparecchio acustico è adatto in caso di perdita dell'udito lieve o moderata, mentre l'impianto cocleare entra in gioco quando il «classico» apparecchio acustico non è più sufficiente.

Un danno all'organo dell'equilibrio può causare le vertigini. Cosa succede esattamente in questi casi?

È importante sapere se le vertigini derivano da problemi al cervelletto o all'orecchio. Oltre a permettere di sentire, le orecchie sono anche responsabili dell'equilibrio. Se le vertigini provengono dal cervelletto, può trattarsi naturalmente anche di un ictus cerebrale, quindi bisogna sempre appurare con precisione se le vertigini sono centrali o periferiche. Le vertigini periferiche, provenienti dall'orecchio interno, coinvolgono sempre il sistema dell'equilibrio, gli occhi, la sensibilità propriocettiva e i propriocettori, ossia recettori sensoriali situati nei muscoli e nelle articolazioni. In caso di vertigini, tutti questi elementi ricevono informazioni contraddittorie. Ciò significa che i nostri occhi vedono qualcosa di diverso da quello che ci segnala il sistema dell'equilibrio e non riusciamo neppure a percepire correttamente il pavimento. Proprio come quando ci troviamo su un'imbarcazione che oscilla o viaggiamo in auto. In breve, a causa di informazioni contraddittorie le nostre percezioni non coincidono più con la realtà. Ciò scatena le vertigini e porta a un'interpretazione errata della posizione del corpo e del movimento.



Come prevenire le vertigini?

A scopo di prevenzione si possono provare esercizi per l'equilibrio, come quelli sulla *balance board*, una tavola instabile con una sfera incorporata. Così facendo si allena la propriocezione, ossia la percezione del proprio corpo e della sua posizione nello spazio. Gli esercizi su supporto instabile permettono anche di allenare i recettori sensoriali situati nei muscoli e nelle articolazioni. Il cervello si abitua a questi movimenti e reagisce in modo meno sensibile alle vertigini. Chi vuole provare un semplice esercizio può stare in piedi su una gamba sola e contare fino a 20. Così l'allenamento diventa anche cognitivo. In definitiva, tuttavia, alcune persone sono più soggette alle vertigini rispetto ad altre.

Miti e fatti sull'udito

di Elena Gass



✓ Fatto

400 000 suoni

Il nostro udito è molto potente. Non solo è in grado di distinguere 400 000 suoni diversi, ma sa anche riconoscere da quale direzione proviene un rumore e stimare la distanza approssimativa dalla fonte. Il nostro udito non è fine come quello dei pipistrelli, ad esempio, ma fornisce ininterrottamente prestazioni di calcolo elevate senza che ce ne accorgiamo.

✓ Fatto

Protezione per l'udito

Prevenire è il modo migliore per proteggersi, anche dalla perdita dell'udito. In caso di esposizione a rumori forti, come durante un concerto o uno spettacolo pirotecnico, è bene proteggere l'udito con tappi Ohropax o cuffie Pamir. Un suggerimento: si può anche abbassare il volume dello smartphone, evitando di tenerlo al massimo.

✓ Fatto

Martello, incudine, staffa

No, non ci troviamo nell'officina di un fabbro, bensì nell'orecchio umano! Queste ossa dai nomi un po' bizzarri sono le più piccole del nostro corpo. L'osso più piccolo di tutti, la staffa, pesa da tre a quattro milligrammi. Nonostante le loro dimensioni ridotte questi tre ossicini svolgono una funzione primaria per l'udito: amplificano le onde sonore provenienti dal timpano e le trasmettono all'orecchio interno. Senza di essi non potremmo sentire nulla. Un eventuale processo di calcificazione, che può avere diverse cause, provoca una perdita di udito progressiva che tuttavia si può risolvere con interventi adeguati.



✓ Fatto

Le donne sentono meglio degli uomini?

Può sembrare un cliché, ma è proprio vero. Diversi studi hanno confermato che le donne percepiscono meglio le frequenze del parlato e in età avanzata mantengono più a lungo la loro capacità uditiva rispetto agli uomini. Un motivo potrebbero essere gli estrogeni: è stato dimostrato che questi ormoni femminili hanno una funzione protettiva per le cellule ciliate presenti nell'orecchio interno, fondamentali per l'udito.

x Mito

Le orecchie crescono per tutta la vita?

Questa teoria è molto diffusa, ma non è corretta. Il fatto che numerose persone anziane abbiano orecchie grandi non ha nulla a che fare con la crescita delle orecchie, bensì dipende dalla minore tonicità della pelle. Con il passare degli anni, infatti, i tessuti perdono elasticità e appaiono più flaccidi e allungati. Inoltre, la forza di gravità agisce per una vita intera sui lobi tirandoli verso il basso e facendo sembrare le orecchie ancora più grandi. Spesso in età avanzata anche il viso appare più magro e scavato poiché il tessuto adiposo si riduce, modificando ulteriormente le proporzioni.

✓ Fatto

24 ore su 24

Quando non vogliamo vedere qualcosa chiudiamo gli occhi e quando sentiamo un odore sgradevole respiriamo con la bocca. Le orecchie invece non si possono «spegnere» neppure mentre si dorme. Il nostro udito è sempre attivo e questo può diventare un problema, soprattutto quando siamo esposti a rumori costanti. Il rumore, infatti, mette a dura prova l'organismo: il cuore batte più velocemente, la pressione aumenta e il corpo rilascia ormoni dello stress. Ne deriva quindi che il rumore può favorire le malattie cardiovascolari persino durante il sonno, quando non viene percepito attivamente come fastidioso.

Aumento della franchigia minima: una boccata d'ossigeno o una pessima idea?

Da 20 anni la franchigia minima dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie è ferma a 300 franchi. Ora il Parlamento chiede che venga adeguata periodicamente e anche il Consiglio federale appoggia questa idea. Ma l'adeguamento della franchigia minima renderà i premi meno onerosi o farà aumentare ancora di più i costi sanitari?

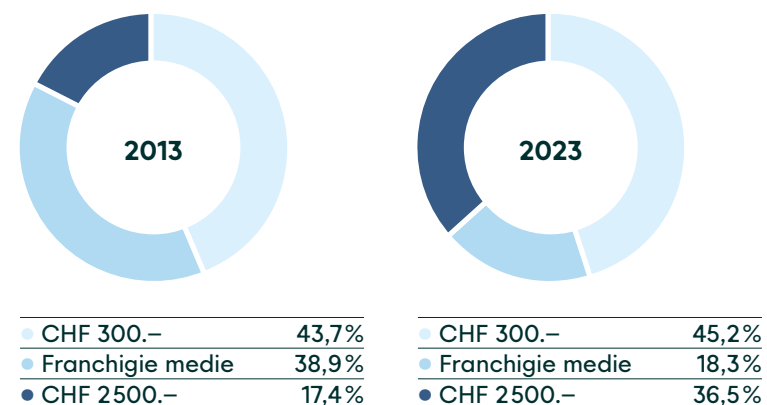
di Rona Bolliger / Oliver Steimann

Per contenere l'aumento dei premi dell'assicurazione malattia si possono adottare alcune misure. Quella più efficace è l'aumento della franchigia, ovvero l'importo che occorre sborsare ogni anno di tasca propria prima che intervenga l'assicurazione di base. Più alta è la franchigia, più basso è il premio. Le persone assicurate in Svizzera possono scegliere tra sei scaglioni, dalla franchigia minima di 300 franchi a quella massima di 2500 franchi.

Una franchigia bassa conviene a chi, per esperienza, sa di sostenere ogni anno costi sanitari elevati. O forse è esattamente il contrario? Una franchigia bassa induce a ricorrere più spesso a prestazioni sanitarie non necessarie? È questa l'ipotesi alla base della richiesta politica di aumentare la franchigia minima, ad esempio da 300 a 500 franchi. Il compito di procedere a un simile adeguamento spetta al Consiglio federale, che però non interviene dal 2004.

Il Parlamento ha accolto con favore le mozioni di due parlamentari dell'UDC che esortano il Consiglio federale ad agire. In futuro la franchigia minima dovrà essere adeguata periodicamente per accrescere la responsabilità individuale delle persone assicurate. Il Consiglio federale approva l'idea, mentre i partiti di sinistra esprimono forti critiche. Si teme tra l'altro che le persone meno abbienti rinuncino a una visita medica anche nei casi di emergenza per non dover pagare la franchigia, il che potrebbe determinare successivamente costi elevati. Per contro, se la franchigia minima salisse a 500 franchi, secondo i calcoli di Helsana il premio annuo medio delle persone adulte si ridurrebbe di 160 franchi. Sta di fatto che, a prescindere dall'intervento del legislatore, sempre più persone scelgono la franchigia massima di 2500 franchi (vedi grafico).

Franchigia scelta dalla popolazione adulta (dai 19 anni)



La quota di persone assicurate con franchigia minima è pressoché stabile dal 2003. Per contro, sempre più persone scelgono la franchigia massima per mantenere bassi i premi. Fonte: UFSP

Opinioni



«Dopo 20 anni, la franchigia minima di 300 franchi deve essere adeguata alle condizioni reali per dare un ulteriore contributo al contenimento dei costi. Questo adeguamento ci permette di accrescere la responsabilità individuale e di offrire premi meno onerosi a tutte le persone assicurate.»

Diana Gutjahr
Consigliera nazionale UDC



«Considerato l'aumento dei costi sanitari, è opportuno aumentare la franchigia minima. Questa misura contribuisce a contenere i costi, perché promuove la responsabilità individuale delle persone assicurate.»

Regine Sauter
Consigliera nazionale PLR



Nella Newsroom trovate contributi sui fattori di costo nel settore sanitario [swica.ch/news](https://www.swica.ch/news)



«L'aumento della franchigia minima è un altro modo per scaricare i costi sulle persone assicurate, colpisce le fasce più deboli della popolazione e mina la solidarietà, perché la franchigia minima viene scelta soprattutto da persone anziane, con malattie croniche e in difficoltà finanziarie.»

Barbara Gysi
Consigliera nazionale PS



«L'aumento della franchigia minima offre un potenziale di risparmio limitato, pari a circa sei franchi al mese per persona. Se le persone con malattie croniche dovessero rinunciare alle cure mediche necessarie sarebbe un grosso problema e potrebbe costarci molto caro.»

Simon Wieser
Professore di economia sanitaria

Elezione di nuove delegate e nuovi delegati SWICA

SWICA appartiene alle sue assicurate e ai suoi assicurati. I loro interessi vengono tutelati in seno all'azienda con l'elezione di delegate e delegati provenienti da tutte le regioni della Svizzera.

Le persone assicurate sono membri dell'Associazione SWICA Organizzazione sanitaria. È a partire da loro che viene costituita l'Assemblea dei delegati, incaricata ad esempio di eleggere il Comitato direttivo dell'Associazione.

Gli attuali delegati del mandato 2021–2025 rimarranno in carica fino al 21 giugno 2025. Per il prossimo mandato 2026–2028, il Comitato direttivo propone alle persone assicurate le candidate e i candidati delle regioni di mercato riportati nella tabella seguente. Il Comitato direttivo dell'Associazione comunicherà l'esito delle elezioni all'Assemblea dei delegati del 21 giugno 2025.

Regione di mercato / Delegate/i	Candidate/i provenienti dalle regioni di mercato		
Basilea 13	Ballmer Fabienne, Arboldswil Burri Christoph, Lausen Christ Matthias, Arlesheim Friedlin Thomas, Therwil Gogel-Suter Gabriela, Basilea	Maass Patricia, Therwil Metzger Lucas, Binningen Moser Elea, Maisprach Renevey Matthias, Zeihen Roth Martin, Basilea	Spichty Philipp, Aesch BL Stursberg Ueli, Basilea Wenger Tanja, Sissach
Bellinzona 4	Baldi Mattia, Lostallo Caccia Giovanna, Minusio	Klaus Roberto, Tesserete	Garzoni Bianchi Paola, Castagnola
Berna 7	Buntschu Kurt, Belp Gubler Sven, Kehrsatz Hagmann Marc, Berna	Ivanovic Aleksandar, Kerzers Locher Bernhard, Zollbrück	Martel Rudi, Wengen Schertenleib Peter, Busswil
Losanna 9	Caillet Alain, Renens VD Cappellaro Quillet Antonella, Neuchâtel Charlet Yves, Saint-Sulpice	Fournier Pascal, Alterswil Helbling André, Marly Martinez Robert, Bernex	Schmid Alfred, Saint-Prex Vittoz Yann, Saint-Sulpice Winkelmann Bernhard, Marly
Lucerna 4*	Bärtschi Sandrine, Lucerna Godel André, Baldegg	Kron Reto, Lucerna Mühleis René, Altendorf	Nosetti Raphael, Brunnen
San Gallo 13	Baumberger Monika, Herisau Deplazes Fabio, Mastrils Dörig Martin, Schlatt AI Kammermann Philipp, Bütschwil Keller Felix, San Gallo	Keller Manuel, Lüdingen Lehmann Lukas, Gams Majer Urs, Rheineck Nater Roger, Herisau	Schiegg Patrick, Henau Widmer Alex, Gossau Widmer Andreas, Wil Ziegler Daniel, Züberwangen
Winterthur 10	Albano Claudio, Tägerwilen Bosshart Emanuel, Winterthur Hueske Ramona, Kreuzlingen Kärcher Claudia, Wiesendangen	Kienast Adrian, Dinhard Kuster Anwander Iris, Winterthur Muriset Pascal, Stetten	Wagner Erwin, Weinfelden Widler Marc, Roggwil TG Winghardt Patrick, Bottighofen
Zurigo 20	Allemann Gabriel, Dällikon Arnold Claude, Maur Audemars Anita, Hinwil Dührkoop Tim, Küsnacht Eberhard Andreas, Bäch SZ Elliscasis Sandra, Wetzikon Fischer Alois, Oberwil-Lieli	Furrer Daniel, Suhr Genna Raffaele, Volketswil Huggler Thomas, Küsnacht Kindermann Rahel, Zurigo Mötteli Oliver, Dietikon Nietlispach Meinrad, Horw Paulus Pascal, Zurigo	Stambach René, Zurigo Steinkat Marc, Erlenbach Strittmatter Hans, Zurigo Sutter Annelies, Schinznach Würgler Ruedi, Wittwil Z'Graggen Stefan, Ottenbach

* Delegate/i in eccesso a causa del trasferimento in nuove regioni di mercato.



Suggerimenti dei lettori

I podcast, un'infinità di contenuti audio

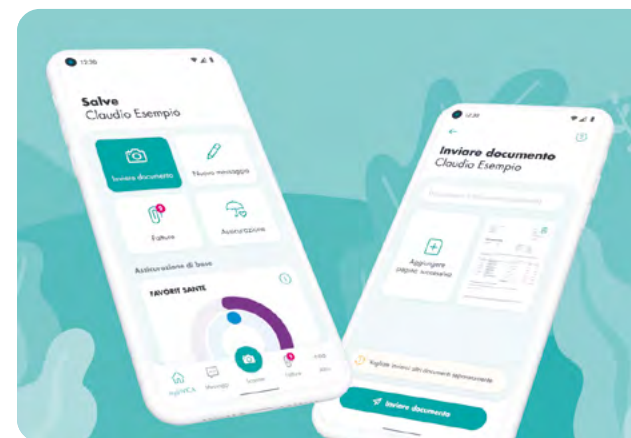
La varietà è immensa, ma cosa vale davvero la pena ascoltare? Il mondo dei podcast offre un intrattenimento coinvolgente e trasmette molte informazioni in diversi ambiti. Ci avete inviato i vostri podcast preferiti. Trovate altri suggerimenti nella versione online.

«Il podcast svizzero «Beziehungskosmos», dedicato alle relazioni sociali e di coppia, gode di grande popolarità ormai da molto tempo. La giornalista Sabine Meyer e la psicoterapeuta e specialista in terapia di coppia Felizitas Ambauen discutono di temi rilevanti nella vita quotidiana e dei loro effetti sulle relazioni. Così si impara sempre qualcosa in più per capire meglio le altre persone.»

Simone Seibt, Basilea

Partecipare e vincere — Per restare fedeli al motto di questa rivista, è utile e possibile educare l'udito ascoltando con attenzione i vari suoni e lasciandosi trasportare verso mondi inesplorati. Quali sono i vostri suoni e rumori preferiti dell'estate? Inviatene un'e-mail con il vostro suggerimento e il vostro indirizzo completo a rivista@swica.ch. Premieremo con 100 franchi ciascun consiglio selezionato. Il termine ultimo per l'invio è l'8 aprile 2025.

Le vincitrici e i vincitori saranno informate/i per iscritto, per posta o via e-mail. Sono escluse le vie legali. Sull'estrazione non si terrà alcuna corrispondenza.



mySWICA digitale, semplice e sicuro

Con il portale per la clientela mySWICA e l'app digitale mySWICA le persone assicurate possono accedere in ogni momento ai propri documenti e visualizzare informazioni dettagliate sul conteggio delle prestazioni o dei premi e documenti fiscali. Inoltre è possibile caricare le fatture in tutta semplicità e verificare l'importo rimanente della franchigia con rapidità e chiarezza.

Il portale mySWICA permette così di entrare in contatto con SWICA in modo diretto e immediato. SWICA punta sempre di più sull'invio digitale per una comunicazione ancora più pratica. Il passaggio avverrà gradualmente nel corso dell'anno. mySWICA.ch

SWICA diventa più snella

L'aumento dei costi sanitari è una delle principali preoccupazioni della popolazione svizzera da diversi anni. Un'inversione di tendenza può avere successo solo se partecipano tutti i soggetti coinvolti. Questo vale anche per SWICA. Negli ultimi mesi, abbiamo adattato i procedimenti interni rendendoli ancora più efficienti. In una seconda fase, semplificheremo la struttura organizzativa, riducendo il numero di regioni da otto a cinque e snellendo i procedimenti centrali. Ciò consentirà di risparmiare circa 50 milioni di franchi all'anno di costi amministrativi. Per le persone assicurate non cambia nulla. La soddisfazione della clientela rimane la priorità per SWICA.



Esperienze acustiche affascinanti per grandi e piccini

In tutta la Svizzera si possono vivere momenti magici in boschi o sentieri dei suoni che creano esperienze acustiche sorprendenti e permettono di scoprire nuovi aspetti del proprio udito e affascinanti opere d'arte sonore. Un'escursione «in sintonia» con le famiglie e tutte le persone che amano la natura, l'arte e la musica e desiderano lasciar vagare la mente sperimentando sensazioni nuove.

klangwelt.ch / klangwald.ch

Daniela Wyss



In questa rubrica vi presentiamo le persone che, davanti o dietro le quinte, fanno in modo che voi clienti possiate ricevere il servizio migliore possibile. Una di loro è Daniela Wyss, collaboratrice senior del servizio clientela 7x24 di SWICA. Di formazione droghiera, lavora con passione da 12 anni per assistere le persone assicurate. In più è madre di due adolescenti.

Che si tratti di domande relative a un ricovero pianificato o a esami di prevenzione, il servizio clientela 7x24 gestisce a qualsiasi ora le richieste inviate dalle persone assicurate tramite telefono, e-mail, social media e chat. L'anno scorso, con oltre 150.000 chiamate al di fuori degli orari di apertura, si è registrato un nuovo record.

Cosa rende interessante il lavoro nel servizio clientela? Il contatto con la clientela e la varietà. Spesso siamo il primo punto di contatto per le persone assicurate. Dobbiamo gestire le richieste in modo efficiente e orientato alle soluzioni, saper trasmettere forza nei momenti difficili o riuscire a far sorridere una persona. Ecco cosa rende questo lavoro così speciale. Inoltre mi piace la possibilità di conciliare lavoro e famiglia.

C'è stata qualche occasione in cui l'aiuto fornito è stato particolarmente apprezzato? Una volta, durante il fine settimana, ha chiamato un cliente che stava per diventare padre: sua moglie aveva già le doglie e in ospedale si è ricordato all'improvviso che non aveva ancora firmato l'offerta del

servizio clientela per l'assicurazione complementare del nascituro. Il documento va firmato prima della nascita, altrimenti occorre rispondere alle domande sullo stato di salute. Sono riuscita a rinviare l'e-mail con l'offerta al cliente, che dopo la firma ha potuto finalmente concentrarsi sul parto.

Il servizio clientela 7x24 prevede orari di lavoro irregolari. Cosa si può fare per ricaricare le batterie? Faccio movimento all'aria aperta nella natura, passo momenti piacevoli con la mia famiglia e i miei amici e traggio forza dalla fede. Durante la giornata mi dedico a varie tecniche di rilassamento; ho una formazione come coach di meditazione e uno studio di ipnoterapia. Per me è un ottimo modo per compensare lo stress.

Versione online

Leggete online tutti gli articoli della nostra rivista per la clientela swica.ch/rivista

Chiedete una consulenza personale in una delle nostre sedi: swica.ch/sedi

Contattateci telefonicamente 24 ore su 24 santé24 — per una consulenza di telemedicina in Svizzera e all'estero Telefono: +41 44 404 86 86

Servizio clientela 7x24 — per domande e comunicazioni al nostro servizio clientela, numero di telefono +41 58 800 99 33 o numero di telefono dell'agenzia indicato sulla vostra tessera d'assicurazione.

Comunicare con noi tramite il portale per la clientela Cliccate sulla funzione di comunicazione nel portale per la clientela mySWICA: myswica.ch

Altre possibilità per contattarci: swica.ch/contatto



News attuali di SWICA swica.ch/news

Impressum

La rivista per la clientela SWICA viene pubblicata tre volte all'anno. Editrice: SWICA Organizzazione sanitaria, Römerstrasse 37, 8400 Winterthur

Redazione e traduzione: SWICA
Concetto e impostazione: Hej AG, Zurigo
Fotografie: Jonas Weibel, Zurigo
Illustrazioni: Niels Blaesi, Zurigo
Lingue: tedesco, francese e italiano
Tiratura: 425.000 copie
Correttorato e stampa: Stämpfli Kommunikation SA, Berna



La rivista è prodotta in Svizzera.



Relax nelle montagne del Vallese

Rilassatevi nel complesso termale Bains d'Ovronnaz, con le sue piscine interne ed esterne con vista sulle montagne circostanti. L'area wellness comprende inoltre una sauna e un hammam. Il buono per due persone comprende:

- due pernottamenti nello Studio Nord
- accesso ai bagni termali
- cena: menù del giorno
- 1 massaggio di 50 minuti per persona: classico massaggio di coppia

Tentate la fortuna e partecipate al nostro concorso — Inviare un'e-mail con i vostri dati di contatto indicando nell'oggetto «Ovronnaz» all'indirizzo concorso-rivista@swica.ch. Le vincitrici e i vincitori saranno informate/i per iscritto, per posta o via e-mail. Sono escluse le vie legali. Sull'estrazione non si terrà alcuna corrispondenza. Il termine ultimo per l'invio è l'8 aprile 2025.

Offerte vantaggiose per uno stile di vita sano



Allcook Kitchen — Allcook Kitchen vi consegna pasti pronti di qualità da consumare a casa. Da Allcook Kitchen, le persone assicurate con SWICA beneficiano di 25 franchi sulla prima ordinazione. swica.ch/allcook



SmartLife Care SA — I sistemi di emergenza moderni aiutano le persone anziane a gestire la propria vita in modo autonomo. Grazie ai sistemi di emergenza di SmartLife Care chiedere aiuto è più semplice. Le persone assicurate con SWICA beneficiano di un ribasso di 200 franchi su tutti i dispositivi di emergenza. swica.ch/smartlifecare



Seeburg Schreineri — Il progetto più importante delle e dei falegnami di Seeburg è la «Joh-Kinderwelt». I giocattoli in legno e i mobili per bambini realizzati con cura offrono un'esperienza creativa e sostenibile per i bambini. Le persone assicurate con SWICA beneficiano di un ribasso del 20 per cento su tutto l'assortimento. swica.ch/seeburg

Ulteriori offerte vantaggiose su: swica.ch/active4life

Consigli per fare la spesa al mercato settimanale



I mercati settimanali attirano con prodotti freschi e di provenienza regionale. Ma come si fa la spesa nel modo giusto? L'app Benevita vi offre consigli e suggerimenti preziosi per fare ottimi acquisti lontano dagli scaffali dei supermercati.