

## Relazioni con i clienti

# Gli assicurati al centro del sistema sanitario



Dai medici agli assicuratori, dagli ospedali alle farmacie, tutto il sistema sanitario pone gli assicurati ed i pazienti al centro delle sue preoccupazioni. Con oltre un milione di clienti, Assura sa perfettamente che non esiste un tipo di assicurato unico ed uniforme. Giovani professionisti, famiglie numerose, senior, abitanti della campagna o della città,

l'attuale situazione personale ed il proprio percorso costituiscono tanti profili diversi con delle esigenze specifiche.

Optando per Assura, ha scelto un assicuratore responsabile e solidale, il cui intento è di offrire un servizio ottimale alla clientela. Durante tutto l'anno, i nostri collaboratori rimborsano le fatture, calcolano i premi con la massima esattezza, rispondono alle domande e gestiscono le varie richieste mediante i moduli o l'Area Cliente, disponibile 24 ore su 24.

Questa edizione di Assuramag evidenzia alcuni servizi che l'assicurazione malattia mette a sua disposizione al fine di porla ogni giorno al centro del nostro operato. L'infografica a pagina 2 illustra brevemente alcuni esempi del nostro impegno quotidiano al servizio della clientela. A pagina 3 le presentiamo alcune funzionalità poco conosciute della sua tessera d'assicurato. Desidera conoscerci? Anche noi! Siamo lieti di incontrarla in autunno in occasione delle numerose manifestazioni e degli eventi che si terranno in tutta la Svizzera.

Le auguro una piacevole lettura di questo numero.

**Ruedi Bodenmann**, Direttore generale

## Lo sapeva che...

### ...Il fuso orario causa uno squilibrio dell'orologio interno?

Quando facciamo lunghi viaggi in aereo, la durata dei cicli diurni e notturni è inabituale. Il ritmo del nostro corpo, principalmente regolato dalla luce e dall'oscurità, viene alterato.

L'orologio interno, detto anche biologico, è responsabile della regolazione dei cicli biologici. Quindi, quando il nostro orologio viene sregolato, il nostro ritmo cambia e in seguito si manifestano disturbi del sonno e della fame.

Anche se ognuno di noi reagisce diversamente, si constata che questi disturbi compaiono soprattutto dopo una differenza di fuso orario di cinque ore. Prima che il corpo si abitui al fuso orario passano diversi giorni e questo potrebbe rovinare una parte delle vacanze.

Ci pensi!

Ci raggiunga!



### Contatto

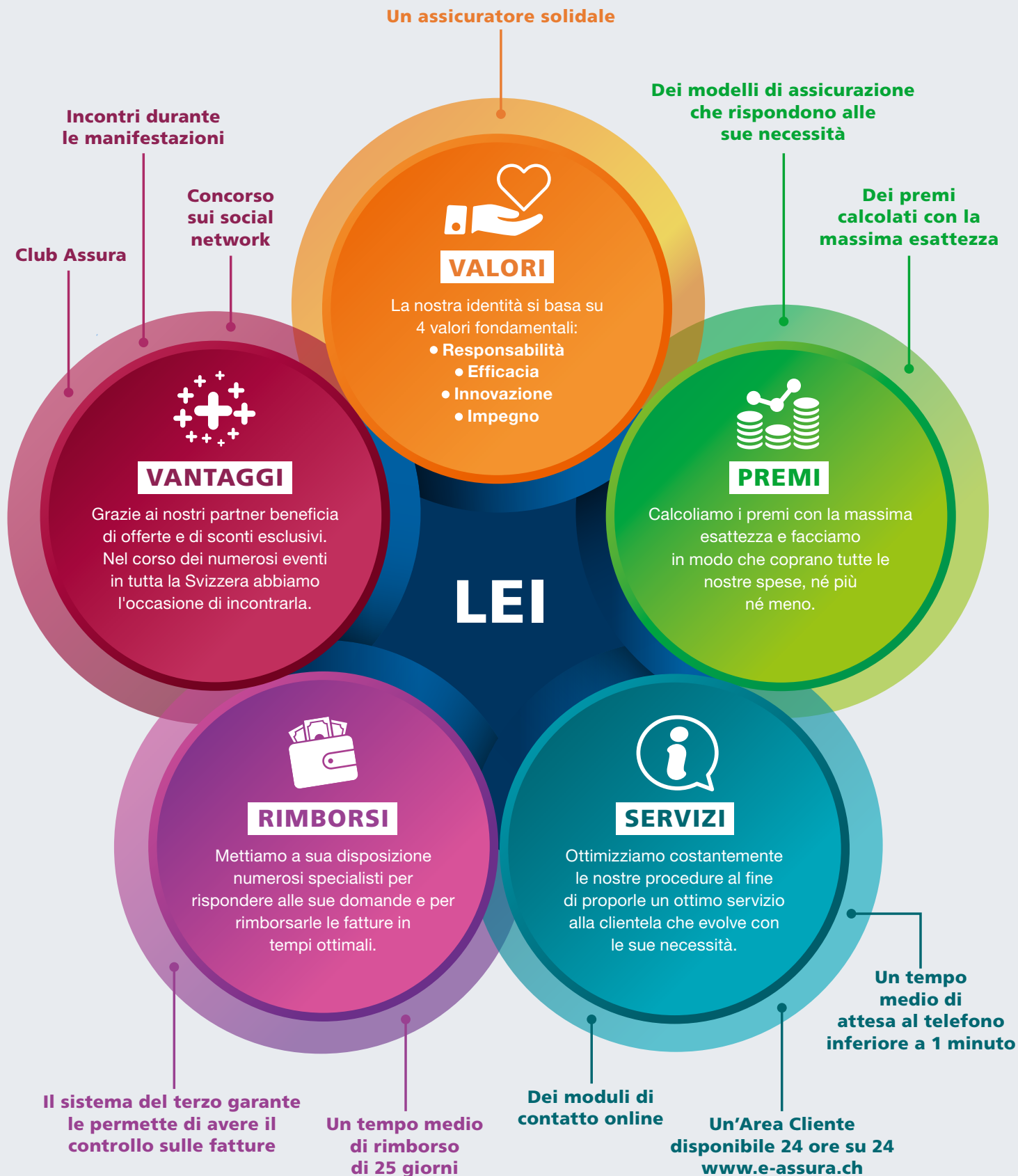
Tel: 0842 277 872  
(0842 ASSURA)

Max. Fr. 0.08/min su rete fissa.  
Tariffa telefonia mobile secondo l'operatore.

[www.assura.ch](http://www.assura.ch)

# I nostri assicurati – **Al centro del nostro operato**

Dalla firma del contratto al rimborso delle prestazioni, i nostri 1200 collaboratori vengono a lavorare ogni giorno con lo stesso obiettivo: accontentarla. Qui di seguito alcuni esempi concreti del nostro impegno.



# Completi la sua copertura e sottoscrivete un'assicurazione complementare adattata alle sue necessità!

**Numerose prestazioni non sono prese a carico dall'assicurazione di base: ospedalizzazione in privato, cure dentarie, medicine naturali e molte altre ancora. Dorma sonni tranquilli scegliendo le complementari di Assura!**

L'assicurazione obbligatoria ha lo scopo di garantire la stessa presa a carico di base per tutta la popolazione. Con le assicurazioni complementari può scegliere il comfort ed ottimizzare la sua protezione in base alle sue necessità.

## Le nostre assicurazioni complementari per settore:

- Cure estese
- Ospedalizzazione in privato
- Viaggi e vacanze in tutto il mondo
- Infortunio
- Medicine alternative
- Cure dentarie
- Capitale in caso di ospedalizzazione
- Assicurazione prenatale



Per maggiori informazioni o per sottoscrivere un'assicurazione complementare, si rechi su:

[www.assura.ch/complementare](http://www.assura.ch/complementare)

## Assicurazione malattia? **Parliamone!**

**Lanciata da santésuisse e sostenuta da Assura, la piattaforma [www.parliamo-assicurazione-malattia.ch](http://www.parliamo-assicurazione-malattia.ch) offre una guida conviviale agli assicurati che desiderano saperne di più sull'assicurazione malattia.**

Dedicata interamente agli assicurati, [www.parliamo-assicurazione-malattia.ch](http://www.parliamo-assicurazione-malattia.ch) offre tutte le informazioni importanti e utili per capire meglio come funziona il sistema sanitario.

Scoprirà numerose rubriche: delle astuzie per risparmiare, dei consigli su come scegliere la franchigia ed il modello d'assicurazione e delle notizie o delle risposte alle domande più frequenti. Troverà inoltre degli appunti, delle infografiche e dei filmati che rendono il tema dell'assicurazione malattia accessibile a tutti.

Ci sarà anche un quiz divertente per mettere alla prova le sue conoscenze in materia di trattamenti che le permetterà di imparare molte cose sulle pastiglie, sui bisturi e sui medici. Diventi imbattibile sulle domande inerenti alla salute e assuma pienamente il ruolo di assicurato responsabile!

[www.parliamo-assicurazione-malattia.ch](http://www.parliamo-assicurazione-malattia.ch) affronta l'argomento del nostro sistema sanitario sotto tutti i punti di vista. Tutto ciò che avrebbe voluto sapere sull'assicurazione malattia le sarà svelato con un clic.

Appuntamento in:

**parliamo-  
assicurazione-  
malattia.ch**

# Scopra tutti i segreti della sua tessera d'assicurato

**In Svizzera**, se si reca dal medico o in farmacia, per potersi identificare quale assicurato Assura e per semplificare il trattamento delle sue fatture, mostri la parte anteriore della tessera.

Il **microchip** contiene solamente i suoi dati amministrativi, ma ha la possibilità di far aggiungere delle informazioni mediche (gruppo sanguigno,

**All'estero**, (nei paesi dell'UE e dell'AELS), se presenta la sua tessera facilita le pratiche amministrative per la presa a carico in caso di emergenza.

**Se la sua tessera è stata persa**, si è rotta oppure le è stata rubata, le saremmo grati di comunicarcelo al più presto e gliene trasmetteremo una nuova. Nel caso in cui avesse urgen-

te (allergie, ecc.) tramite il suo medico curante. Questi dati possono essere letti unicamente con il suo accordo. Assura non detiene né i suoi dati medici né i suoi codici di accesso (PIN e PUK). Per ulteriori informazioni in merito, clicchi su:

[www.assura.ch/tessera](http://www.assura.ch/tessera)

**N° di telefono** per contattare Assura dall'estero (*unicamente se possiede un'assicurazione complementare che comprende l'assistenza turistica*).

temente bisogno della sua nuova tessera (ad. es. per un viaggio all'estero), le possiamo rilasciare un certificato provvisorio di sostituzione valido per 10 giorni.



## Vantaggi

La sua tessera Assura le permette di beneficiare delle nostre offerte Club ([club.assura.ch](http://club.assura.ch)) nonché di uno sconto del 10% nelle farmacie Sun Store.

## Fiere e manifestazioni

# In autunno si rechi sugli stand Assura!

Assura sarà presente in numerose manifestazioni che avranno luogo in autunno in tutta la Svizzera. I nostri consulenti saranno a sua disposizione per qualsiasi domanda sui contratti o sui prodotti.

## Gli eventi più importanti

### Comptoir Suisse

Palais de Beaulieu, Losanna  
Dal 15.09.2017 al 24.09.2017

### Züspa

Messe Zürich, Zurigo  
Dal 29.09.2017 al 08.10.2017

### Comptoir Gruérien

Espace Gruyère, Bulle  
Dal 27.10.2017 al  
05.11.2017

Tutti gli eventi su  
[assura.ch/news](http://assura.ch/news)



## Novità di quest'anno!

In ogni stand troverà una cabina per fototessere!

Così potrà viaggiare con Assura e condividere la sua esperienza sui social network!

Partecipi inoltre al nostro grande sorteggio per tentare di vincere:

**25 carte regalo FFS di un valore di Fr. 200.-**

(Sorteggio previsto il 31.12.2017)

