

**CONCORDIA**

Degna di fiducia

# Navigatore CONCORDIA

Guida all'assicurazione malattie e infortuni



	Pagina
1 L'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie	5
2 Le assicurazioni complementari	6
3 I premi	9
4 La partecipazione ai costi	10
5 Risparmiare sui premi	11
6 Abbassare i costi	14
7 Rimanere in salute	17
8 In viaggio	21
9 Le prestazioni di servizio	23
10 Il cambio d'assicuratore malattie	25
11 Indirizzi e numeri telefonici utili	27
12 Glossario	29

**Cosa fa un navigatore**

Primo, determina la posizione. Secondo, stabilisce la rotta migliore per raggiungere l'obiettivo. E terzo mantiene la rotta ottimale.

**Il vostro navigatore, la CONCORDIA**

Prima analizziamo la vostra situazione di vita attuale. Poi calcoliamo la soluzione assicurativa più economica per voi. E infine vi manteniamo aggiornati sulle opportunità di risparmio e ottimizzazione, anche quando cambiano le condizioni di vita e gli obiettivi.

**Primo punto per l'ottimizzazione: questa guida**

La presente pubblicazione della CONCORDIA costituisce un'introduzione all'assicurazione malattie e infortuni. La guida tocca sinteticamente tutti i temi centrali, in modo chiaro e conciso. Si evidenziano i pericoli ma anche le opportunità, e su queste ultime siamo a vostra completa disposizione per un orientamento individuale.

**La palla arancione, per non perdere l'orientamento**

Sfogliando la guida troverete molte cose che vi aiuteranno ad orientarvi, anche nelle immagini. La palla arancione è il simbolo della CONCORDIA. Indica che siamo sempre e volentieri a vostra disposizione quando ne avete bisogno.

La vostra CONCORDIA

Con rotta verso il faro per  
giungere sicuri in porto



## 1 L'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie

Chi abita in Svizzera deve assicurarsi contro malattia e infortunio. Presso quale assicuratore farlo, sta a voi deciderlo liberamente. Gli assicuratori malattie e infortuni non possono negare a nessuno l'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (assicurazione di base) e non possono apporre riserve.

Le prestazioni sono uguali presso tutti gli assicuratori. Esse sono stabilite per legge. Le differenze esistono a livello di prestazioni di servizio (p.e. qualità di consulenza, pronto disbrigo dei pagamenti).

**Importante:** se lavorate almeno otto ore alla settimana presso un datore di lavoro, siete assicurati tramite il datore di lavoro contro infortuni sul lavoro e infortuni non professionali.

### Quali prestazioni sono coperte dall'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (assicurazione di base)?

<b>Trattamenti ambulatoriali</b>	Visite, trattamenti e misure di cura dispensati da medici tradizionali (medici, chiropratici) e persone che operano su disposizione medica, per esempio fisioterapisti, infermiere
<b>Trattamenti ospedalieri</b>	A partire dal 01.01.2012 reparto comune in tutta la Svizzera; la differenza di tariffa tra il Cantone di domicilio e il Cantone scelto è a carico del paziente
<b>Medicina alternativa</b>	A partire dal 01.02.2012 medicina antroposofica, omeopatia, terapia neurale, fitoterapia e medicina tradizionale cinese
<b>Emergenza all'estero</b>	Negli Stati UE e AELS è necessaria la tessera d'assicurazione malattia. Al di fuori di questi Stati, al massimo il doppio dei costi di quelli che lo stesso trattamento sarebbe costato nel Cantone di domicilio
<b>Trasporti solo in Svizzera</b>	Contributi a trasporti necessari per motivi d'ordine medico (50%, al massimo CHF 500 per anno civile) e misure di salvataggio (50%, al massimo CHF 5'000 per anno civile)
<b>Medicamenti e laboratorio</b>	Medicamenti e analisi di laboratorio prescritti dal medico con remunerazione obbligatoria
<b>Maternità</b>	Durante la gravidanza 7 visite di controllo e 2 ecografie, corso di preparazione al parto dispensato da una levatrice (CHF 100), 1 visita postparto, 3 consulenze sull'allattamento
<b>Mezzi ausiliari</b>	Contributi a mezzi e apparecchi che servono per la visita o il trattamento (per esempio glucometro, apparecchi per l'inalazione)
<b>Dentista</b>	seguito a infortuni ai denti o in caso di danni dentari a seguito di una grave malattia generica
<b>Spitex, casa di cura</b>	Assunzione dei costi delle prestazioni di cura in modo uniforme in tutta la Svizzera. Nessuna assunzione dei puri costi di soggiorno in casa di cura e per aiuti domestici (per cucinare, fare pulizie, ecc.)
<b>Cure balneari</b>	CHF 10 al giorno per un massimo di 21 giorni per anno civile per cure balneari prescritte dal medico

Questa elencazione segue le disposizioni legislative. Essa non è esaustiva.

## 2 Le assicurazioni complementari

Con le assicurazioni complementari potete integrare le prestazioni dell'assicurazione di base a seconda delle vostre esigenze personali:

- Forse viaggiando volete essere assicurati ancora meglio.
- Oppure volete usufruire di metodi di cura alternativi.
- Più comfort in caso di degenza ospedaliera favorisce a volte la guarigione.
- Forse siete interessati a un'assicurazione cure dentarie.
- Avete bisogno di un'assicurazione infortuni affidabile.
- Oppure di un'assicurazione di decesso e invalidità.
- Volete che un'assicurazione d'indennità giornaliera vi tuteli in caso di malattia e infortunio dalle conseguenze della perdita di salario.

Sta a voi decidere con chi stipulare le assicurazioni complementari. Assicurazione di base e assicurazioni complementari le potete concludere con diversi assicuratori. La maggior parte degli assicuratori malattie e infortuni offrono assicurazioni complementari. Tuttavia ogni offerente decide autonomamente quali prestazioni accordare e a quali condizioni.

Diversamente che nell'assicurazione di base l'assicuratore malattie non è tenuto ad ammettervi nelle assicurazioni complementari. Può negarvi una nuova stipulazione senza addurre motivazioni o può apporre delle riserve.

Se stipulate l'assicurazione di base con un altro assicuratore rispetto a quello delle assicurazioni complementari, andate incontro a degli inconvenienti non appena usufruite di prestazioni (per esempio in caso di visita medica, degenza ospedaliera, vaccinazioni). Ciò avviene per il seguente motivo: gli assicuratori malattie, per motivi di sicurezza, conteggiano soltanto fatture originali. La stessa fattura non può quindi essere inoltrata più volte. Nel momento in cui usufruite di prestazioni dall'assicurazione di base e dalle assicurazioni complementari, dovete richiedere al fornitore di prestazioni la fattura in doppia copia. Inoltre dovete sempre star lì a pensare a quale dei due assicuratori malattie va spedita.

**Bilancio 1:** Potete risparmiarvi questo lavoro ed altri fastidi stipulando assicurazione di base e assicurazioni complementari presso lo stesso assicuratore.

**Bilancio 2:** Il rischio di dover farsi carico di costi di prestazioni per non conoscenza è spesso maggiore del premio che si risparmia.

## La CONCORDIA offre un ampio ventaglio di prestazioni complementari

### **Individuale: DIVERSA**

Quest'assicurazione complementare offre un ampio ventaglio di prestazioni che vanno oltre al minimo stabilito per legge dell'assicurazione di base, per esempio una piena copertura assicurativa dei rischi di viaggio.

### **Naturale: NATURA**

Copre trattamenti di medicina naturale e alternativa inclusi i medicinali, anche se non vengono dispensati da un medico tradizionale, bensì da un medico naturalista riconosciuto dalla CONCORDIA oppure da un naturopata senza esame di stato in medicina. NATURA copre inoltre un gran numero di metodi terapeutici che non sono riconosciuti dall'assicurazione di base. Per di più elargisce contributi per misure di promozione della salute e di prevenzione.

### **Confortevole: assicurazione ospedaliera PE**

La CONCORDIA vi offre cinque varianti dell'assicurazione ospedaliera. Ciò vi consente di farvi curare anche in un ospedale fuori dal vostro Cantone di domicilio, senza dover pagare voi stessi le differenze di tariffa. Certe varianti vi permettono di scegliere liberamente il medico e di godere del comfort di una camera singola o a due letti.

### **Esclusiva: PremiumMed**

Se siete assicurati privatamente (PE1) godete di un accesso illimitato all'assistenza medica di altissimo livello. In tutto il mondo. Con PremiumMed beneficate inoltre di molteplici prestazioni privilegiate, tra l'altro di un accesso privilegiato a medici e ospedali e di una consulenza personalizzata sulla salute 24 ore su 24.

### **Libertà di scelta: Ospedale LIBERO**

Con Ospedale LIBERO decidete al momento del ricovero se farvi curare nel reparto comune, semiprivato o privato.

Grazie a Ospedale LIBERO avete accesso a qualsiasi ospedale in Svizzera. Se al momento del ricovero vi decidete per il reparto semiprivato o privato, oltre all'elevato comfort della camera, usufruite anche della libera scelta del medico.

### **Senza buchi né lacune: assicurazione cure dentarie**

Quest'assicurazione elargisce un contributo alla fattura del dentista, affinché possiate ridurre il rischio finanziario in caso di trattamento di danni dentari.

### **Internazionale: assicurazione vacanze e viaggi**

Piena copertura in tutto il mondo. Ciò attenua le conseguenze finanziarie in caso di malattia o infortunio all'estero. Vedasi anche pagina 21.

### **Conveniente: assicurazione d'indennità giornaliera**

Molti casi di malattia o infortunio causano un'incapacità lavorativa. L'assicurazione d'indennità giornaliera copre la perdita di salario.

### **Rassicurante: ACCIDENTA**

Così si chiama l'assicurazione infortuni in caso di decesso o invalidità. Con ACCIDENTA proteggete voi e i vostri congiunti dalle gravi conseguenze finanziarie causate da un infortunio.

### **Previdente: DIMI**

Il nome sta per assicurazione di decesso e invalidità selezionati. DIMI serve a prevenire le pesanti conseguenze finanziarie di una malattia o di un infortunio.

### **Avveduta: INVIVA**

È un'assicurazione di risparmio e rischio legata a fondi d'investimento. La parte di risparmio viene investita in fondi selezionati. La parte di rischio dell'investimento garantisce una tutela previdenziale in caso di decesso.

Una pesca abbondante e la terra sotto i piedi



### 3 I premi

Un moderno assicuratore malattie e infortuni s'intende quale fornitore di servizi sul mercato della sanità. Amministra il denaro dei clienti e cura i loro interessi. È tuttavia anche un'azienda che deve rimanere sana economicamente per poter garantire le prestazioni contrattuali. Ecco perché presta molta attenzione all'accantonamento di riserve.

Tutto ciò ha la sua importanza nel calcolo dei premi. Soltanto se questo avviene con lungimiranza e ragionevolezza si può evitare che i premi facciano scatti verso l'alto superiori alla media.

La CONCORDIA può escludere tali scatti perché fin dal principio calcola seriamente e perché, in quanto sano assicuratore malattie e infortuni, possiede sufficienti riserve e accantonamenti.

A quanto ammonta il vostro premio dipende dall'età, dal luogo di domicilio e dall'assicuratore. Per bambini e ragazzi fino al 18° anno di età sono previsti premi ridotti nell'assicurazione di base.

La CONCORDIA prevede anche per giovani adulti dai 19 ai 25 anni una riduzione sui premi nell'assicurazione di base.

## 4 La partecipazione ai costi

Una parte dei costi dell'assicurazione di base è a vostro carico. Questo è stabilito per legge e vale presso tutti gli assicuratori. Tre componenti determinano la partecipazione ai costi:

### **La franchigia**

Di tutti i costi (per esempio per il medico, l'ospedale, i medicinali, la fisioterapia) dovete prima assumervi voi stessi una parte. Soltanto quando i costi superano questo importo, la cosiddetta franchigia, l'assicuratore malattie partecipa ai costi ulteriori.

La franchigia va pagata soltanto una volta per anno civile. Questa ammonta a CHF 300 e viene riscossa solo a partire dal 19° anno di età. Per risparmiare sui premi potete decidere di aumentare la franchigia (vedi pagina 12).

### **L'aliquota percentuale**

Questa ammonta al 10% e viene calcolata sulla parte dei costi che supera l'importo della franchigia. L'aliquota ammonta a un massimo di CHF 700 l'anno per adulti e a CHF 350 fino al compimento del 18° anno di età.

Per i generici l'aliquota è del 10%, per i preparati originali selezionati, per i quali esiste un corrispettivo generico, è del 20%.

### **In caso di degenza ospedaliera**

A partire dal 26° anno d'età verrà inoltre addebitato per ogni degenza ospedaliera un contributo di CHF 15 al giorno.

In caso di maternità non può essere richiesta alcuna partecipazione ai costi per le prestazioni legali dell'assicurazione di base. Quando la gravidanza non procede normalmente è considerata malattia e viene quindi riscossa la partecipazione ai costi.

## 5 Risparmiare sui premi

L'assicurazione malattie e infortuni rappresenta oggi una voce di costo che incide fortemente sul vostro budget privato. Disponete tuttavia di diverse possibilità per abbassare sensibilmente il vostro premio. Molti assicuratori malattie e infortuni offrono attraenti opportunità di risparmio. Anche la CONCORDIA.

### **Un freno ai costi: HMO**

HMO sta per Health Maintenance Organization. È un centro della salute che riunisce sotto lo stesso tetto diversi fornitori di prestazioni. Nei centri HMO lavorano di solito, oltre al medico generico, altri fornitori di prestazioni, come per esempio il fisioterapista o il dietista. In alcune regioni i medici di famiglia hanno creato delle reti HMO.

In caso di malattia venite assistiti da questo centro della salute. Il medico HMO è quindi il vostro primo interlocutore. Se necessario vi manda da uno specialista. Anche una degenza ospedaliera o un'assistenza medica a domicilio viene organizzata dal vostro team HMO.

In caso d'urgenza potete rivolgervi al medico più vicino.

Gli assicurati HMO risparmiano fino al 24% sul premio nell'assicurazione di base e nelle più importanti assicurazioni complementari fino al 25%.

### **Innovativa: myDoc assicurazione medico di famiglia**

myDoc assicurazione medico di famiglia è una forma particolare dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie. Le prestazioni sono le stesse. La differenza fondamentale: gli assicurati myDoc devono sempre e in primo luogo rivolgersi al loro medico di famiglia personale myDoc per la prima assistenza medica. Fanno eccezione i casi d'urgenza, gli esami ginecologici preventivi, l'assistenza ostetrica e il trattamento presso l'oculista per la prescrizione di occhiali o lenti a contatto, nonché il trattamento di bambini dal pediatra. Visto che praticamente tutti i medici di medicina generale con studio medico sono ammessi dalla CONCORDIA quale myDoc medico di famiglia, quasi tutti gli assicurati possono rimanere presso il loro attuale medico di famiglia. Grazie a myDoc si possono tra l'altro evitare inutili ripetizioni di esami, cosa che contribuisce in generale a contenere i costi nel settore sanitario. Questo ha un effetto favorevole sui premi dell'assicurazione malattie: gli assicurati myDoc possono beneficiare di una riduzione fino al 16% sui premi dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (AOMS).

### Variabile: l'aumento della franchigia

Potete aumentare la franchigia nell'assicurazione di base per ridurre i vostri premi. Conviene accantonare il denaro corrispondente all'ammontare della franchigia, affinché possiate affrontare senza problemi la parte a vostro carico in caso di una visita medica o di una degenza ospedaliera.

La tabella seguente mostra le riduzioni massime consentite dalla legge.

Franchigia annuale	Riduzione <sup>1</sup> per anno civile	
CHF 0	-	
CHF 100	mass. CHF 70	
CHF 200	mass. CHF 140	
CHF 300	mass. CHF 210	
CHF 400	mass. CHF 280	fino al 18° anno d'età
CHF 500	mass. CHF 350	
CHF 600	mass. CHF 420	
CHF 300	-	
CHF 500	mass. CHF 140	
CHF 1'000	mass. CHF 490	
CHF 1'500	mass. CHF 840	dal 19° anno d'età
CHF 2'000 <sup>2</sup>	mass. CHF 1'190	
CHF 2'500 <sup>2</sup>	mass. CHF 1'540	

1 La detrazione in franchi (comprese tutte le riduzioni supplementari derivanti da HMO, myDoc o esclusione di infortunio), secondo le direttive legislative, non può superare la metà del premio base ordinario (con copertura infortunio).

2 Per gli assicurati in età tra i 19 ed i 25 anni, gli assicuratori devono versare notevoli contributi nel fondo di compensazione dei rischi. Per questo motivo, in questa categoria d'età le riduzioni per le franchigie opzionali di CHF 2'000 e CHF 2'500 risultano inferiori a quelle degli altri adulti.

Anche nelle varianti per il reparto privato e semiprivato delle assicurazioni ospedaliere CONCORDIA potete risparmiare sui premi tra il 20 e il 70% con una franchigia opzionale.

Franchigia annuale	Riduzione
CHF 0, franchigia ordinaria	0%
CHF 1'000	20%
CHF 2'000	30%
CHF 3'000	40%
CHF 5'000	50%
CHF 10'000	70%

**A vantaggio del budget: l'esclusione della copertura infortunio**

Se lavorate almeno 8 ore alla settimana presso lo stesso datore di lavoro, siete assicurati tramite quest'ultimo contro gli infortuni professionali e non professionali. Ecco perché potete escludere dall'assicurazione di base la copertura infortunio. Ciò riduce il premio del 5,1 % circa.

**Liberatorio: il reclamo del premio in caso di servizio militare e civile**

Se avete prestato servizio militare o civile per più di 60 giorni consecutivi potete richiedere anticipatamente la sospensione del premio per l'assicurazione di base.

**Sociale: la riduzione del premio**

Se vivete in modeste condizioni economiche vi spetta un'individuale riduzione del premio. Il Cantone di domicilio decide come vengono distribuite le sovvenzioni statali. Certi cantoni vi informano automaticamente se risultate tra gli aventi diritto. In altri cantoni dovete annunciarvi personalmente presso il vostro comune di domicilio. Informatevi sulle condizioni presso l'amministrazione comunale del vostro luogo di domicilio.

## 6 Abbassare i costi

Tutti noi vogliamo tenere bassi i costi della sanità. Il provvedimento più importante: evitare di generare costi. Qualche indicazione a questo riguardo.

### **Consapevole: visite mediche con moderazione**

Imparate a valutare quando è necessario consultare il medico. Spesso aiuta un rimedio casalingo, quale impacchi, tè, riposo a letto, ecc. Se i disturbi non diminuiscono recatevi dal medico. Se evitate di farlo per ogni sciocchezza causate meno costi. E questo torna a profitto del vostro portafoglio.

### **Raccomandabile: il controllo della fattura del medico**

Se siete in cura da un medico la fattura del medico arriva di regola direttamente a voi. Vi preghiamo di controllare la fattura. L'originale della fattura lo inviate al vostro assicuratore malattie. Questo controlla a sua volta la somma richiesta dal medico e vi rimborsa la parte dei costi che rimane dopo aver dedotto la partecipazione ai costi. In questo sistema siete voi a pagare la fattura del medico.

In alcuni cantoni la fattura del medico arriva direttamente all'assicurazione malattie. In questo caso voi ricevete una copia della fattura a scopo di controllo. Il vostro assicuratore malattie paga direttamente la fattura e calcola una vostra eventuale partecipazione ai costi.

### **Come potete controllare da soli la fattura del medico?**

Controllate il numero delle consultazioni mediche (visite mediche), tipo e quantità dei medicinali elencati e tutto il resto nel miglior modo possibile. Verificate inoltre se la durata della vostra consultazione medica è riportata correttamente sulla fattura.

Annotate le discrepanze con la matita direttamente sulla fattura (risp. copia della fattura) e trasmettetela al vostro assicuratore malattie e infortuni. Naturalmente potete anche reclamare direttamente presso il fatturante ed esigere una fattura rettificata che poi trasmetterete al vostro assicuratore.

Ogni prestazione medica dispensata è contrassegnata da un numero di posizione, da punti tariffali e da un cosiddetto valore del punto. Un valore del punto corrisponde a un determinato valore in denaro. Se moltiplicate il totale di tutti i punti tariffali con questo valore, sapete quanto costano le prestazioni dispensate. Dall'introduzione del Tarmed il 1° gennaio 2004 ci sono complessivamente più di 4'000 posizioni.

Rivolgetevi alla vostra CONCORDIA, se qualcosa nella vostra fattura medica non vi è chiara.

### **Ragionevole: generici invece dei medicinali originali**

I generici alleggeriscono il budget personale e riducono i costi nel campo della sanità. Con un preparato generico, di costo inferiore fino al 70%, in Svizzera si possono risparmiare diversi milioni di franchi. Approfittatene anche voi!

I generici sono preparati d'imitazione. Un generico giunge sul mercato non appena è scaduta la protezione brevettuale del preparato originale. Normalmente sono più convenienti dei prodotti originali, poiché i produttori non devono sostenere i costi della ricerca.

### **Efficacia dei preparati generici**

Poiché i preparati originali e quelli generici contengono gli stessi principi attivi, hanno anche gli stessi effetti. Questo è stato confermato da Swissmedic, l'Istituto svizzero per gli agenti terapeutici. Tutt'al più vi sono delle differenze per quanto riguarda le sostanze ausiliari. Il vostro medico o farmacista vi informerà debitamente. Tutti i generici hanno superato i severi esami di ammissione di Swissmedic.

### **Risparmiare con i generici**

Se al posto di un preparato originale utilizzate un generico con lo stesso effetto potete approfittare, poiché i generici sono fino al 70% più convenienti rispetto ai preparati originali. Se non avete ancora sfruttato del tutto l'importo della franchigia annua, beneficereste direttamente del prezzo ridotto.

### **Conseguenze sulla vostra partecipazione ai costi**

Se avete esaurito la vostra franchigia, nel caso in cui acquistate un generico la vostra aliquota prevista dalla legge si smezza dal 20 al 10% del prezzo del medicamento. Ciò vale fintanto che non si è raggiunta l'aliquota massima.

Se per motivi d'ordine medico siete costretti ad utilizzare il preparato originale, anche in questo caso pagate solo il 10% di aliquota.

### **Generici per medicinali non obbligatori**

Anche tra i preparati non rimborsabili a titolo obbligatorio dall'assicuratore vi sono molti generici. Anch'essi sono nettamente più convenienti dei preparati originali. Richiedete dunque sempre dei generici anche quando acquistate dei preparati non obbligatoriamente a carico dell'assicurazione malattie. Ne vale la pena.

### **Chi risponde ad ulteriori domande**

Alle vostre domande di tipo medico relative ai generici risponderà il vostro medico o farmacista. Alle vostre domande relative all'assicurazione e all'aliquota ridotta nel caso di acquisto di generici risponderà la vostra agenzia CONCORDIA.

Anche tra i medicinali originali di diversi produttori con il medesimo o simile effetto ci sono in parte differenze di prezzo sorprendenti. Parlate con il vostro medico o farmacista dei costi del medicamento prescritto. Ce n'è magari uno di simile che è più conveniente?

Il movimento fisico smuove  
anche i costi per la sanità



## 7 Rimanere sani

Lasciarsi cullare dalle onde e trasportare dalla corrente. Godersi il caldo del sole e la brezza rinfrescante. E muoversi leggermente in direzione di nuove mete. Un giretto in barca a remi può essere davvero molto rilassante.

Salute e benessere vi augura anche la CONCORDIA. Gli assicurati sani contribuiscono inoltre ad abbassare i costi nella sanità. E di questo ne approfittano tutti. Ecco quindi brevemente alcuni preziosi suggerimenti e indicazioni che fanno la differenza.

### **Muoversi fa bene**

Movimento moderato, ma in compenso regolare. È un rimedio prodigioso. L'attività fisica ha degli effetti immediati sulla nostra salute. Bastano già trenta minuti di movimento al giorno. L'intensità dovrebbe rimanere abbastanza bassa, affinché il polso e la respirazione vengano accelerati solo leggermente.

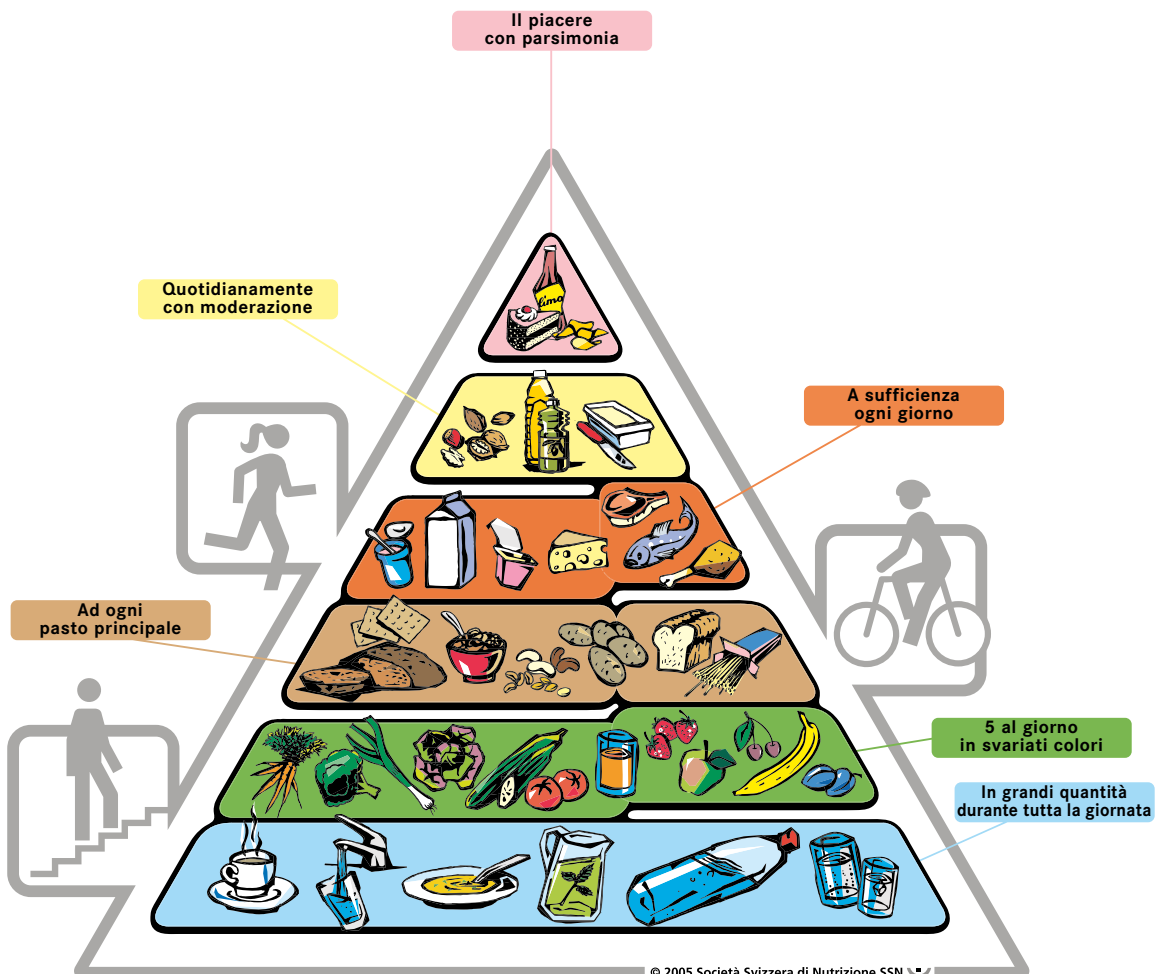
Ci sono molte possibilità per inserire un po' di movimento nella quotidianità, gratuitamente e risparmiando tempo. Non dovete mica arrampicarvi sugli alberi. È sufficiente se:

- andate a fare la spesa a piedi o in bicicletta;
- scendete due fermate prima dall'autobus o dal tram;
- fate una passeggiata a passo sostenuto durante la pausa pranzo;
- salite sempre le scale dov'è possibile;
- sbrigate lavori domestici o di giardinaggio.

## Buon appetito

Impostate la vostra alimentazione basandovi sulla piramide degli alimenti. Date la massima importanza agli alimenti del settore più basso della piramide. Quanto potete mangiare e bere dipende anche da quanto intensamente vi muovete.

La base dell'alimentazione la formano le bevande. Bevete almeno due litri al giorno, l'ideale sono bevande non zuccherate e analcoliche. Mangiate abbondantemente soprattutto quello che la natura ci offre in verdura, frutta e cereali. Carne, pesce, e altre proteine non debbono mancare, benché ai nostri giorni vengano consumate da molti in quantità troppo abbondanti. Gustate i cibi contenenti grassi e i dolci con moderazione e consapevolezza.



**Buonanotte**

Dormite a sufficienza. Ci vogliono almeno sette-otto ore di sonno per affrontare la giornata pieni di energia.

**Buontempo**

Date senso al vostro lavoro. E traete gioia di tanto in tanto anche dalle piccole cose della vita – fa bene.

**Buongiorno**

Dialogate con i vostri simili. Curate il contatto con il mondo che vi circonda. Dappertutto ci sono persone interessanti.

A bordo per salpare verso nuovi orizzonti



## 8 In viaggio

Prima di ogni soggiorno all'estero dovrete chiarire con il vostro assicuratore malattie e infortuni se siete ben assicurati. Ciò dipende tra l'altro dal paese che vi apprestate a visitare e da quanto tempo intendete soggiornarci.

### **Sempre appresso: la tessera d'assicurazione malattia CONCORDIA**

Portate sempre con voi per ogni evenienza la vostra tessera d'assicurazione malattia CONCORDIA. Questa conferma negli Stati dell'UE e AELS che in Svizzera avete concluso una sufficiente co-pertura assicurativa. Se ciononostante dovessero sorgere dei problemi, telefonate al numero di pronto soccorso della CONCORDIA. Telefonando al numero +41 (0)41 210 02 50 riceverete un aiuto professionale 24 ore su 24.

Un vero alleggerimento senza oscillazioni



## 9 Le prestazioni di servizio

Gli assicuratori malattie e infortuni offrono servizi. Il loro scopo è avere clienti sani e soddisfatti. La CONCORDIA si distingue per il servizio di qualità. Alcune indicazioni a riguardo.

### **Personale: la consulenza**

La CONCORDIA ci tiene molto al diretto contatto con l'assicurato. Ecco il perché della fitta rete di agenzie che favorisce la vicinanza alla clientela. In Internet al sito [www.concordia.ch](http://www.concordia.ch), trovate le ubicazioni e gli indirizzi, sotto «La vostra agenzia» potete immettere il codice postale di avviamento del vostro luogo di domicilio.

Per vicinanza alla clientela la CONCORDIA, tuttavia, non intende soltanto la presenza geografica sul posto. I consulenti cercano il contatto con i clienti anche per conoscere le loro specifiche esigenze per poterli poi consigliare individualmente. Questo determina quanto su misura siano i prodotti che in seguito offrono.

### **Ampio: il servizio su Internet**

Avete traslocato? Desiderate escludere il rischio infortuni? O calcolare in modo semplicissimo i vostri premi? A questo riguardo e in merito a tante altre domande trovate su Internet sotto [www.concordia.ch](http://www.concordia.ch) i formulari e le documentazioni necessari che potrete compilare e spedire online.

Su Internet trovate inoltre anche rubriche di consulenza. Suggerimenti sull'alimentazione, sul movimento e su altri quesiti inerenti la salute possono esservi utili, se volete vivere in salute consapevolmente.

### **Informativa: la rivista per i clienti CARE della CONCORDIA**

CARE esce quattro volte l'anno e pubblica le comunicazioni ufficiali della CONCORDIA. Tuttavia ci sono anche molte informazioni attuali sui prodotti e i servizi della CONCORDIA, nonché sul tema dell'assicurazione malattie in generale. Come il sito web, anche CARE offre suggerimenti sulla salute utili e stimolanti per giovani e meno giovani.

### **Efficiente: il disbrigo delle prestazioni**

Quale assicuratore malattie e infortuni la CONCORDIA è un'azienda fornitrice di servizi. Per questo ce la mette tutta per prestare i servizi in modo rapido ed efficiente. Le vostre richieste vengono prontamente elaborate. Alle e-mail la CONCORDIA risponde il più velocemente possibile. Il denaro a cui avete diritto vi viene versato con rapidità, a condizione che consegnate la documentazione completa.

### **Diretto: il pagamento del premio tramite LSV**

Tramite il sistema di addebitamento diretto (LSV) della banca o con Debit Direct (DD) della posta il vostro premio viene versato all'assicuratore in modo automatico, sicuro e trasparente. Non ricevete più alcuna fattura mensile del premio. Per ogni avviso di addebitamento potete esercitare il vostro diritto di ricorso entro 30 giorni.

Aggirare gli ostacoli  
concentrandosi sull'essenziale



## 10 Il cambio d'assicuratore malattie

Se volete cambiare l'assicuratore malattie e infortuni dovete prestare attenzione ad alcune cose per non finire in un vortice o non essere trascinato dalla corrente.

### **Disdetta dell'assicurazione di base**

Il termine di disdetta è di tre mesi per fine giugno e di un mese per fine dicembre.

### **Disdetta in caso di franchigia più alta, assicurazione HMO o myDoc assicurazione medico di famiglia**

Il termine di disdetta è di un mese. Una disdetta è possibile per fine anno.

### **Disdetta in caso di comunicazione del nuovo premio**

Di regola l'assicuratore vi comunica in ottobre il nuovo premio per l'anno successivo. In questo caso per l'assicurazione di base il termine di disdetta viene abbreviato a un mese, indipendentemente dal fatto se il premio aumenta, cala o rimane invariato. Potete quindi disdire per il 31 dicembre. La vostra lettera di disdetta deve pervenire al vostro assicuratore entro e non oltre il 30 novembre, meglio se raccomandata.

La vostra disdetta è valida soltanto quando il nuovo assicuratore ha comunicato al suo predecessore che la copertura assicurativa continua senza interruzione e sono stati saldati tutti i debiti presso l'assicuratore attuale.

### **Disdetta delle assicurazioni complementari**

I termini di disdetta variano nelle assicurazioni complementari. Determinanti sono le Condizioni generali d'assicurazione.

Normalmente presso la CONCORDIA è possibile disdire le assicurazioni complementari per fine anno con un preavviso di tre mesi. Per ulteriori informazioni rivolgetevi alla vostra CONCORDIA.

Primi indirizzi in tutte le direzioni



## 11 Indirizzi e numeri telefonici utili

### **Schweizerische Patientenstellen/Fédération suisse des patients**

- [Informazione sui diritti dei pazienti, consulenza personale, assistenza legale](#)

Hofwiesenstrasse 3, 8042 Zurigo

tel. 044 361 92 56 (Zurigo), tel. 052 721 52 92 (Svizzera orientale),

tel. 062 835 29 50 (Aarau/Solothurn), tel. 061 261 42 41 (Basilea),

tel. 041 410 10 14 (Svizzera centrale), tel. 026 422 27 25 (Svizzera occidentale)

e-mail: [info@patientenstelle.ch](mailto:info@patientenstelle.ch), [www.patientenstelle.ch](http://www.patientenstelle.ch)

### **Fondazione Organizzazione svizzera dei pazienti OSP**

- [Informazione sui diritti dei pazienti, consulenza personale, assistenza legale](#)

Häringstrasse 20, 8001 Zurigo

tel. 044 252 54 22 (Zurigo), tel. 031 372 13 11 (Berna), tel. 071 278 42 40 (San Gallo),

tel. 022 372 22 22 (Ginevra), tel. 021 314 73 88 (Losanna), tel. 062 212 55 89 (Olten),

tel. 091 826 11 28 (Bellinzona)

Telefonische Beratung für Nichtmitglieder in tedesco

lu - ve, ore 9.00 - 16.00: 0900 56 70 47 (CHF 2.13/min.)

Telefonische Beratung für Nichtmitglieder in francese

lu - ve, ore 9.00 - 12.00, 13.00 - 16.30: 0900 56 70 48 (CHF 4.13/min.)

e-mail: [zh@spo.ch](mailto:zh@spo.ch), [www.spo.ch](http://www.spo.ch)

### **Federazione dei medici svizzeri FMH**

- [Ufficio perizie in caso di presunti errori di diagnostica o di trattamento](#)

Segreteria generale, Elfenstrasse 18, casella postale 293, 3000 Berna 16

tel. 031 359 11 11

e-mail: [fmhinfo@hin.ch](mailto:fmhinfo@hin.ch), [www.fmh.ch](http://www.fmh.ch)

### **Ombudsman dell'assicurazione malattie**

- [Consulenza e intervento in caso di controversie inerenti all'entità e al rifiuto di prestazioni](#)

Morgartenstrasse 9, 6003 Lucerna

tel. 041 226 10 10 (d), 041 226 10 11 (f), 041 226 10 12 (i),

(lu - ve, ore 9.00 - 11.30)

e-mail: [info@om-kv.ch](mailto:info@om-kv.ch), [www.ombudsman-kv.ch](http://www.ombudsman-kv.ch)

### **U. P. Ente di consulenza legale per vittime di infortuni e pazienti**

- [Consulenza personale per vittime di infortuni e pazienti, assistenza legale](#)

Werdstrasse 36, 8004 Zurigo, Info-Line 0800 70 72 77 (gratuita)

[www.rechtsberatung-up.ch](http://www.rechtsberatung-up.ch)

Imparate i termini principali e  
viaggiate con il vento in poppa



## 12 Il glossario

Termini	Spiegazioni	Di più a pagina
<b>Aliquota percentuale</b>	L'aliquota percentuale è parte della partecipazione ai costi. Nell'assicurazione di base ammonta al 10% dei costi che superano la franchigia. Per certi medicinali originali per i quali esiste un generico, l'aliquota percentuale è del 20%. L'aliquota massima per anno civile ammonta per gli adulti a CHF 700 e per i bambini a CHF 350.	10
<b>AOMS</b>	Assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie, detta anche assicurazione di base.	5
<b>Assicurazioni complementari</b>	Assicurazioni facoltative che coprono diverse prestazioni complementari.	6, 7
<b>Assicurazione di base</b>	Nome d'uso corrente per l'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (AOMS).	5
<b>Franchigia</b>	La franchigia è parte della partecipazione ai costi. Tutti i costi generati nel corso di un anno civile inferiori all'importo della franchigia vanno pagati personalmente. Per gli adulti la franchigia minima nell'assicurazione di base ammonta a CHF 300.	10, 12
<b>Generici</b>	Medicamenti d'imitazione. La composizione e l'effetto equivalgono all'originale.	15
<b>HMO</b>	Centro della salute con diversi fornitori di prestazioni. Letteralmente significa: <b>H</b> ealth <b>M</b> aintenance <b>O</b> rganization.	11
<b>LCA</b>	Legge federale sul contratto d'assicurazione, determinante per le assicurazioni complementari.	
<b>LAMal</b>	Legge federale sull'assicurazione malattie, determinante per l'assicurazione di base.	
<b>myDoc</b>	Assicurazione medico di famiglia della CONCORDIA. Il medico di famiglia è sempre il primo interlocutore.	11

Termini	Spiegazioni	Di più a pagina
<b>Partecipazione ai costi</b>	È composta dalla franchigia e dall'aliquota percentuale. A partire dal 26° anno d'età verrà inoltre addebitato per ogni degenza ospedaliera un contributo di CHF 15 al giorno.	<b>10</b>
<b>Punto tariffale</b>	Mezzo per la differenziazione tariffale (ossia relativa ai costi) di prestazioni mediche.	<b>14</b>
<b>Reparto comune</b>	Dall'assicurazione di base deriva il diritto al trattamento nel reparto comune di un ospedale figurante sull'elenco degli ospedali del Cantone di domicilio di un assicurato.  Nell'assicurazione ospedaliera complementare «reparto comune» l'assicurato ha diritto in caso di degenza ospedaliera al rimborso di una camera a più letti in un ospedale in Svizzera; non è prevista la libera scelta del medico.	
<b>Reparto privato</b>	Con l'assicurazione ospedaliera complementare «reparto privato», in caso di trattamento stazionario, l'assicurato ha diritto alla libera scelta del medico e dell'ospedale in tutto il mondo come pure a una copertura assicurativa completa nel reparto privato (camera singola).	
<b>Reparto semiprivato</b>	Con l'assicurazione ospedaliera complementare «reparto semiprivato», in caso di trattamento stazionario, l'assicurato ha diritto al rimborso di una camera a due letti in un ospedale in Svizzera, nonché alla libera scelta del medico.	
<b>Riduzione dei premi</b>	Gli assicurati, il cui reddito annuo imponibile non supera un certo limite, hanno diritto a una riduzione del loro premio d'assicurazione malattie.	<b>13</b>
<b>Spitex</b>	Cura ambulatoriale dispensata da personale specializzato.	<b>5</b>
<b>Tarmed</b>	Tariffario medico: introdotto nel 2004 con validità in tutta la Svizzera.	<b>14</b>
<b>Trattamento ambulatoriale</b>	Trattamento presso il medico di famiglia o l'ospedale senza pernottamento.	<b>5</b>
<b>Trattamento stazionario</b>	Trattamento in ospedale con almeno un pernottamento.	
<b>Valore del punto</b>	Valutazione tariffaria di un punto tariffale in unità di denaro.	<b>14</b>

### **La CONCORDIA conosce le molte strade della vita**

Aggirare gli ostacoli che la vita mette sul nostro tragitto. Fate rotta verso il porto sicuro dell'assicurazione malattie dove sarete in buone mani.

La CONCORDIA con i suoi 1'250 collaboratori vi accompagna volentieri. Con questo navigatore. Con la consulenza personale. Con l'esperienza che la caratterizza quale uno dei maggiori assicuratori malattie e infortuni della Svizzera, presente quando conta davvero per circa 720'000 clienti.

### **Avviso sul vincolo giuridico**

Determinante per tutte le informazioni in questa pubblicazione sono la Legge federale sull'assicurazione malattie (LAMal), le relative ordinanze, la Legge sul contratto d'assicurazione (LCA), nonché le Condizioni generali e complementari d'assicurazione (CGA e CCA) della CONCORDIA Assicurazione svizzera malattie e infortuni SA. Consultate queste leggi e condizioni se sorgono delle domande o telefonate alla CONCORDIA.

© CONCORDIA Lucerna

Stato: 2011

Modifiche riservate, soprattutto in base a nuove disposizioni legislative.

Riproduzione solo con autorizzazione scritta.

Per ordinare altri esemplari di questa pubblicazione:  
telefono 041 228 01 11 oppure e-mail [info@concordia.ch](mailto:info@concordia.ch)



CONCORDIA  
Bundesplatz 15  
6002 Lucerna  
Telefono 041 228 01 11  
[www.concordia.ch](http://www.concordia.ch)  
[info@concordia.ch](mailto:info@concordia.ch)