

La rivista sulla salute della EGK

Vivere

03
2016



Umore

Come la risata agisce sulla nostra salute 13

Il club della salute

Sani e felici con Vituro 10

Tutela dei pazienti

Margrit Kessler parla di medici, giudici e casse malattia 25

Sommario

06

Simone Niggli-Luder
L'assicurazione viaggi su misura per me



20

Escursione
Cucina alle erbe sotto il mormorio dei tigli



22

Prima che sia troppo tardi
Il contributo preventivo deve essere innalzato

10

Vituro
Diventate esperti in salute!



13

L'umorismo, elisir di lunga vita
Avete già riso oggi?



25

L'opinione di ...
ntervista a Margrit Kessler, responsabile della tutela dei diritti dei pazienti

Editoriale Cara lettrice, caro lettore 03

La mia assicurazione Assistenza personale, anche al telefono 04

La mia assicurazione News dalla EGK 08

La mia assicurazione Le lettere di accompagnamento non sono più necessarie 12

Nel mezzo della vita «Da generalista tengo salde le fila» 18

Medicina tradizionale e complementare Calendario delle manifestazioni 24

Il lato B Parfait alla lavanda 28

CARA LETTRICE  CARO LETTORE

La prevenzione è importante. Vituro vi dà una mano.



È passato qualche tempo da quando sulle pagine di questa rivista vi avevo annunciato un progetto che mi sta molto a cuore: un club della salute aperto a tutti gli svizzeri, che può sostenere anche voi nel condurre uno stile di vita sano divertendovi. Ora siamo pronti, posso presentarvi con grande orgoglio il progetto Vituro. Vituro è una piattaforma interattiva, che mette in relazione tra loro persone unite dall'ideale di uno stile di vita sano, aiutandole a vivere in modo sano e gioioso il loro rapporto con la salute. In quanto assicurati presso la EGK, potete approfittare anche voi di questo progetto innovativo, la cui fondatrice è la EGK-Cassa della salute. Per un anno potrete godere dell'associazione gratuita che vi aprirà le porte a numerose attività e offerte attraenti. Ulteriori informazioni su Vituro le trovate da pagina 10.

Tuttavia la salute non dipende semplicemente da quanto ci si muova o ci si nutra. La salute viene incentivata soprattutto dal

proprio atteggiamento di vita. Un detto popolare dice che ridere è sano e ne sono convinto anch'io. Per questo motivo, in questa edizione abbiamo affrontato questa tematica, scoprendo cose sorprendenti sull'importanza dell'umorismo nella nostra vita, come potete leggere a partire da pagina 13 di questa rivista. Sapevate ad esempio che l'umorismo oggi gioca un ruolo importante addirittura nella cura degli anziani e dei pazienti affetti da Alzheimer? E non vale solo per i pazienti, ma anche per le infermiere e gli infermieri!

Ora vi auguro una piacevole lettura di questa edizione della rivista sulla salute della EGK Vivere!

Stefan Kaufmann
Vicedirettore



Assistenza personale, anche al telefono

Al giorno d'oggi, quando si cerca di contattare telefonicamente un'impresa, spesso non si compone semplicemente un numero, ma si deve passare attraverso un lungo menu telefonico, per poi dover restare ad attendere in linea. E così si aspetta, con il telefono appoggiato all'orecchio, mentre si desidera solo una rapida informazione per potersi poi dedicare ad altro.

Alla EGK-Cassa della salute le cose vanno diversamente. Cinque collaboratrici nella sede di Laufen si occupano di chi chiama. Quasi tutte le telefoniste sono alla EGK da molti anni, in parte sono state impiegate in diversi reparti e sanno tutto dell'impresa e della sua filosofia. Nel centralino telefonico le telefoniste Sonja Gloor, Rosaria Theurillat, Claudia Hänggi, Therese Borer e Rosa Esteroe lavorano sempre in coppia e, potete starne certi, i telefoni iniziano a squillare puntuali alle otto del mattino e l'ultimo che chiama ci prova alle 17, quando le telefoniste sono sul punto di andare a casa.

Ora sta per iniziare il periodo più difficile dell'anno: quando in autunno viene reso noto il nuovo premio dell'assicurazione di base, le cinque telefoniste quasi non riescono a dedicarsi alle altre numerosi mansioni loro affidate. Non fanno solo in modo che chi chiama la EGK venga passato alla persona a cui competono le sue richieste. Sono anche il cuore dell'impresa: «Rispondiamo anche alle mail che arrivano all'indirizzo generale della EGK e aiutiamo il servizio interno a selezionare la posta. Ci occupiamo degli ospiti che vengono per

partecipare a riunioni o colloqui, offrendo loro bevande e tutto quello di cui possono avere bisogno, e naturalmente accogliamo anche i visitatori, indirizzandoli all'ufficio competente», dice Sonja Gloor, che fa parte del team di telefoniste della EGK da quasi dieci anni.

Perché non tutti i visitatori che si rivolgono alla reception della sede di Laufen si stanno rivolgendo all'indirizzo giusto. A Laufen ci sono la direzione, i reparti prestazioni, l'edificio informatico e l'agenzia, distribuita in quattro posti diversi. Capita infatti che gli assicurati che volevano andare in agenzia improvvisamente si trovino in direzione, e i partner che avevano una riunione con il direttore Reto Flury finiscano al reparto prestazioni. E a volte gli ospiti volevano semplicemente andare dal dentista che ha il suo studio al piano superiore. In questi casi serve un aiuto professionale rapido, affinché nessuno resti contrariato.

Ascoltare e mantenere la calma

Per le cinque telefoniste si tratta della situazione più difficile: avere a che fare con clienti -insoddisfatti. «Ci è persino capitato di essere insultate al telefono senza



«Lascio sempre che gli assicurati arrabbiati si sfoghino. Se capiscono di essere presi sul serio si calmano prima».

Rosaria Theurillat, telefonista

La mia assicurazione Dietro alle quinte



I volti nascosti dietro alle voci. Il team di telefoniste della EGK-Cassa della salute, da sinistra a destra: Rosa Esteriore, Sonja Gloor, Therese Borer (in piedi), Claudia Hänggi, Rosaria Theurillat (sedute).

aver la possibilità di replicare», dice Rosaria Theurillat. In situazioni simili non è sempre facile mantenere la calma, per questo motivo proprio accanto al telefono ci sono piccole stampe informative, che elencano i consigli e i trucchi più importanti su come reagire correttamente alle situazioni spiacevoli anche per telefono. «In quei casi lascio che l'assicurato si sfoghi. Se capiscono che sono ascoltati e presi sul serio, si calmano più velocemente», Rosaria Theurillat spiega così la sua strategia personale per affrontare queste chiamate.

«Non è sempre semplice, ma cerco di tener presente che la persona al telefono non ce l'ha con me personalmente, ma che il motivo della sua rabbia è un altro», aggiunge Claudia Hänggi. E quando riescono ad aiutare i clienti più arrabbiati, alle collaboratrici del centralino telefonico capita spesso di ricevere una cartolina di ringraziamento.

Una cattiva connessione

Poiché la EGK-Cassa della salute è attiva in tutte le regioni linguistiche della Svizzera, le telefoniste non devono solo essere gentili e pronte ad aiutare al telefono. Tut-

te e cinque parlano tedesco, francese e italiano, oltre a un po' di inglese e Claudia Hänggi in quanto brasiliana, quindi di madrelingua portoghese, capisce addirittura il romancio. «Per lo meno se la persona all'altro capo parla lentamente», dice ridendo. Nonostante questo, a volte capita che ci siano problemi di comprensione. Soprattutto quando la connessione telefonica non è buona, se non si capisce il nome di chi chiama e si deve chiedere più volte, oppure se dalla voce non si capisce subito se chi chiama è un uomo o una donna. Se si usa il genere sbagliato può essere abbastanza imbarazzante, dice Rosaria Theurillat. Per evitare errori sarebbe utile se gli assicurati tenessero sempre a portata di mano la loro tessera d'assicurato: le loro richieste potranno essere soddisfatte molto più rapidamente.

Il fatto che la EGK-Cassa della salute, contrariamente a molti altri assicuratori malattia, non abbia bisogno di un grande call center, dipende dall'organizzazione del servizio clienti, che si cerca di rendere il più personale possibile. «L'assistenza agli assicurati è a cura delle nove agenzie distribuite in tutta la Svizzera», dice Rosa

Esteriore. Quindi secondo lei la maggior parte dei clienti chiamerebbe direttamente là. Se invece selezionassero comunque il numero della sede principale, sarebbero subito messi in contatto con il consulente clienti competente. Perché i collaboratori della EGK di una cosa possono essere certi: grazie al team del centralino telefonico, le chiamate vengono inoltrate sempre alla persona giusta.

Tina Hutzli

L'assicurazione viaggi che risponde alle vostre esigenze

È l'incubo di ogni villeggiante: per mesi si sono attese le meritate vacanze all'estero e appena arrivati ci si ammala. Se poi dovete anche andare dal medico, all'estero può essere decisamente costoso. una rapida informazione per potersi poi dedicare ad altro.

Nei paesi dell'UE e AELS l'assicurazione di base assume al massimo le stesse spese che assumerebbe per gli abitanti del rispettivo paese. In tutti gli altri paesi al massimo il doppio dei costi che verrebbero rimborsati nel cantone di residenza in Svizzera. Ad esempio in America del nord, centro e sud o nell'area dell'Asia orientale, ma anche nei paesi molto amati dagli svizzeri per le vacanze in Europa e nell'area periferica del Mediterraneo, si tratta spesso solo di una piccola percentuale delle spese di cura effettive.

Un'assicurazione viaggi vi protegge proprio in casi come questi. Che si tratti di malattia, infortunio o della perdita del bagaglio, con un'assicurazione viaggi della EGK e della Allianz Global Assistance viaggiate sempre sicuri. Queste assicurazioni sostituiscono le assicurazioni viaggi della EGK, consentendovi la massima libertà di scelta. Non importa quale sia la meta del vostro viaggio, per quanto tempo e con che frequenza viaggiate, che siate da soli o in famiglia: siete voi a comporre l'assicurazione viaggi più adatta alle vostre esi-

genze personali, valida solo per la durata del vostro viaggio o come pacchetto "tutto compreso" valido tutto l'anno.

Trattamento nel reparto privato

Il pacchetto di base «Private Medical» è sempre incluso. Se vi ammalate o avete un infortunio all'estero, questa assicurazione copre le spese del medico, dell'ospedale o dei medicinali non coperti dall'assicurazione di base o da eventuali assicurazioni complementari. All'estero sarete spesso ricoverati nel reparto privato dell'ospedale e trattati come pazienti privati che pagano di persona, a prescindere dal tipo di assicurazione che avete in Svizzera. E non è tutto: potete stipulare immediatamente questa assicurazione complementare, senza sottoporvi a un esame della salute.

Oltre a questa assicurazione per le spese di cura potete scegliere le opzioni che ritenete più importanti per il vostro viaggio. Potete tutelarvi dalle spese in caso di annullamento del vostro viaggio, se ad esempio non potete più viaggiare a causa di malattia, infortunio o decesso. Anche se il treno che vi conduce in aeroporto ritarda al punto da farvi perdere il volo, o se inaspettatamente perdeste il posto di lavoro e doveste annullare il vostro viaggio, non dovrete subire alcun danno economico. Come ulteriore opzione potete assicurare il vostro bagaglio. Se in viaggio an-




 Rubrica


Parla l'ambasciatrice
EGK Simone Niggli-Luder

Sempre sicuri, ovunque voi siate

dasse tutto bene, ma all'aeroporto di destinazione il vostro bagaglio risultasse perduto, potete attivare gli acquisti necessari (ad esempio indumenti, articoli per la toilette, ecc.).

Viaggio di rientro in caso di emergenza

Anche l'opzione Assistance è un aiuto prezioso che potete integrare nella vostra assicurazione viaggi. Copre le spese del trasporto di emergenza all'ospedale più vicino o di ricerca e recupero nel caso in cui un'escursione finisca con una gamba rotta. Se doveste ammalarvi tanto gravemente da non poter essere curati nel paese in cui viaggiate, l'opzione Assistance copre anche il rimpatrio in Svizzera, persino se doveste essere accompagnati da personale medico specializzato. In questo caso anche i vostri compagni di viaggio sarebbero riaccompagnati a casa in modo sicuro.

Premunitevi ora in vista del vostro prossimo viaggio! Tutte le informazioni necessarie sull'assicurazione viaggi della EGK-Cassa della salute le trovate nella vostra agenzia o sul nostro sito web:
www.egk.ch/assicurazione-complementare/assicurazione-viaggi

Erwin Schröter

Quando nacque la mia figlia maggiore Malin, ero ancora un'atleta professionista di orienteering. Mi rimisi presto a viaggiare, seguita da mio marito, da mia figlia e dai miei genitori, per potermi sempre occupare della piccola in modo adeguato. E avevamo sempre con noi il certificato di assicurazione della nostra assicurazione viaggi.

Quando uno sportivo viaggia molto, vive esperienze di ogni tipo, anche casi di malattia dei colleghi. E si impara presto che non ogni paese dispone di un sistema sanitario eccellente quanto quello svizzero. E che in altri posti può essere molto, molto più costoso farsi curare da un medico o all'ospedale.

Specialmente se si viaggia con la famiglia, non si sa mai cosa potrebbe accadere. I bambini possono ammalarsi da un giorno all'altro, anche se per fortuna nel nostro caso non si è mai trattato di cose gravi. La nostra famiglia ha molto spirito d'iniziativa e l'assicurazione viaggi che stipuliamo velocemente e senza complicazioni presso la EGK-Cassa della salute ci offre molta sicurezza. Se durante una gita o un giro in bici dovesse accadere qualcosa, potremmo affidarci alla nostra copertura Assistance.

Ora non sono più una sportiva professionista, ma viaggiamo ancora spesso e volentieri, sfruttando anche il vantaggio sulla salute che ci offre la EGK.

Approfittate anche voi del vostro vantaggio!

Simone Niggli-Luder

News dalla EGK

Restate sempre aggiornati! Vi inviamo regolarmente le notizie più importanti sulla EGK-Cassa della salute, sul sistema di assicurazione malattie e sul sistema sanitario.

EGK-MDI: sicurezza dove serve

La EGK-Cassa della salute si impegna costantemente per verificare e ampliare la sua gamma di prodotti, andando incontro alle esigenze dei suoi assicurati. Sapendo che nove casi di invalidità su dieci sono causati da malattia, la nostra nuova assicurazione di capitale EGK-MDI (Malattia-Decesso-Invalidità) rappresenta una valida integrazione alla EGK-DII, efficace in caso di infortunio. L'assicurazione EGK-MDI sarà disponibile dal 1° gennaio 2017, ma è già possibile stipularla. È rivolta soprattutto a studenti, persone che si occupano dell'economia domestica, lavoratori autonomi e bambini. Oltre alla copertura assicurativa, un ulteriore vantaggio di questa assicurazione di capitale è costituito dal fatto che è considerata un deposito di garanzia anche nelle transazioni bancarie. La EGK-MDI funge da capitale temporaneo per colmare la lacuna con le assicurazioni previste dalla legge (LAI, LAINF, LPP, AVS). Troverete maggiori informazioni sulla EGK-MDI nella prossima edizione della rivista sulla salute della EGK Vivere o presso la vostra agenzia competente.

Struttura più chiara, qualità dei servizi sempre eccellente

Il 1° luglio 2016 la EGK Assicurazioni di base SA ha seguito le orme delle Assicurazioni di base EGK per continuare a proporre, all'interno di una struttura notevolmente semplificata, la sua offerta molteplice e attraente nell'ambito delle assicurazioni di base. Il ruolo decisivo di un'assicurazione, specialmente sociale obbligatoria, lo giocano gli assicurati. Per questo motivo, a fine aprile tutti gli assicurati nell'assicurazione di base della EGK sono stati informati che la precedente fondazione EGK Assicurazioni di base era stata fusa con la fondazione preposta EGK-Cassa della salute e che da questa fondazione era stata nuovamente fatta derivare la EGK Assicurazioni di base SA. Un paio di assicurati hanno espresso la loro meraviglia a proposito di questa trasformazione, perché a prima vista non riuscivano a capire il motivo della scelta della forma giuridica di società per azioni. Infatti, secondo l'opinione comune le società per azioni perseguono un profitto che torna agli azionisti, costituendo una fonte di introito lucrativo. Ovviamente anche qui ci sono delle eccezioni.

Non orientati al profitto

Nell'ambito delle assicurazioni di base, per le quali la Legge sulla vigilanza sull'assicurazione malattie prevede che le casse malattia siano istituzioni di diritto privato o pubblico e che non perseguano fini di lucro (art. 2 LVAMal), la forma giuridica gioca un ruolo piuttosto subordinato. Per la EGK-Cassa della salute sono stati decisivi due elementi: da una parte con la nuova società per azioni il gruppo aziendale ha acquisito una maggiore trasparenza (una fondazione con tre società per azioni invece di due fondazioni, di cui una con due società per azioni) e d'altra parte, ed è molto più decisivo, per gli assicurati non è cambiato nulla: le persone di riferimento nelle agenzie sono rimaste le stesse, il pagamento delle



Novità dalle nostre agenzie

Dal 1° maggio 2016 Dominique Herr ha assunto la carica di direttore regionale della Regione Ovest, succedendo a Romain Flury. Dominique Herr vanta una lunga esperienza nel ramo assicurativo, essendo stato direttore dell'agenzia di Basilea per la EGK-Cassa della salute dal 2007.

Nel corso di questo cambiamento, da fine agosto l'agenzia di Basilea sarà accorpata alla vicina agenzia di Laufen (BL). Inoltre gli abitanti della regione di Basilea possono richiedere una consulenza anche a casa propria al loro collaboratore del servizio esterno. La direzione delle due agenzie unificate della regione di Basilea sarà a cura dall'ex direttrice dell'agenzia di Laufen, Ruth Joseph. Tutti gli assicurati interessati sono già stati informati in tempo.



Nuove coordinate bancarie della EGK

In seguito al passaggio alla Swiss Health Platform SHP, da aprile 2016 la EGK-Cassa della salute ha cambiato le coordinate bancarie. Per evitare che insorgano spiacevoli inconvenienti, in futuro vi preghiamo di utilizzare solo la polizza di versamento originale, con il nuovo conto postale 01-97521-9. Il conto postale precedente è stato chiuso a metà giugno 2016. Da quel momento PostFinance non ha più effettuato i vostri versamenti.

Se non desiderate digitare nel vostro e-banking i dati della vostra polizza di versamento per ogni operazione di pagamento della fattura dei premi, vi offriamo la possibilità di pagare mediante addebito diretto. Il modulo di richiesta e tutte le informazioni necessarie li trovate su <http://www.egk.ch/servizio-modalita-di-pagamento/> oppure potete richiedere la documentazione necessaria telefonando alla vostra agenzia.

Dall'inizio di aprile 2016 la EGK-Cassa della salute consente di pagare le fatture dei premi e delle prestazioni anche mediante fattura elettronica. Le fatture elettroniche sono ideali soprattutto per le persone che pagano le loro fatture già tramite e-banking o che avevano conferito un ordine di bonifico permanente.

Vituro cambierà il vostro rapporto con la salute

La nostra società si trova di fronte a una grossa sfida: gli stili di vita dominanti rivelano le loro conseguenze solo quando ormai è troppo tardi. L'unico rimedio è la prevenzione. Ma sapersi occupare con gioia della propria salute è un'arte: perché bisogna metterci molta iniziativa personale.

In veste di assicuratore malattia, spesso la EGK-Cassa della salute può agire solo quando è ormai troppo tardi, aiutando semplicemente a riparare il riparabile. Ma, in qualità di cassa della salute, la EGK vorrebbe poter fare di più, intervenendo nella fase precedente. Per questo motivo, su iniziativa dell'assicuratore di Basilea Campagna è nato Vituro. Vituro è una piattaforma interattiva che mette in relazione tra loro le persone unite dall'ideale di uno stile di vita sano, aiutandole a vivere il loro rapporto con la salute in modo sano e gioioso.



Diventate gli esperti di voi stessi!

Vituro vi aiuta a diventare esperti di voi stessi in materia di salute. Il portale web interattivo vi offre le conoscenze necessarie per trovare il vostro percorso di salute personale. Con questo obiettivo, il team di Vituro elabora e cerca continuamente nuove notizie e articoli sui seguenti punti di forza nella prevenzione:

- Movimento
- Alimentazione
- Benessere
- Protezione e sicurezza

Restate connessi, sarete premiati!

Se fate qualcosa di buono per la vostra salute sarete premiati: potete raccogliere i Vituri su tutta la piattaforma, sia con le vostre attività sul portale, che con i vostri acquisti nello shop. Grazie a questa raccolta, i membri di Vituro potranno concedersi ulteriori offerte esclusive, traendone un doppio vantaggio.

I consigli degli esperti

Vituro dà la massima importanza alle offerte serie e di qualità, basate sulle conoscenze scientifiche più aggiornate. Per questo motivo, Vituro è supportato da un consiglio di esperti altamente qualificati:

Prof. Dr. Lukas Zahner, membro direttivo del Dipartimento per lo Sport e le Scienze motorie dell'Università di Basilea (DSBG)

Prof. Dr. med. Claudia Witt, direttrice dell'Istituto per la medicina complementare e integrativa presso l'ospedale universitario di Zurigo

Dr. Urs Gruber, naturopata, studioso di medicina e scienze della salute

Dr. med. Kurt Mosetter, medico e naturopata, fondatore della mioriflessologia

«Lo stile salutare per eccellenza non esiste»



Yannick Schefer, Lei è il project manager di Vituro. Perché si impegna con tanto entusiasmo per questo progetto?

Perché sono convinto che abbia un grande potenziale. La salute mi sta molto a cuore e partecipare all'organizzazione di un progetto di prevenzione è sempre stato il mio sogno. C'è chi dirà che i progetti di prevenzione sono già tanti. È vero, ma alcuni di essi sono abbastanza monotematici. La Lega svizzera contro il cancro si occupa della prevenzione dei tumori. La Società Svizzera di Nutrizione è specializzata in questioni di alimentazione. E stressno-stress.ch si rivolge ai dipendenti con un carico di lavoro eccessivo.

Cosa offre di diverso Vituro?

Vituro è unico, perché si occupa di prevenzione a 360 gradi, sostenendo tutti gli interessati a incentivare in modo responsabile la propria salute, grazie a molteplici offerte. Inoltre, affidandoci a elementi moderni e interattivi cerchiamo di favorire uno stile di vita sano sollecitando curiosità, divertimento ed entusiasmo.

Nella mia vita ho iniziato almeno dieci volte a fare jogging, ma ho sempre smesso dopo poco tempo. Con Vituro riuscirò finalmente a impegnarmi in modo costante?

Forse. Ma può anche darsi che per Lei fare jogging non sia la cosa giusta. Il tipo di sport giusto non esiste in senso assoluto, come non esiste lo stile di vita giusto. Per questo sosteniamo attivamente i nostri membri a trovare l'attività giusta e il mix adatto a loro. Altrimenti dopo un paio di settimane la motivazione sarà già scomparsa.

Molte persone hanno dei problemi a sentirsi motivati a fare movimento. Come li aiuta Vituro?

Vituro premia i suoi membri per le attività collegate alla piattaforma. Si tratta di una raccolta punti lucrativa. Con i Vituri i membri possono godersi offerte esclusive, che non si possono ottenere in altro modo. Vituro aiuta gli utenti a occuparsi della propria salute, senza o con semplici rimedi e senza legarli a un determinato momento o luogo. E non rende necessario cambiare improvvisamente e radicalmente la propria vita. Anche piccoli cambiamenti, per niente faticosi, migliorano rapidamente il nostro benessere. Naturalmente questo motiva a fare di più. E non da ultimo, Vituro progetta di diventare una community attiva e multiforme, dove i membri si motiveranno a vicenda.

Questo significa che se in futuro mi alleno due volte alla settimana ottengo dei punti?

All'inizio non sarà ancora possibile, poiché non abbiamo ancora trovato il sistema ottimale per realizzarlo. Ma è tra i nostri obiettivi premiare con i Vituri anche le atti-

vità al di fuori dei seminari e dei coaching offerti. Vituro sarà inoltre continuamente ampliato e completato in base alle richieste ed esigenze dei membri. Chi partecipa avrà dunque la possibilità di contribuire allo sviluppo della piattaforma e dei suoi contenuti.

Intervista: Tina Hutzli

vituro
Esperienza salute

Diventare membri

Vituro è aperto a tutti. Tuttavia, i membri possono godere di contenuti e offerte speciali, studiate su misura in base alle loro esigenze. L'associazione annuale costa 75 franchi. Poiché la EGK ci tiene alla salute dei suoi assicurati, vi regaliamo l'associazione a Vituro valida fino al 31 agosto 2017. Iscrivetevi subito: www.vituro.ch.



Le lettere di accompagnamento non sono più necessarie

Con il passaggio alla soluzione software Swiss Health Platform SHP dalla Pasqua 2016 è stata ottimizzata anche la gestione della corrispondenza della EGK-Cassa della salute. Anche i nostri assicurati possono aiutarci ad accelerare e semplificare la gestione dei loro giustificativi per i rimborsi.

Sicuramente ve ne sarete già accorti: la EGK-Cassa della salute non vi ha inviato le solite etichette adesive con il codice a barre. Al loro posto, allegato all'edizione di *Vivere* 2/2016, uscita in maggio, c'erano le etichette con i nuovi indirizzi del nostro centro assistenza di Lucerna, senza codice a barre.

Prima il codice a barre serviva ad assegnare i giustificativi alla persona assicurata che li aveva inoltrati. Con gli strumenti tecnici odierni ora non è più necessario: nel frattempo abbiamo un apposito software, che in base ai giustificativi per il rimborso, alle ricevute o alle prescrizioni scansionate identifica la persona assicurata e anche il medico curante. Viene scansionata anche la busta e inoltrata per via digitale al reparto prestazioni della EGK, insieme a tutti i documenti contenuti. Tutto il procedimento è costruito in modo da adempiere ai massimi requisiti in materia di protezione dei dati.

Gestione più rapida

La rinuncia alle etichette adesive con il codice a barre, ora non più necessarie, che venivano appositamente stampate per ogni assicurato, per la EGK-Cassa della salute costituisce un risparmio che va anche a vantaggio degli assicurati. Venendo a mancare la catalogazione manuale dei documenti scansionati, che vengono assegnati in modo completamente automatico al rispettivo dossier del paziente, si accelera anche il disbrigo e il conteggio dei giustificativi di rimborso. Pur con tutte le raffinatezze tecniche che oggi abbiamo a disposizione, potete facilitarci ulteriormente la gestione della vostra corrispondenza attenendovi ai seguenti punti:

- Non allegare nessuna lettera di accompagnamento ai vostri giustificativi per il rimborso e alle vostre ricevute e nessun elenco dei documenti contenuti. Poiché scansioniamo anche la busta, riconosciamo subito i documenti che ci avete inviato. Una lettera di accompagnamento è necessaria solo se volete comunicarci un cambiamento dell'indirizzo o delle coordinate bancarie.

- Specialmente dalle ricevute della farmacia o dagli scontrini non si capisce chi sia la persona assicurata per la quale sono stati emessi. Annotate dunque su tutti i documenti che non riportano nessun nome e/o numero di assicurato il nome e cognome della persona assicurata o il suo numero di assicurato.
- Inviare le vostre ricevute e i giustificativi per il rimborso al nostro Service Center di Lucerna. Qui la vostra posta sarà smistata, scansionata e inserita nelle caselle di posta digitali del rispettivo reparto.

EGK Services AG
Service Center
Casella postale
6009 Lucerna

Siamo felici di poter ottimizzare le nostre procedure a vostro vantaggio, grazie alla nuova tecnologia. Naturalmente avete sempre la possibilità di scansionare e inviarci direttamente i giustificativi delle vostre fatture con la nostra app «La mia EGK» o con la web app «mia.egk.ch».

Patrick Tanner



Umorismo, l'elisir della vita

Avete già riso oggi? Nella nostra cultura l'umorismo è molto apprezzato. Ed è sano. Almeno è quanto sostiene la saggezza popolare. Mentre l'obiettivo primario dell'umorismo di intrattenimento è quello di divertire, l'umorismo terapeutico ha una finalità ben precisa: aiuta le persone che si trovano in situazioni in cui non c'è molto da ridere.

L'umorismo ha molte facce: è la componente fascinosa spassosa che diverte ammiccando e rende la vita più piacevole: come ci sentiamo leggeri quando guardiamo una commedia allegra, come siamo pieni di slancio di fronte a un programma comico spiritoso e che piacere proviamo a scherzare con gli amici! L'umorismo può rompere i tabù e liberarli. E per quanto possa essere talvolta piacevolmente delicato e subito dopo screanzato e greve, desidera solo divertire o agire in modo mirato.

«L'umorismo va di pari passo con la gioia di vivere», dice il dr. Willibald Ruch, professore di psicologia della personalità all'Università di Zurigo. Secondo il ricercatore: «L'umorismo riduce lo stress, genera emozioni positive e intensifica il legame tra le persone». Tuttavia può mostrare anche il suo lato peggiore: nella sua forma sarcastica disprezza e offende, umilia e vittimizza, suscitando effetti tutt'altro che positivi.

L'umorismo, un bene prezioso

«L'apprezzamento di cui gode l'umorismo nella nostra cultura deriva da una fase in cui è stato addomesticato, coltivato e trasformato in qualcosa di prezioso», così Willibald Ruch. In particolare nel XVIII secolo si diffuse l'idea che l'umorismo doveva servire a fare del bene e non doveva essere utilizzato impropriamente per deridere, schernire e disdegnare gli outsider. «All'epoca l'umorismo veniva considerato una virtù vicina all'umanità e alla saggezza», spiega il ricercatore in materia di umorismo. Con il suo team, Willibald Ruch studia in maniera approfondita gli effetti positivi che l'umorismo può avere nella nostra società odierna. In un recente studio è stato chiesto ai soggetti testati se potevano elencare alcuni eventi in cui avevano agito con umorismo in modo corretto e saggio. «I primi risultati mostrano che la



«L'effetto della risata dipende dalla qualità della risata stessa: se è spontanea, simulata o addirittura sprezzante».

Dr. Willibald Ruch
Professore di psicologia della personalità, Università di Zurigo

saggezza e l'umanità si combinano molto bene con l'umorismo e anche nella nostra epoca spesso l'umorismo è utilizzato in maniera virtuosa», dice Willibald Ruch.

Di umorismo e saggezza si occupa anche lo psicoterapeuta e esperto di umorismo, il professor Rolf Dieter Hirsch. Dal suo punto di vista, la capacità di ridere è strettamente connessa allo sviluppo della personalità. Egli descrive il processo umoristico terapeutico sulla base del fenomeno della risata in cinque livelli: dal primo livello «non saper ridere», a «saper ridere degli altri», «saper ridere di me stesso», «gli altri possono ridere di me» fino al quinto livello «ridere di me stesso insieme agli altri».

Ridere è tutta salute. O no?

Non sempre è l'umorismo a scatenare le risate, benevolo o malizioso che sia. Ridiamo anche quando ci fanno il solletico,

quando siamo imbarazzati, isterici, nervosi, sotto tensione o quando la tensione si allenta. Il cabarettista austriaco Heinz Marecek centra il punto: «Così come sudiamo quando fa troppo caldo, ridiamo quando il nostro apparato emotivo si surriscalda». Al contrario dell'umorismo, ridere è un atto puramente fisico che coinvolge la respirazione e la voce, ma anche la mimica e l'intero sistema motorio. Chi ride intensamente, sente le ginocchia cedere; il busto si inalbera e si getta all'indietro. Ridere è un fenomeno che va dal sorriso alla risata fragorosa che può anche farci perdere il controllo.

Secondo un detto popolare, ridere è tutta salute. Ma è davvero così? «Non è stato ancora definitivamente scoperto che cosa succeda esattamente quando ridiamo», dice Willibald Ruch. È chiaro che chi ride respira a scatti per cui la pressione san-

guigna aumenta, il battito cardiaco accelera e aumenta anche la pressione sanguigna periferica. Dopo avere riso, ci rilassiamo e percepiamo un intensificarsi della circolazione. Veniamo pervasi da una sensazione di calore. «Un effetto che può agire sulla salute in modo assolutamente positivo», come afferma lo psicologo, e che sembra trovare anche altri riscontri. La scienza ha dimostrato in modo approfondito che dopo avere riso percepiamo il dolore con una minore intensità. «Questo potrebbe essere dovuto alla scarica di endorfine», spiega Willibald Ruch. Eppure ci sono pochi riscontri scientifici, come per l'idea che la risata agisca sul sistema immunitario.

E precisa: «Non si può dire che ridere susciti un qualche effetto, se non si presta attenzione alla qualità della risata». In una ricerca si deve quindi chiarire: si è trattato di una risata spontanea o simulata? O era piuttosto una derisione sarcastica? Questa complessità può essere una delle ragioni per cui sull'atto del ridere ci sono così pochi studi fondati, benché da alcuni anni si indaghi molto sull'argomento.

Umore a fine terapeutico

Proprio nelle situazioni in cui apparentemente non c'è nulla da ridere, l'umorismo può essere particolarmente d'aiuto. Forse si deve credere al detto che la risata sia la migliore medicina. Si può quindi utilizzare l'umorismo in modo mirato come terapia? «L'umorismo di intrattenimento ha il compito di divertire, il che non esclude che possa anche avere un effetto terapeutico», dice la professoressa Iren Bischofberger. Ciò che contraddistingue l'umorismo terapeutico dall'umorismo di intrattenimento è una forma mirata a fare del bene a una persona concreta e accompagnata da un atteggiamento interiore, precisa la professoressa di scienze in-

«Dopo avere riso percepiamo il dolore con una minore intensità. Finora, però, non è stato ancora scientificamente dimostrato perché sia così».

Dr. Willibald Ruch

Professore di psicologia della personalità, Università di Zurigo



Nel mezzo della vita

Tema

fermieristiche alla scuola universitaria professionale Kalaidos, dipartimento Salute e autrice del libro *Das kann ja heiter werden* (Ne vedremo delle belle, t.l.), un classico sull'umorismo nella cura.

Da oltre vent'anni i clown – basandosi sull'idea dell'umorismo terapeutico – fanno ridere i bambini degli ospedali svizzeri. I clown degli ospedali facilitano ai piccoli pazienti il loro soggiorno in ospedale. «In questo contesto l'umorismo significa distrazione», dice Iren Bischofberger. Così i clown vengono anche in parte coinvolti nelle visite dolorose e preparano i bambini in modo ludico e con grande capacità d'immedesimazione alla procedura di cura. «In una fase difficile dal punto di vista emotivo, questo può tranquillizzare il bambino e i suoi genitori e può facilitare il lavoro all'équipe medica», dice la ricercatrice in scienze infermieristiche.

Da alcuni anni, i clown specializzati visitano anche gli anziani, i disabili o i malati di demenza. In base al principio «Momenti felici – l'umorismo non ha età» L'associazione HumorCare ha dato vita ai CareClowns che in tutta la Svizzera si impegnano a portare un po' di allegria nelle case di riposo e di cura. «Il clown che inciampa di continuo e comunque si rialza sempre, per le persone anziane ha anche un carattere metaforico e può essere loro d'aiuto per superare le proprie fragilità e i propri limiti», dice Iren Bischofberger, socia fondatrice di HumorCare. Alle persone affette da demenza i clown si rivolgono a livello affettivo, spesso anche fisico, o utilizzano la musica che, a seconda dello stadio della malattia, riescono a recepire meglio di parole, concetti e scherzi.

Programma di training online

Nell'ambito della ricerca sull'umorismo, l'Università di Zurigo offre un programma di training online per interventi di psicologia positiva, per il quale si cercano ancora partecipanti. I partecipanti devono garantire un impegno di una settimana, per ca. 10-20 minuti a sera, ed essere disposti a compilare regolarmente alcuni questionari, al fine di poter riscontrare dei cambiamenti nel loro stato di benessere. I partecipanti che portano a termine l'intero programma ricevono un feedback individuale sui cambiamenti registrati nel loro benessere nel corso della partecipazione. Ulteriori informazioni all'indirizzo: www.staerkenntraining.ch.

Tutto ciò che c'è da sapere sul tema dell'umorismo

Il sito web dell'associazione HumorCare contiene tutte le informazioni importanti sul tema dell'umorismo: letteratura tecnica e specializzata, gli ultimi risultati della ricerca in ambito di umorismo, link di enti che propongono le più diverse attività legate all'umorismo. Ulteriori informazioni all'indirizzo: www.humorcare.ch.



«La chiesa e l'esercito ritengono che ridere in maniera visibile con i moribondi e le persone che soffrono sia fuori luogo».

Dott.ssa Iren Bischofberger

Professoressa di scienze infermieristiche alla scuola universitaria professionale Kalaidos, dipartimento Salute, Zurigo

L'umorismo nella routine quotidiana degli infermieri

Non sono solo i clown a utilizzare l'azione terapeutica dell'umorismo con i malati e le persone anziane, anche gli infermieri integrano consapevolmente in sempre più casi l'umorismo nel loro lavoro. «In fondo l'umorismo è un fenomeno quotidiano. Non si può e non si dovrebbe aspettare che il clown venga a visitare i malati ogni due settimane per una o due ore», dice Iren Bischofberger. Secondo la ricercatrice in scienze infermieristiche, i clown stimolano enormemente la creatività: «Gli infermieri che si aprono al lavoro dei clown, possono introdurre molte idee nella loro quotidianità lavorativa, senza dover fare necessariamente i pagliacci.»

Che tipo di umorismo è permesso? E quale è più adatto? Per Iren Bischofberger è chiaro: «È permesso ciò che fa bene al paziente». Per cui con il paziente dovrebbe essere esercitato quell'umorismo che gli porta dei benefici. «Naturalmente il presupposto è che questo umorismo non assuma dei tratti autodistruttivi».

La storia dell'assistenza infermieristica è forgiata da un lato dalla chiesa e dall'altro dall'esercito. «A lungo in questi ambienti si è creduto che ridere in maniera visibile con i moribondi e le persone che soffrono fosse fuori luogo», spiega Iren Bischofberger. Dai malati gravi, molto spesso giovani, ha avuto invece altri segnali, ricorda l'infermiera specializzata che negli anni '90 lavorava con i malati di AIDS. «Per queste persone, che vivevano situazioni spiacevoli e disperate, l'umorismo aveva una funzione estremamente liberatoria.» Ne è la prova il fatto che l'umorismo per tutta la vita – dunque anche in situazioni disperate – resta un elisir di vita.

Ursi Sydler

Vivere 03/2016

Nel mezzo della vita
Tema



«Da generalista tengo salde le fila»

Il ristorante Libelle a Lucerna non si distingue in nulla da un ristorante moderno. O almeno così pare. Finché non si legge l'opuscolo che si trova sui tavoli o non si parla con la direttrice Franziska Kramer.



«Lavorare nell'industria mi piaceva molto, benché faticassi molto per la visione a breve termine nella politica del personale».

Franziska Kramer

Al ristorante Libelle nella Maihofstrasse 61 a Lucerna lavorano dieci specialisti in gastronomia. Il ristorante, però, non è soltanto un luogo accogliente per mangiare, bere e trascorrere un po' di tempo, è anche un programma per l'integrazione lavorativa. Chi cerca un'occupazione, qui ha l'occasione di rimettere piede nel primo mercato del lavoro. Alcuni di loro hanno già una lunga esperienza nel servizio o in cucina. Altri, invece, come ad esempio i rifugiati riconosciuti o le persone provvisoriamente ammesse, non hanno mai lavorato nella gastronomia o addirittura in Svizzera.

In verità la direttrice del ristorante Libelle, Franziska Kramer, ha studiato per diventare maestra d'asilo, ma la 48enne non ha mai svolto questa professione a causa dei suoi figli. «Sono approdata alla gastronomia attraverso mio marito che ha gestito

autonomamente un ristorante. Per dieci anni ho fatto la gastronomo a tempo pieno e ho dato l'esame da ostessa», dice Franziska Kramer.

Il mio profilo era perfetto

Dopo un corso di perfezionamento nel campo del personale, voltò le spalle alla cucina e alla sala ristorante e lavorò come direttrice del personale, tra l'altro anche in un'impresa industriale. «Lavorare nell'industria mi piaceva molto, benché il fatto di dover pensare e agire molto in fretta nella politica del personale fosse parecchio impegnativo», dice Franziska Kramer. Poi s'imbattè in un'inserzione del Soccorso operaio svizzero SOS Svizzera centrale che cercava una direttrice per il progetto di ristorazione Libelle: «Il mio profilo era perfetto per questo posto. Qui potevo riunire la mia formazione in pedagogia con le

mie esperienze al reparto personale e nella gastronomia», dice. A completamento della sua formazione, da poco ha concluso un corso di perfezionamento in integrazione lavorativa.

«Questo è il lavoro dei miei sogni che si concilia senza problemi con la mia famiglia». Poiché Franziska Kramer, dopo due figli ormai adulti, è diventata di nuovo mamma, non sarebbe stato possibile gestire autonomamente un esercizio gastronomico che richiede troppo tempo e ha orari di lavoro troppo irregolari. «Io sono la generalista che tiene le fila e sono affiancata da specialisti e specialiste in servizio, cucina e integrazione lavorativa di cui mi posso fidare».

Non si tratta di un'officina protetta

La Libelle, un'iniziativa di SOS Svizzera centrale, sarà nella fase pilota fino alla fine del 2016 e in questo periodo è sostenuta dalla fondazione Drosos. Una cosa, però, Franziska Kramer mette subito in chiaro: la Libelle non è un'officina protetta. Dal primo giorno di lavoro, i futuri collaboratori del programma devono sostenere un colloquio con la direttrice dell'integrazione del progetto. Subito dopo vengono inseriti nella normale routine del ristorante. «Questo



Al ristorante Libelle nella Maihofstrasse 61 a Lucerna, Franziska Kramer può utilizzare la sua esperienza nel campo della gastronomia, ma anche la sua formazione in pedagogia e direzione del personale.

è importante perché i collaboratori del programma devono confrontarsi con la realtà del primo mercato del lavoro. Da noi non devono svolgere soltanto attività ausiliarie, ma lavorare gradualmente a tempo pieno nel servizio o in cucina», dice Franziska Kramer. Perciò una volta alla settimana si tiene una giornata di formazione con un corso professionale in gastronomia, se necessario lezioni di tedesco e – come sostegno per la ricerca del lavoro – un training per la redazione delle candidature. Strumenti che dovrebbero spianare la strada per un posto di lavoro fisso. «Quando arriva da noi una persona nuova, l'obiettivo è che vada via al più tardi dopo sei mesi». Questa è la durata massima del programma.

Perciò alla Libelle c'è molto ricambio di personale: chi trova un lavoro può andare via. E la percentuale di lavori intermediati è superiore al 50 per cento, anche perché nella gastronomia, a differenza di molti altri settori, si cercano ancora collaboratori senza esperienza. Finora ci sono solo pochi collaboratori che hanno interrotto il programma, anche se alcuni non vi hanno partecipato volontariamente, bensì obbligati dai centri di collocamento regionali, dai servizi sociali o dall'assicurazione per l'invalidità.

La parte della ristorazione deve essere autonoma

Chi partecipa al programma deve garantire la sua disponibilità a orari di lavoro flessibili. Deve conoscere la lingua tedesca almeno a livello elementare ed essere puntuale e affidabile. «Ci sono molti programmi di occupazione che hanno una struttura giornaliera. Da noi non è così. Pianifichiamo i turni proprio come in ogni normale ristorante. Se all'ultimo momento c'è qualche assente, lo notiamo subito perché siamo davvero pochi». Inoltre la Libelle come ristorante deve essere finanziariamente indipendente, scollegata dal programma di integrazione lavorativa. Perciò a volte è estremamente difficile focalizzare entrambi gli ambiti. «Ci lavoriamo quotidianamente e vi rivolgiamo tutta la nostra attenzione. Nel primo periodo dopo l'inaugurazione, i collaboratori del programma

erano troppo in secondo piano», dice la direttrice Franziska Kramer. In seguito si sono fatti troppo da parte gli esperti in gastronomia, per cui a volte accadevano degli errori. «Il fatto che da noi non lavorino soltanto esperti in gastronomia, non si deve notare dalla qualità del cibo e dalla rapidità del servizio all'ora di pranzo. Tuttavia, se i collaboratori del programma non sono in grado di dare informazioni dettagliate su un prodotto o non possono consigliare un vino in tedesco fluente, gli ospiti chiudono anche un occhio.»

Tina Hutzli

I protagonisti siete voi

Cari assicurati EGK, in questa rubrica vi offriamo la possibilità di parlare della vostra professione, del vostro hobby o del vostro impegno per un'organizzazione di pubblica utilità in ambito sociale o di tutela naturale. Se possiamo pubblicare un vostro ritratto in una delle prossime edizioni scrivete, senza impegno, a:

Redazione «Vivere» 061 765 51 11 oppure inviateci una e-mail: vivere@egk.ch.

In questa rubrica purtroppo non possiamo presentare nessuna forma di terapia. Vi ringraziamo per la comprensione.

Cucina alle erbe sotto il mormorio dei tigli

All'inizio del XIX secolo, a Brienz, nascosta tra i tigli, c'era una piccola trattoria famosa per il succulento civet di capriolo e per le portate giganti. Sazi e soddisfatti, la sera gli ospiti non volevano rimettersi sulla strada di casa e cercavano un posto per la notte su un giaciglio di fieno.

Concorso a premi

Sorteggiamo un pernottamento per due persone in una camera a tema dell'Hotel Lindenhof a Brienz con cena di 4 portate, colazione a buffet tipica dell'Oberland, utilizzo gratuito della piscina al coperto e della sauna e un ingresso giornaliero per due persone al museo all'aperto del Ballenberg.

Inoltre sorteggiamo tre copie del ricettario di cucina con le erbe «Aus meinem Naturgarten» («Dal mio giardino naturale», t.l.), di Brigitte Speck e Christian Fotsch, in edizione tedesca.

Inviare una e-mail o una cartolina postale con la parola d'ordine «Lindenhof» a:

vivere@egk.ch oppure a EGK-Gesundheitskasse, Wettbewerb, Brislachstrasse 2, 4242 Laufen. Anche se mandate una e-mail, non dimenticate il mittente! Il termine d'invio è il 30 settembre 2016.

Buona fortuna!

Sul concorso non si tiene nessuna corrispondenza, i vincitori saranno informati personalmente.

Il Lindenhof esiste ancora oggi, ma si dorme in caldi letti. L'hotel può ancora offrire la sensazione di dormire in un granaio. Le camere a tema individuali presentano soggetti tipici della vita nella regione alpina: un nido d'aquila, una bottega del legno e una camera del contadino oppure anche camere in cui si trova una piccola capanna portata lì da chissà dove, in legno vecchio e ricca di storia. Poco importa, però, se le camere sembrano davvero tipiche, Christian Fotsch e l'intero team del «Lindenhof» danno molta importanza a un sonno ristoratore: «I materassi vengono cambiati al più tardi dopo cinque anni di utilizzo».

Al Lindenhof di Brienz ristorarsi significa molto di più che riuscire soltanto a dormire bene. L'ambiente circostante è già fonte di benessere. Da quasi tutte le finestre dell'hotel e del ristorante si può ammirare lo splendore dall'acqua verde-bluastro del lago di Brienz, immerso tra le alte cime delle montagne che a volte a maggio o già alla fine di agosto sono ricoperte dagli ultimi o dai primi spruzzi di neve. Un'attrazione particolare è il parco che dà il suo nome al Lindenhof. Anche se con le tempeste degli anni passati alcuni dei tigli più imponenti sono caduti, i grandi alberi, i cespugli lussureggianti e i prati in fiore invitano a una sosta, a leggere un libro sulla sdraio o a fare una disquisizione filosofica davanti a un bicchiere di vino.

Per i palati viziati

Al Lindenhof anche l'arte culinaria è molto importante. Nel ristorante aperto al pubblico, vengono servite specialità della cucina regionale e locale a base di erbe straordinariamente saporite. Le erbe crescono tutt'intorno all'hotel, in uno dei due orti dietro l'edificio principale o nel parco: in primavera si utilizza l'aglio orsino che germoglia accanto ai sentieri, d'estate si raccolgono i fiori di taglio con cui si creano interi menu e la più antica pianta di verbena della Svizzera fornisce il suo profumato ingrediente per indimenticabili ricette.

Vivere 03/2016

Nel mezzo della vita Escursione

Ulteriori informazioni:

Hotel Lindenhof
Lindenhofweg 15
3855 Brienz
Tel. 033 952 20 30
www.hotel-lindenhof.ch

Offerta speciale per gli assicurati EGK:

Le assicurate e gli assicurati EGK usufruiscono di uno sconto del 20 per cento sul pernottamento all'Hotel Lindenhof (pacchetti esclusi). Nella prenotazione scrivete la nota «Assicurata/o EGK» e mostrate la vostra tessera d'assicurato al check-in.

Escursioni consigliate:

Museo all'aperto del Ballenberg,
Museumsstrasse 131, CH-3858 Hofstetten bei Brienz
Tel. 033 952 10 30, www.ballenberg.ch
Aperto dal 15 aprile a 31 ottobre 2016
Tutti i giorni, dalle ore 10:00 alle 17:00

Ferrovia Brienz Rothorn, Hauptstrasse 149,
3855 Brienz
Tel. 033 952 22 22, www.brienz-rothorn-bahn.ch
Circola dal 4 giugno al 23 ottobre 2016, se il tempo è bello il periodo viene prolungato.

Altre escursioni e passeggiate:
Brienz Tourismus, Hauptstrasse 143, 3855 Brienz
Tel. 033 952 80 80, www.brienz-tourismus.ch



Foto in alto e a sinistra: il Lindenhof non è noto soltanto per la sua straordinaria cucina a base di erbe, ma anche per il parco, che fornisce molti ingredienti alla cucina e invita al relax.

Foto in basso: al museo all'aperto del Ballenberg i visitatori scoprono l'architettura e lo stile di vita di una Svizzera ormai lontana nel tempo.

Anche l'ambiente circostante invita a fare scoperte e nuove esperienze. I piroscafi a vapore, che risalgono a più di duecento anni fa, sono una delle attrattive del lago di Brienz. Durante l'estate, sul Brienz Rothorn si va con una locomotiva a vapore e lì, se la visuale è nitida, si gode un panorama mozzafiato sulle Alpi e oltre i lontani confini svizzeri. Al museo all'aperto del Ballenberg si può scoprire il vecchio stile di vita dei paesi alpini e nella vicina Meirin-

gen i topi da biblioteca possono seguire le tracce di Sherlock Holmes. Lunghie o brevi che siano, grazie alle numerose possibilità di escursione le vacanze nell'Oberland Bernese sono un'esperienza indimenticabile per gli ospiti di tutte le generazioni.

Tina Hutzli

Prima che sia troppo tardi

Il sistema sanitario svizzero ha soprattutto un obiettivo: curare gli ammalati. La prevenzione delle malattie ha solo un ruolo marginale. Adesso, su proposta del Dipartimento degli Interni, verrà aumentato il contributo ai premi per la prevenzione generale delle malattie.



«La medicina complementare si impegna a favore di una visione del paziente di tipo olistico».

Hansueli Albonico

Medico e presidente dell'Unione delle associazioni mediche svizzere di medicina complementare

Ogni svizzero e ogni svizzera pagano, con il loro premio assicurativo, 20 centesimi al mese come contributo per la prevenzione. Una cifra irrisoria. Un po' più grande è il contributo complessivo che la fondazione Promozione Salute Svizzera mette a disposizione ogni anno mediante questo contributo mensile: poco più di 18 milioni di franchi.

Una goccia nel mare rispetto a quanto costano ogni anno al sistema sanitario svizzero soltanto le malattie croniche non trasmissibili. L'80 per cento dei costi per la salute annui – oggi più di 70 miliardi di franchi, con tendenza in aumento – vengono impiegati per la cura di malattie non trasmissibili, da cui attualmente è colpito un quarto della popolazione svizzera. La maggior parte di esse sono malattie del benessere, che si potrebbero evitare con uno stile di vita migliore: uno studio condotto per conto dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) stima che nella sanità si potrebbero risparmiare 17 miliardi di franchi.

Più denaro per la promozione della salute

«Gli investimenti nella prevenzione e nella promozione della salute a lungo termine agiscono in modo positivo sull'evoluzione dei costi per la salute», afferma anche Daniel Dauwalder dell'UFSP. Questo si vede ad esempio nella prevenzione delle cadute:

gli infortuni da caduta di persone in età pensionabile costano ogni anno 1,4 miliardi di franchi. «Evitando anche una sola frattura del collo del femore, si possono risparmiare circa 15 000 franchi di spese ospedaliere», calcola Daniel Dauwalder.

Anche gli assicuratori malattia devono fare la loro parte. «La prevenzione è uno dei compiti primari delle società di assicurazioni», dice Daniel Dauwalder. Esse rimborsano vaccini e visite di prevenzione. La promozione della salute, invece, ovvero la capacità delle persone di comportarsi in modo salutare, è stata definita dal legislatore uno dei compiti comunitari. Per questo compito, per la prima volta dal 1996, nel 2017 il contributo ai premi per la prevenzione aumenterà dagli attuali 2,40 franchi a 3,60 franchi e l'anno dopo verrà raddoppiato addirittura a 4,80 franchi.

Il fatto che il contributo alla prevenzione abbia sortito i suoi effetti lo dimostrano soprattutto le cifre dei progetti di alimentazione e movimento degli ultimi dieci anni. In questo arco di tempo è stato possibile ridurre la percentuale dei bambini e dei ragazzi in sovrappeso del 2,6 per cento e dei bambini in età prescolare addirittura del 4 per cento. Tuttavia, il risultato non è ancora soddisfacente, perché un bambino su cinque è sovrappeso o addirittura grasso.

Medicina tradizionale e complementare



Uno stile di vita sano non aiuta soltanto a contenere l'aumento delle spese della sanità, ma contribuisce anche a farci sentire meglio.

Creazione di condizioni generali

«Non si deve però dimenticare che una promozione della salute e una prevenzione efficaci non prescrivono semplicemente alle persone come dovrebbero vivere», dice Julie Page, direttrice del corso di studi Prevenzione e promozione della salute che inizierà in autunno alla Scuola universitaria di scienze applicate di Zurigo ZHAW. «Piuttosto creano anche condizioni generali che favoriscono la salute e consentono alle persone di sfruttare i loro margini di azione per favorirla». Ciò significa anche che la promozione della salute ha un compito nella politica sanitaria.

I margini di azione devono essere indicati anche dagli attori nel sistema sanitario. La medicina tradizionale come «medicina riparatrice» in questo caso si trova in diffi-

«Una promozione efficace della salute non prescrive soltanto ciò che si deve fare».

Julie Page

Direttrice del corso di studi Prevenzione e promozione della salute ZHAW

coltà. Di regola i pazienti vanno dal medico quando sono già malati, poiché finora l'assistenza sanitaria ha puntato molto l'attenzione su diagnosi, terapia e assistenza. «I medici e altri operatori nel campo della medicina tradizionale durante il consulto possono spiegare ai pazienti le possibilità di incentivare meglio la loro salute nella quotidianità e possono integrare gli aspetti della prevenzione nella routine quotidiana», dice Julie Page.

Visione olistica dei pazienti

La promozione della salute è auspicata in tutto il mondo. Già nel 1986 nella Carta di Ottawa, l'OMS stabilì obiettivi e strategie e consigliò lo sviluppo di un sistema di prevenzione che considerasse i pazienti dal punto di vista olistico. Anche 30 anni dopo, in questo campo la medicina complementare supera di una lunghezza la medicina tradizionale. «La medicina complementare si sforza da sempre di considerare il paziente in modo olistico, dando grande importanza all'autoregolazione dell'organismo e alle forze di autoguarigione», dice Hansueli Albonico, medico e presidente dell'Unione delle associazioni mediche svizzere di medicina complementare. La medicina complementare punta meno a combattere i sintomi che a una promozione sostenibile della salute e, fin dal suo primo approccio, si orienta verso la prevenzione.

«Con meno si ottiene di più» è perciò un principio fondamentale dei medici che si occupano di medicina complementare e, secondo Hansueli Albonico, con successo: «Per la cura di un'infezione all'orecchio medio nei bambini, ad esempio, solo raramente sono necessari gli antibiotici. Il punto fondamentale è invece rinforzare il sistema immunitario, rilassare e rassicurare tutta la famiglia. Così si previene tempestivamente una "carriera di antibiotici" e la cassa malati risparmia parecchio denaro». Lo stesso principio si può applicare anche alle malattie del benessere come l'ipertensione; dal punto di vista della medicina complementare, la cura migliore è l'adeguamento dell'alimentazione e del movimento fisico. Ciononostante, Hansueli Albonico sottolinea: «Al contempo devono essere anche messe in atto le terapie specifiche o addirittura in grado di ridurre i sintomi». Anche quelle della medicina tradizionale.

Tina Hutzli

Eventi

Incontri EGK 2016 Persone che hanno qualcosa da dire

12.09.2016

Petra Weiss
Psychopädie – sich selbst zu Liebe!
Gesundheitskommunikation im Zeitalter des
6. Kondratieff-Zyklus
Aarau AG, KUK Kultur- und Kongresshaus,
Schlossplatz 9

13.09.2016

Petra Weiss
Psychopädie – sich selbst zu Liebe!
Gesundheitskommunikation im Zeitalter des
6. Kondratieff-Zyklus
Thun BE, Hotel Freienhof, Freienhofgasse 3

14.09.2016

Petra Weiss
Psychopädie – sich selbst zu Liebe!
Gesundheitskommunikation im Zeitalter des
6. Kondratieff-Zyklus
Coira GR, Kirchgemeindehaus Titthof,
Tittwiesenstrasse 8

Informazioni: 032 623 36 31

Iscrizione: nessuna

Ingresso: libero; dalle 19.00 degustazione di tè

Inizio della conferenza: 20.00 Uhr

Accademia SNE SNE
Stiftung für Naturheilkunde
und Erfahrungsmedizin
2016

08.09.2016

Yvonne Villiger
Humor zahlt sich aus
Soletta SO, Altes Spital, Oberer Winkel 2

09.09.2016

Ute Blapp
Erholsam schlafen
Soletta SO, Altes Spital, Oberer Winkel 2

13.09.2016

Luisa Francia
Heil und ganz
Soletta SO, Altes Spital, Oberer Winkel

14.09.2016

Luisa Francia
Heil und ganz
Thalwil ZH, Hotel Sedartis, Bahnhofstr. 16

20.09.2016

Anja H. Förster
SoulCollage® – Seelenbilder
Thalwil ZH, Hotel Sedartis, Bahnhofstr. 16

22.09.2016

Maya Onken
Die richtigen Worte finden
Soletta SO, Altes Spital, Oberer Winkel 2

23.09.2016

Carmela Sinzig
**Anderen helfen – und immer wieder neu die
eigene Balance finden**
Soletta SO, Altes Spital, Oberer Winkel 2

27.09.2016

Julia Onken
Schreibseminar
Winterthur ZH, Hotel Banana City,
Schaffhauserstr. 8

29.09.2016

Sibylle Tobler
**Neuanfänge – Veränderungen wagen und
gewinnen**
Thalwil ZH, Hotel Sedartis, Bahnhofstr. 16

30.09.2016

Heidy Helfenstein
**Progressive Muskelentspannung nach
Jacobson PMR**
Lucerna LU, Hotel Cascada, Bundesplatz 18

dal 06 al 08.10.2016

7° Simposio SNE
Soletta SO, Landhaus, Landhausquai 4

18.10.2016

Anja H. Förster
SoulCollage® – Seelenbilder
Berna BE, Sorell Hotel Ador, Laupenstr. 15

19.10.2016

Sibylle Tobler
**Neuanfänge – Veränderungen wagen und
gewinnen**
Berna BE, Sorell Hotel Ador, Laupenstr. 15

25.10.2016

Käthi Vögeli
Körpersprache wirkt
Soletta SO, Altes Spital, Oberer Winkel 2

26.10.2016

Sibylle Tobler
**Neuanfänge – Veränderungen wagen und
gewinnen**
S. Gallo, Hotel Einstein, Berneggstr. 2

27.10.2016

Ursula Zeindler-Ziegelmüller
In den besten Wechseljahren
Soletta SO, Altes Spital, Oberer Winkel 2

28.10.2016

Markus Atzenweiler
Unterwegs, aber SICHER! Be streetwise
Winterthur ZH, Sicherheits Arena, Lagerplatz 6

Iscrizione: necessaria, numero di partecipanti
limitato. Prezzi, informazioni e ulteriori semi-
nari in base al programma completo. Richie-
dete il programma Seminari & Workshop 2016:
SNE, Soletta – Telefono 032 626 31 13 oppure
www.stiftung-sne.ch

«In Svizzera i pazienti non hanno diritti»

Come infermiera del reparto cure intensive all'ospedale cantonale San Gallo, Margrit Kessler ha sperimentato più volte l'impotenza dei pazienti di fronte al sistema sanitario o al sistema giuridico, quando qualcosa non va per il verso giusto. Come responsabile della tutela dei diritti dei pazienti, da 20 anni cerca di cambiare le cose. Una lotta contro i mulini a vento?

Signora Kessler, che cosa l'ha fatta irritare maggiormente la scorsa settimana nell'ambito della Sua professione?

Mi sono terribilmente arrabbiata che la Commissione della sicurezza sociale e della sanità del Consiglio degli Stati non sia pronta ad entrare in materia sul progetto LAMal «Rafforzamento della qualità e dell'economicità». Un nuovo studio mostra che il terzo tasso di mortalità negli Stati Uniti si registra negli ospedali a causa della malasanià. In Svizzera non siamo sicuramente migliori. Oltre a non fare nulla per scongiurare questa situazione, si scende addirittura a compromessi!

Lei si batte già da molto tempo per i diritti dei pazienti. Cosa cambierebbe nel sistema sanitario svizzero?

Revocherei i ROD, ovvero i forfait per caso negli ospedali. L'Organizzazione svizzera dei pazienti OSP si è sempre opposta.

Quando si fa un cambiamento nel sistema sanitario, i medici trovano sempre il modo per guadagnare ancora di più. Molte infermiere specializzate che servirebbero presso i letti degli ammalati siedono negli uffici dell'ospedale a codificare o alle casse malati a decodificare. Un incredibile spreco di tempo e personale!

Per 20 anni ha lavorato come infermiera specializzata e ha avuto modo di osservare molte incongruenze. Contemporaneamente, con l'entrata in vigore della LAMal, ha iniziato a lavorare per la OSP. Da allora, com'è cambiato il sistema sanitario e il Suo lavoro?

Il sistema sanitario è cambiato radicalmente. Dal 1996 abbiamo un'assicurazione malattie obbligatoria, mentre prima era volontaria e questo era un problema. Durante la mia attività di infermiera specializzata ho visto più di una volta che le persone povere disdicevano l'assicurazione per risparmiare. Quando poi si ammalavano, non potevano pagare le cure. Oggi la quota obbligatoria è stata nuovamente eliminata in parte: chi non può pagare i premi viene curato solo in caso di emergenza. Questo non lo condivido. Del resto, chi non può pagare le tasse può comunque circolare sulle strade!



Margrit Kessler

Margrit Kessler è presidente dell'Organizzazione svizzera dei pazienti OSP. Prima di diventare consulente della fondazione, nel 1996, l'infermiera professionale diplomata lavorava alla stazione di terapia intensiva presso l'ospedale cantonale di San Gallo. Dal 2011 al 2015 fu membro del Consiglio nazionale per il partito verde liberale di San Gallo. Margrit Kessler vive con suo marito, un chirurgo, ad Altstätten SG e ha quattro figli adulti.



Circa 20 anni fa Lei ha scoperto che un chirurgo di San Gallo conduceva esperimenti sui pazienti senza il loro consenso. Ha quindi combattuto una battaglia legale durata dieci anni che, paradossalmente, non era rivolta contro il medico responsabile, bensì contro di Lei. Che cosa ci dice questa storia in merito al nostro sistema sanitario e, di conseguenza, al nostro sistema giuridico e ai diritti dei pazienti?

In Svizzera i pazienti non hanno diritti. Lo si vede di continuo. Già da infermiera specializzata fui messa in discussione da alcuni professori perché mi ero interrogata su interventi non opportuni. Gli accademici

stanno sempre dalla stessa parte, anche in tribunale. Quando leggo alcune sentenze del tribunale dei pazienti, non posso far altro che scuotere la testa. Il caso peggiore a cui abbia mai assistito è il seguente: un oncologo somministrava a quasi 200 malate di cancro al seno un acido prodotto da lui e mai testato scientificamente. Ad alcune pazienti aveva sostituito la corretta terapia a base di tamoxifen con questo acido. Una di queste pazienti portò il suo caso davanti al tribunale federale. Benché il medico avesse effettuato uno studio di fase 1 non autorizzato, il tribunale federale lo assolse, con la motivazione che egli credeva nel suo acido.

«Se a causa di un errore non si creano danni a lungo termine, dal punto di vista giuridico non si può fare nulla».

Margrit Kessler

Spesso il suo lavoro non è così drammatico come in questo caso. Anno dopo anno gestisce migliaia di richieste. In quanti casi ha effettivamente riscontrato incongruenze?

Delle quattromila richieste, la metà riguardano qualche problema con i medici. Il 50 per cento dei richiedenti crede che nel loro caso qualcosa sia andato storto. In parte si tratta di violazioni dell'obbligo di diligenza senza danni a lungo termine. In questi casi dal punto di vista giuridico non si può fare nulla. Oppure si tratta di complicazioni o problemi di comunicazione. Ogni anno chiariamo nel dettaglio circa trecento casi. Quando la violazione dell'obbligo di diligenza è conclamata, circa il 70 per cento dei pazienti ottiene ragione almeno in parte.

Molti casi riguardano i problemi di comunicazione. Da cosa dipende? Le pretese dei pazienti sono troppe oppure i medici si danno troppo poco da fare per essere compresi dai loro pazienti?

I medici hanno un problema di tempo, spesso sono sotto pressione, sono frettolosi e i pazienti non osano fare troppe domande. Quando si tratta di diagnosi serie, consigliamo di farsi accompagnare dal

L'opinione di ...
Margrit Kessler, responsabile della
tutela dei diritti dei pazienti



Già quando lavorava come infermiera specializzata, Margrit Kessler a volte mise in dubbio l'operato dei suoi superiori. Perciò non era particolarmente amata da alcuni professori.

medico da una persona di fiducia. Se al paziente viene fatta ad esempio una diagnosi di cancro, il paziente si sente oberato dalla situazione e non riesce più a recepire ciò che gli viene comunicato. Perciò è importante che questi colloqui delicati avvengano per gradi. Il medico deve riprendere a parlare con il paziente esattamente dal punto in cui egli si è «scollegato». Per i medici questo tipo di colloqui è molto difficile.

Quando ci si trova effettivamente di fronte a un caso di violazione dell'obbligo di diligenza, quali dovrebbero essere i doveri degli assicuratori malattia?

Gli assicuratori malattia dovrebbero fare decisamente di più, ad esempio proponendo prodotti che includano un'assicurazione per la protezione giuridica che possa aiutare i pazienti a fare valere i loro diritti. Perché i pazienti non hanno possibilità di cavarsela se non possono incaricare un avvocato specializzato in responsabilità medica. Se si vuole portare in tribunale un danno da mezzo milione di franchi, si devono anticipare 50 000 franchi. La probabilità di riaverli indietro è scarsa, per cui ci si può permettere di farlo solo se si ha un'assicurazione per la protezione giuridica. Se il paziente assicurato si lamenta di una fattura medica particolarmente salata, dovrebbe essere supportato dall'assicurazione malati. Abbiamo assistito una paziente a cui un medico ha richiesto 60 000 franchi per due interventi. Un prezzo surreale! L'assicuratore malattia ha pagato la metà e per il resto ha lasciato che la paziente se la sbrigasse da sola. Secondo me, l'assicuratore della paziente avrebbe dovuto incaricare un avvocato.

Quali sono le lagnanze più frequenti che riceve nei confronti degli assicuratori malattia?

Articoli 71a e b dell'Ordinanza sull'assicurazione malattie: assunzione dei costi di un medicamento ammesso nell'elenco delle specialità che non rientra nell'informazione professionale approvata o nella limitazione. Il fatto che un assicuratore malattia paghi un simile impiego off-label è un terno al lotto. Un'altra difficoltà è rappresentata dal fatto che alcuni assicuratori utilizzino presso le farmacie il sistema del terzo garante (pagamento anticipato da parte degli assicurati, N.d.R.). Questa è una selezione dei rischi massiccia. I pazienti che assumono medicinali costosi non hanno più possibilità di rimanere assicurati presso un'assicurazione di questo tipo, il più delle volte economica. Attualmente abbiamo il caso di una paziente che ha bisogno di medicinali del valore di 6000 franchi e deve anticipare i soldi alla farmacia perché la sua assicurazione la rimborsa soltanto tre mesi dopo e l'addebitata responsabile non è mai reperibile.

Per evitare che gli assicuratori praticino la selezione dei rischi, è stata introdotta la compensazione dei rischi rielaborata. Sembra che Lei non ci creda realmente...

Non è così. Sostengo questo progetto da quando si è iniziato a parlarne. I politici volevano sempre collegare una qualche altra riforma per cui ci volle molto tempo prima che la popolazione potesse accettarla. In Parlamento mi sono impegnata affinché questa riforma non venisse votata insieme ad altre appendici problematiche. Inoltre

si dovrebbero finalmente vietare le telefonate a fini commerciali nell'assicurazione di base, perché mirano sostanzialmente a trovare clienti giovani e sani.

Due anni fa nonostante tutto Lei si espresse molto chiaramente contro la cassa unica che, tra l'altro, aveva promesso che sarebbero finite le telefonate a fini commerciali. Perché?

Le telefonate sono comunque continuate per le assicurazioni complementari. Ho scoperto, però, che la SUVA aveva il monopolio dell'assicurazione infortuni. All'epoca i pazienti scesero in piazza perché venivano trattati molto male. Da quando la SUVA ha dei concorrenti, il problema è stato risolto. La cassa unica sarebbe stata pura follia, perché sarebbe successa la stessa cosa. Secondo la mia opinione non dovrebbero esserci più di dieci assicuratori malattia. Il fatto, però, che si possa cambiare tra questi dieci è di vitale importanza. Con la cassa unica per ricevere servizi migliori l'unica soluzione sarebbe cambiare la residenza.

Intervista: Tina Hutzli

Nota

I punti di vista delle persone intervistate nella rubrica «L'opinione di ...» non corrispondono necessariamente ai punti di vista della EGK-Cassa della Salute.

Vade retro dolore!

Cosa c'è di meglio di una granita fresca in una calda giornata estiva? Spiacevole solo se il cucchiaino è troppo pieno, perché le conseguenze possono essere dolorose: il cosiddetto «brain-freeze», ovvero la sensazione che si geli il cervello. I ricercatori hanno scoperto che questo breve dolore pungente è causato da un ristagno di sangue. Per proteggere il cervello prima del raffreddamento, nella testa scorre più sangue che però non sa dove andare, per cui si genera il dolore. Poiché i vasi sanguigni si restringono subito per tutelare da eventuali danni, il dolore passa anche velocemente.

Fonte: spiegel.de

Aiutanti profumati

Chissà, forse un parfait alla lavanda è il dessert gelato perfetto per ovviare al «brain-freeze». Già da secoli la lavanda viene impiegata contro il mal di testa grazie al suo effetto rilassante. Come alternativa alle compresse, ci si potrebbe preparare anche una rinfrescante limonata alla lavanda: fare cuocere 3 cucchiaini di fiori di lavanda essiccati per 20 minuti in 1 litro d'acqua, lasciare in infusione per altri 10 minuti, aggiungere il succo di 2 limoni, dolcificare con il miele e, quando si è raffreddata, gustare con dei cubetti di ghiaccio.

Fonte: bessergesundleben.de

Pidocchio spudorato

In generale la lavanda è considerata un mezzo miracoloso. Ildegarda di Bingen la chiamava «l'erba della Madonna» perché aiutava a combattere i pidocchi e pare che cacciasse via i desideri impudichi. Inoltre la lavanda era un salvavita: i profumieri francesi che dal XIII secolo utilizzavano la lavanda si ammalavano più raramente di peste e colera. Pare che le caratteristiche antisettiche, battericide e antivirali dell'olio di lavanda proteggessero dal contagio.

Fonte: welt.de



Potete trovare ulteriori highlight culinari nella nostra app «La mia EGK»

Parfait alla lavanda

**Ingredienti per 4 persone**

- 1-2 cucchiaini di fiori di lavanda con il calice
- 4 cucchiaini di zucchero
- 3 uova
- 1 pizzico di sale
- 2 dl di panna

Tagliare finemente i fiori di lavanda e farli scaldare leggermente in un padellino con lo zucchero a fiamma bassa, affinché l'aroma della lavanda possa sprigionarsi. Passare il composto in un colino e filtrare i pezzi dei fiori più grossi. Lasciarlo raffreddare.

Separare gli albumi dai tuorli. Montare i tuorli d'uovo con lo zucchero alla lavanda fino ad ottenere un composto cremoso e leggero. Montare bene la panna e unirla delicatamente ai tuorli d'uovo. Montare gli albumi a neve con il sale e aggiungerli alla crema. Mettere la crema nelle formine e mettere il parfait nel congelatore per 2-3 ore prima di servire.

Buon appetito!