

Marzo 2023

# kpt: magazine



## Come cambia la KPT

Tre collaboratori ce lo raccontano  
dal loro punto di vista.

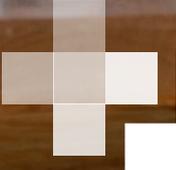
## Accogliere i cambiamenti

Un neuropsicologo fa chiarezza  
e dà consigli.

## La medicina oggi e domani

Dove ci può portare la ricerca.

# Cambiamento.



# Assistenza medica su WhatsApp? Con DoctorChat è possibile.

Provate subito:

[kpt.ch/doctorchat1](https://kpt.ch/doctorchat1)

**Edizione**

N. 1 / 2023

Tema centrale «Cambiamento»

**Pubblicato da**

KPT

Casella postale  
CH-3001 Berna**Redazione**

magazin@kpt.ch

**Copie**

370'000

**Stampa**Vogt-Schild Druck AG,  
4552 Derendingen**Immagine di copertina**Family AG,  
Thomas Buchwalder

Così come la Terra è in continuo movimento, anche la nostra vita è in perenne evoluzione. Il più delle volte ci muoviamo nella nostra zona di comfort. Talvolta, però, abbandoniamo la strada vecchia per avventurarci in un terreno sconosciuto, e maturiamo così esperienze preziose che ci fanno crescere. Che lo vogliamo o meno, il cambiamento ci accompagna sia nella vita privata che in quella professionale.



Anche noi della cassa malati non possiamo evitare di cambiare e continuare a trasformarci – a favore dei nostri assicurati e dei nostri collaboratori. Desideriamo rendere loro la vita più semplice e assicurare la massima soddisfazione. Lo dimostrano, ad esempio, i nostri nuovi Centri clienti, che abbiamo inaugurato all'inizio dell'anno.

Il più grande cambiamento è avvenuto l'autunno scorso: grazie al suo ottimo rapporto qualità-prezzo la KPT ha attirato numerosi nuovi assicurati. Un caloroso benvenuto a tutti loro. A tutti gli altri nostri fedeli assicurati da anni va invece il nostro più sincero ringraziamento. Lo straordinario incremento del numero dei clienti ha avuto come conseguenza tempi di attesa più lunghi; grazie al grande impegno dei nostri collaboratori e al reclutamento di nuovo personale, la situazione è già migliorata.

Come cassa malati con una marcia in più offriamo sempre qualcosa in più. Come facciamo, lo potete scoprire in questo numero, dove trovate anche i contributi di tre collaboratori della KPT che spiegano cos'è per noi il cambiamento. Vi presentiamo inoltre Caducy, il nostro nuovo servizio online. Infine, trovate gli utili consigli di un neuropsicologo su come cambiare le proprie abitudini e liberarsi dai condizionamenti.

Sperando di offrirvi interessanti spunti, vi auguro una piacevole lettura.

**Thomas Harnischberg**

CEO

**Legenda**

Dialogo e contatto



Maggiori informazioni online



Informazioni sui nostri prodotti



Consulenza telefonica

# Cambiamento.

*Ci capita sempre di cambiare strada, tornare indietro, ricominciare, deviare la rotta, per poi arrivare, scoprire ed evolve-re. Il cambiamento ci accompagna in tutte le sfere del vivere e non ci abbandona mai. Per questo ci siamo dedicati ai molteplici aspetti del cambiamento, raccontando dei nostri collaboratori e segnalando argomenti e fatti interessanti dal mondo della salute.*

Persone

## Il cambiamento in casa KPT

Tre collaboratori raccontano come stanno vivendo le attuali trasformazioni in azienda e le opportunità che ne vedono emergere.

Pagina 5

Psicologia

## «Per cambiare, bisogna conoscere meglio se stessi»



Il neuropsicologo Lutz Jäncke spiega come mai il nostro cervello ha tanta difficoltà ad accettare i cambiamenti. E ci mostra come aggirare le nostre resistenze interne.

Pagina 10

Sapere

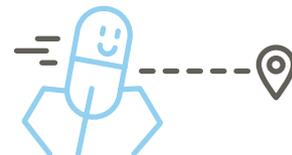
## Una marcia in più nell'assistenza

Siamo la cassa malati che vi accompagna e aiuta nei piccoli e grandi cambiamenti della vita e vi offre consigli utili.

Pagina 13

Corpo

## La medicina oggi e domani



La medicina moderna ci permette oggi di sconfiggere o curare tante malattie. In futuro le possibilità saranno sempre più numerose. Otto fatti sorprendenti.

Pagina 14

Elezione dei delegati	16
A tu per tu con i collaboratori	18
Offerta esclusiva	19
Magazine online	19



Su [kpt.ch/magazine-it](http://kpt.ch/magazine-it) troverete sempre un gran numero di reportage e contenuti interessanti, che sapranno soddisfare la vostra curiosità fino all'uscita della prossima edizione.



Persone

## Come cambia la KPT

*Il mondo cambia sempre più rapidamente. Ciò che fino a ieri era una novità, oggi è già superato. Le esigenze dei clienti mutano come le persone stesse. Queste trasformazioni rappresentano allo stesso tempo una sfida e un'opportunità, anche per la nostra cassa malati. Cosa significa il cambiamento per la KPT? Tre collaboratori ce lo raccontano dal loro punto di vista.*

«Credo che il cambiamento faccia parte della vita, come la nascita o la morte.» Stefan Burkhalter è da tre anni a capo del settore clienti alla KPT e ama affrontare i cambiamenti che incontra sul suo cammino. «Altrimenti sarebbe un po' una noia, no?» Proprio l'anno passato la KPT ha visto tanti cambiamenti. Tra le altre cose, è stato introdotto un nuovo sistema IT, che offre ai clienti e ai collaboratori molti vantaggi. Ad esempio, agevola il lavoro dei collaboratori e i processi, che sono diventati molto più semplici e rapidi, con grande beneficio anche degli assicurati. Inizialmente abbiamo dovuto risolvere qualche piccolo inconveniente. «Siamo però sempre più vicini all'implementazione di un sistema moderno e stabile», afferma Burkhalter. La modernizzazione informatica è legata a doppio filo con il tema sempre più attuale della digitalizzazione. È un aspetto che implica nuovi requisiti a cui la KPT dovrà adeguare le sue modalità di lavoro. «Il mondo, sempre più veloce, richiede un modo di agire rapido e flessibile. È per questo che ci confrontiamo anche con le forme di lavoro agile.» Questo significa che le decisioni vengono prese sempre più spesso da team di specialisti e non più solo dai dirigenti. «Cambiamenti del genere non si avverano da un giorno all'altro: è un processo che richiede tempo.»

*Continua alla pagina successiva*

## Home office, postazioni di lavoro da casa e maggiore contatto interpersonale

La pandemia da coronavirus ha imposto ai collaboratori nuove modalità di lavoro: non più solo in ufficio, ma anche da casa. La possibilità di lavorare in diversi luoghi è presto diventata un'abitudine che si è largamente affermata. Questa è una trasformazione che agli occhi di Stefan Burkhalter è ben lontana dall'essere conclusa. «È un cambiamento da cui nascono continuamente nuove sfide. Ad esempio, dobbiamo riflettere su come possiamo curare la nostra cultura aziendale nonostante il lavoro decentralizzato.» I collaboratori devono poter percepire e vivere i valori della KPT. Molti forse non sanno che la KPT offre già da diversi anni postazioni di lavoro a domicilio in tutte le regioni della Svizzera: quasi un quinto dei collaboratori lavora esclusivamente da casa. L'home office quindi non è stata una novità per la KPT. Nonostante la nuova flessibilità acquisita, a molti collaboratori mancano però i rapporti interpersonali. «Molti nutrono sempre più spesso il desiderio di trovarsi in un luogo dove ci si possa incontrare fisicamente con il resto del team. Per questo progettiamo di installare nuovi uffici a Zurigo e in Canton Ticino», spiega il responsabile clienti.

## Crescita di clienti e personale

Nell'autunno del 2022 abbiamo assistito a un ulteriore cambiamento. La politica di riduzione dei premi ha portato a un incre-

mento dei clienti della KPT di circa il 50%. «Avevamo sottovalutato l'impatto», racconta il responsabile clienti. «Abbiamo unito le forze e ci siamo impegnati al massimo per evadere le richieste in modo rapido e professionale. Nonostante l'enorme impegno dei collaboratori, è stato purtroppo inevitabile incorrere in temporanei ritardi nei tempi di risposta. E questo ci rinceste molto.» Per potere offrire il consueto servizio di qualità, la KPT si trova ora d'un tratto ad avere necessità di più personale: un'impresa non da poco. «Il cambiamento si è verificato molto rapidamente. La ricerca di personale, invece, richiede tempo, soprattutto in un momento di carenza di personale qualificato come questo.» E non basta semplicemente assumere. I nuovi collaboratori devono essere formati e istruiti. «Il nostro obiettivo di qualità è che un consulente clienti possa rispondere in autonomia all'80% delle richieste dei clienti, senza ulteriori accertamenti.» Per la KPT è importante potere sbrigare le domande il più rapidamente possibile e allo stesso tempo continuare a garantire un alto grado di soddisfazione dei clienti.

## «Il forte aumento di clienti porta a un maggiore fabbisogno di personale»

### La crescita attraverso gli occhi di un bambino

Stefan Burkhalter affronta cambiamenti non solo sul piano professionale. Anche nel privato la sua vita si è profondamente trasformata quando un anno fa è diventato padre. «Mio figlio ha rivoluzionato completamente la mia vita», ride Stefan Burkhalter. In lui vede manifestarsi il cambiamento praticamente ad ogni minuto che passa. «Cresce molto velocemente e non finisce mai di imparare. È straordinario potere assistere ai suoi progressi.» Attraverso il figlio ha compreso anche che cosa significhi amare incondizionatamente. E il piccolo ometto è diventato un grande modello: «I bambini non hanno interesse per il passato o il futuro: vivono semplicemente nel qui e ora. Così imparo da lui e gliene sono profondamente grato.»



«Sono fiera di potere assistere gli assicurati della Svizzera romanda insieme al mio team», afferma Mélanie Cuérel.

## La nuova assistenza clienti è un lavoro di squadra

Per le tante premure che usa con tutti, Mélanie Cuérel, responsabile del Centro clienti, è soprannominata dal suo team la «mamma italiana». Originaria di Givisiez, Mélanie Cuérel, 38 anni, è una carica di vitalità e non riesce mai a stare ferma. Per questo i cambiamenti non la spaventano, e anzi ama le nuove sfide. «Nel cambiamento io vedo qualcosa di positivo: è ciò che cerco di trasmettere anche ai miei collaboratori, incoraggiandoli ad accogliere le novità.» Negli ultimi mesi questo atteggiamento si è dimostrato quanto mai opportuno, visto che le novità per i consulenti clienti della KPT non sono mancate.

## Più flessibilità grazie al Centro clienti

«Il nostro obiettivo è continuare a crescere e soddisfare le esigenze degli assicurati», racconta Mélanie. Per sapere che cosa sta più a cuore agli assicurati, la KPT ha condotto un sondaggio tra la clientela. Ne è emerso che ciò che desiderano di più sono risposte rapide e competenti alle loro domande, indifferentemente da chi le fornisce. «Abbiamo così deciso di ottimizzare l'organizzazione della consulenza clienti», continua la responsabile della sede friburghese. I clienti e le clienti della KPT ora non saranno più assistiti solo da uno o una consulente, ma avranno a disposizione un intero team composto da una ventina di professionisti della cassa malati, come il team di Mélanie Cuérel nella Svizzera francese. «Naturalmente continuiamo a prestare consulenza a livello personale, ma con la nuova organizzazione abbiamo maggiore flessibilità. Quando un consulente è assente perché impegnato in un corso di formazione continua, o perché è in

pausa o in malattia, può essere sostituito dai suoi colleghi. Così gli assicurati ricevono subito una risposta e vedono risolte rapidamente le loro richieste», spiega Mélanie Cuérel. Il suo obiettivo personale è che per una domanda i clienti debbano contattare la KPT un'unica volta. «Una volta conclusa la conversazione telefonica, la richiesta deve essere stata risolta. Questo per me è fondamentale.»

## «La nostra consulenza rimane personale, ma ora è più flessibile»

Gli assicurati inoltre hanno ora un unico referente, il loro Centro clienti, e non devono più contattare altri reparti. «Noi ci occupiamo di tutto, chiariamo le richieste internamente e forniamo le informazioni opportune ai clienti. Tutto deve svolgersi all'insegna della massima semplicità per gli assicurati.»

*Continua alla pagina successiva*

## Da consulente clienti a responsabile del Centro clienti

La riorganizzazione del servizio si è rivelata anche un'opportunità personale per Mélanie Cuérel. Dopo avere lavorato per dieci anni come consulente clienti e viceresponsabile del team di consulenza alla KPT, grazie a questa trasformazione ha potuto assumere ora la posizione di responsabile del Centro clienti. «Sono molto orgogliosa di poter dirigere il team; è estremamente motivante. Sapò sfruttare al meglio questa chance e imparare qualcosa di nuovo ogni giorno – sicuramente non ci sarà da annoiarsi», conclude Mélanie Cuérel ridendo.



*Patrick Kaltenrieder: «I nostri clienti si aspettano un servizio semplice e veloce.»*

## Una marcia in più nell'assistenza grazie alla trasformazione digitale

Uscire dalla zona di comfort e osare di più. Per Patrick Kaltenrieder non è difficile, anzi: l'incognito lo attira. Amando le nuove sfide, il lavoro di responsabile della digitalizzazione sembra fatto apposta per lui. «Ho 39 anni e sia nella mia vita professionale che in quella privata aspiro a crescere, andare avanti e affrontare sempre cose nuove», ci racconta. Alla KPT queste opportunità non mancano.

## Tra metaverso e protezione dei dati

Quando si parla di «digitalizzazione», molti s'immaginano grandi aziende high tech, il metaverso o il Web 3.0. «Una cassa malati però non ha niente di così suggestivo», racconta Patrick Kaltenrieder ridacchiando. Tutte le casse malati devono sottostare a condizioni normative. «Facendo parte del sistema sanitario, lavoriamo con dati altamente sensibili. Per questo, la protezione dei dati ha la massima priorità», spiega il responsabile della digitalizzazione. Questo però rende molte innovazioni digitali più complesse e laboriose. Lo sviluppo tecnologico si evolve a un ritmo strepitoso e quindi anche le esigenze dei clienti sono sempre più elevate e complesse. Molti sono abituati ad acquistare i loro prodotti e servizi online: un clic e

## I nuovi Centri clienti siamo noi

Al momento la KPT conta otto Centri clienti che si occupano con grande dedizione delle richieste dei clienti. Consultate la vostra documentazione, il portale clienti KPTnet o la app KPT per scoprire quale Centro clienti vi assiste. Sul nostro sito trovate la presentazione degli altri sette responsabili.

 Per saperne di più:  
[kpt.ch/centro-clienti](https://kpt.ch/centro-clienti)

## «Trattiamo il massimo bene della vita: la salute delle persone»

via. E si aspettano un simile procedimento anche quando hanno a che fare con una cassa malati. «È comprensibile, ma purtroppo non funziona così», spiega Patrick Kaltenrieder. Bisogna quindi sempre fare dei compromessi. E trovare un equilibrio tra il rispetto delle regole e lo sviluppo di nuovi servizi.

### Libera scelta del canale e self-service

Nonostante queste sfide, la KPT continua a impegnarsi a portare avanti la trasformazione digitale. Non per un proprio tornaconto, bensì per offrire agli assicurati una marcia in più nell'assistenza. Con il rinnovo del nostro intero sistema informatico l'anno scorso abbiamo raggiunto un traguardo importante. «È una base su cui potremo continuare a costruire», afferma Kaltenrieder con determinazione. Si tratta di aspetti importanti, quali i meccanismi di automazione e ottimizzazione dei processi. In altre parole: «I nostri clienti desiderano un servizio possibilmente rapido, semplice e ampiamente disponibile. Oggi nessuno ha più tempo, e quello che abbiamo vogliamo impiegarlo nel modo più utile possibile», sostiene il responsabile della digitalizzazione. È importante quindi poter trattare le richieste che arrivano alla cassa malati il più efficientemente possibile. Una delle richieste riguarda la scelta libera della modalità, cioè la possibilità di contattare la KPT attraverso diversi canali e applicazioni che permettono agli assicurati di sbrigare rapidamente e senza difficoltà ciò che desiderano. «Sono già tanti i canali e gli strumenti che abbiamo creato per facilitare la vita ai nostri

assicurati, tra cui i nostri servizi online, il portale clienti KPTnet, la app KPT, il nostro sito web, l'assistente medico digitale DoctorChat (vedi riquadro) o Caducy, il nostro nuovissimo servizio di diagnosi precoce. E ne seguiranno altri», aggiunge convinto Patrick Kaltenrieder.

### Digitale o personale

Una cassa malati può o deve essere completamente digitale? Quando ciò semplifica la vita all'assicurato, sì. Quando si tratta di problemi complessi, anche no, sostiene il responsabile della digitalizzazione. «Quando sono sano e non ho quasi mai bisogno di contattare la mia cassa malati, desidero potere cambiare indirizzo per conto mio o caricare i miei conteggi semplicemente tramite app. Quando invece mi ammalò o devo subire un'operazione, sono felice di poter dialogare con una persona qualificata.» Il rapporto personale continuerà a essere importante. «In fin dei conti quello che trattiamo è il massimo bene della vita: la salute delle persone», afferma Patrick Kaltenrieder. Non ritiene che il mondo digitale e i rapporti personali siano in conflitto, al contrario: si compensano perfettamente a vicenda. «Noi ci siamo comunque e sempre per i nostri assicurati – online o di persona.»

### DoctorChat: consulenza medica via WhatsApp

Non siete sicuri se recarvi da un medico? Avete uno sfogo o un dolore alla gamba? Domandate a DoctorChat. Usiamo l'intelligenza artificiale per inoltrare la vostra domanda a un medico in carne e ossa. Questi risponde alla questione posta attraverso il servizio di messaggistica scelto, fornendo una valutazione professionale, in modo facile, veloce e gratuito.



Vai a DoctorChat:  
[kpt.ch/doctorchat1](https://kpt.ch/doctorchat1)

# «Per cambiare, bisogna conoscere meglio se stessi»

*La vita è cambiamento. Spesso però non riusciamo ad accettare le novità e ad abbandonare le consuetudini. Perché? Il neuropsicologo Prof. Dr Lutz Jäncke lo sa. Affermato neuroriceratore, invita all'apprendimento permanente e dà consigli utili per vincere la resistenza dentro di noi.*

## Perché il cervello ama le abitudini?

Perché apprezziamo la comodità. Ciò che rientra nelle routine avviene senza che ne abbiamo reale consapevolezza e non richiede sforzo da parte del cervello. Se non fosse così, la quantità di decisioni da prendere ci travolgerebbe. Le routine ci permettono di fare colazione, parlare la nostra lingua madre in sogno e rispettare le regole culturali della società in cui viviamo. Tutto questo è saldamente iscritto nella nostra memoria – soprattutto nei gangli basali. Queste strutture cerebrali sono molto antiche e gestiscono più della metà delle azioni che compiamo ogni giorno.

## I cambiamenti non ci piacciono?

Invece sì! Il cervello apprezza le piccole modifiche alle abitudini consolidate, gli stimoli artistici e il brivido che proviamo quando guardiamo un thriller. Se tutto resta entro un margine di sicurezza, proviamo una gradevole eccitazione. Il corpo secerne ormoni come la dopamina e la noradrenalina, i vasi sanguigni nel cervello si dilatano, la pressione e i battiti del cuore diminuiscono.

## E quando facciamo qualcosa in modo consapevole, o appunto in modo diverso, quali regioni vengono attivate?

Quando ci accorgiamo di qualcosa di diverso o di nuovo, si attiva la corteccia prefrontale, quella che sta giusto sopra agli occhi e corrisponde a circa un terzo del volume totale del cervello. Dal punto di vista evolutivo, questa regione cerebrale è più recente e gestisce la consapevolezza e il pensiero razionale. Quando, ad esempio, proviamo a meditare ma la mente è travolta da mille pensieri, la corteccia prefrontale cerca

di continuo di controllare e contrapporsi a questi impulsi. In queste situazioni, la sua attività elettrica assomiglia a un albero di Natale!

## Quindi per cambiare qualcosa devo mandare la corteccia prefrontale a combattere la resistenza interiore. Come posso fare perché vinca la prima?

Non è semplice. Immaginiamo di avere l'abitudine di sederci davanti alla televisione con uno snack ogni volta che rientriamo dal lavoro. Un bel giorno vogliamo cambiare abitudine e andare a fare una passeggiata. Il cervelletto, però, vuole restare all'interno della routine: vuole che tutto vada come sempre. A sua volta, la vista del telecomando e delle patatine rappresenta uno stimolo chiaro...

## Come si fa a resistere? Come si sostituisce una cattiva abitudine con una più salutare?

Per cambiare, bisogna prima di tutto conoscersi meglio. Abbiamo bisogno di sapere come funzioniamo. La domanda chiave è: «Che cosa mi blocca? Che cosa mi impedisce di fare ciò che desidero?» Bisogna avere chiaro qual è l'obiettivo. Perché una nuova abitudine si



## Lecture: Von der Steinzeit ins Internet

Può il cervello adattarsi al mondo di Internet? Nel suo ultimo libro, Lutz Jäncke descrive in modo divertente, ma scientifico, il futuro che attende il genere umano a seguito della digitalizzazione. Hogrefe Verlag, 168 pagine, CHF 36.90



Il Prof. Dr Lutz Jäncke si dedica da decenni alla ricerca scientifica su come funziona il nostro cervello.

consolidi, ci vogliono più fasi: stimolo iniziale, sforzo consapevole, reazione e infine ricompensa. Questa ricompensa deve essere evidente. Se, ad esempio, scelgo di andare a correre regolarmente, sarò più in forma e potrò stare facilmente al passo coi colleghi alla prossima gita aziendale.

#### La chiave è lo stimolo iniziale. Quale potrebbe essere in questo caso?

Nell'esempio di prima, potrei lasciare la tuta e le scarpe da ginnastica vicino alla porta d'ingresso, così le vedrò. Allo stesso tempo vorrò ignorare gli stimoli di effetto opposto: se voglio perdere peso, è bene non avere dolci in vista. Lo stesso vale per il cellulare: se voglio concentrarmi, lo spengo. Questo si chiama controllo degli stimoli.

#### Tutto questo richiede una certa disciplina

Sì, ma è proprio ciò che distingue noi umani dagli animali. La nostra corteccia prefrontale è più sviluppata. Riusciamo a impegnarci ora per una ricompensa che arriverà più tardi.

#### Cosa trasforma poi in routine i nuovi comportamenti?

La ripetizione. È così che dopo un po' – ad esempio un paio di mesi – fare una passeggiata dopo il lavoro diventa una cosa naturale. La routine si consolida nel subconscio, nel cervelletto.

#### E i cambiamenti che non possiamo controllare?

Vale la famosa frase: «Love it, leave it or change it!» Forse possiamo trovare qualcosa di buono anche in cambiamenti a prima vista sgradevoli, come un nuovo vicino che non ci va a genio o una ristrutturazione aziendale. È bene mantenere un atteggiamento aperto e mettere in discussione i pregiudizi e le convinzioni consolidate. In alternativa, possiamo parlarne con familiari e amici. Forse una prospettiva diversa ci permetterà di cogliere opportunità a cui non avevamo pensato.

## Siamo in grado di gestire i cambiamenti portati dal mondo digitale?

«Siamo fatti per comunicare con gli altri e non per vagare come avatar attraverso la rete», afferma Lutz Jäncke. Nell'intervista ci racconta come resistere agli stimoli digitali e controllare meglio il cervello.

 Per saperne di più:  
[kpt.ch/stimolidigitali](https://kpt.ch/stimolidigitali)

## Cambiare abitudini in 8 passi

Vi piacerebbe leggere di più anziché stare incollati al cellulare? Abbandonare il divano e infilarsi le scarpe da ginnastica? Uno snack di troppo o la tendenza a brontolare: ognuno di noi ha abitudini che non ci fanno per niente bene. Per cambiarle, è bene procedere passo a passo.



### Stop!

Può essere qualcun altro a farcelo notare. Altre volte siamo noi stessi a renderci conto di dover cambiare. Mettetevi in ascolto. Qual è la mia situazione? Che abitudini ho? Che cosa mi fa male? Che cosa vorrei fare altrimenti?



### Definite l'obiettivo e il premio

Dovete sapere chiaramente: che cosa voglio ottenere? Che vantaggio traggio, qual è il mio premio, se abbandono un'abitudine negativa per una positiva? Immaginate quanto bene vi sentirete una volta raggiunto l'obiettivo.



### Siate concreti

Usate la struttura «Se..., allora». Ad esempio: «Se mi viene voglia di cioccolata, allora telefonerò a qualcuno.» «Se mi sentirò stanca, allora farò un sonnellino.»



### Definite quando e dove

Create un contesto di riferimento per la nuova abitudine. «Tutti i mercoledì e i sabati, alle 18 andrò a correre nel parco.» Per rendere le cose più semplici, preparate le scarpe da ginnastica e la tuta già al mattino.



### Collegate la nuova routine a una che già avete

Ad esempio: «Prima di sedermi a guardare le notizie alla TV, farò dieci minuti di stretching sul tappetino.»



### È più facile quando ci si diverte

Non avete voglia di correre? Rendete piacevole l'esperienza con un audiolibro. Oppure andate a prendere un tè con i vostri compagni di corso dopo la lezione di yoga.



### Coinvolgete altre persone

Cercate alleati e complici. Parlate dei vostri propositi e dite alle persone che avete deciso di leggere due libri al mese, smettere di fumare o nutrirvi in maniera più sana. Magari qualcun altro è disposto a farlo insieme a voi?



### Non pretendete troppo da voi stessi

Se andate a yoga, non cercate di fare sin dal primo giorno le posizioni più complesse. Non imponetevi di non toccare mai più una patatina frita. Andate per gradi, celebrate i vostri successi e poi definite nuovi obiettivi.

# Una marcia in più nell'assistenza

*La nostra vita è fatta di cambiamenti. Ci si può ammalare, aspettare un bambino, progettare un lungo viaggio o dover cambiare la propria routine. In tutti questi casi potete sempre contare su di noi. Siamo la cassa malati con una marcia in più e per questo desideriamo darvi un paio di consigli e suggerimenti utili. Lo sapevate che...*

## Consulenza medica 24 ore su 24

... i clienti KPT possono sempre ricevere un consulto medico gratuito con il nostro centro di telemedicina Medi24, a prescindere dal modello di assicurazione di base scelto? I nostri esperti sono a vostra disposizione 24 ore su 24 e vi aiutano a inquadrare i vostri sintomi e stabilire un trattamento. E ricordate: se preferite chattare piuttosto che telefonare, potete porre le vostre domande anche via WhatsApp. In pochi minuti ricevete un consiglio medico affidabile.

[kpt.ch/doctorchat1](https://kpt.ch/doctorchat1)

## Iscrizione prenatale

... il vostro bambino è più protetto se lo iscrivete ancora prima della nascita? Così sarà coperto dall'assicurazione già dal suo primo giorno. Con l'iscrizione prenatale, per molte assicurazioni complementari l'esame dello stato di salute non è obbligatorio. La stipulazione di un'assicurazione complementare dà diritto a un regalo di benvenuto di CHF 100.-.

[kpt.ch/iscrizione](https://kpt.ch/iscrizione)

## Fino a 600 franchi per il vostro benessere

... possiamo partecipare con un massimale di 600 franchi l'anno al vostro programma personale di fitness e benessere? Per beneficiarne occorre stipulare un'assicurazione delle spese d'ospedalizzazione e un'assicurazione delle cure medico-sanitarie Comfort. La nostra offerta ActivePlus include la copertura dell'abbonamento fitness, delle scarpe da corsa e molto altro.

[kpt.ch/ap-it](https://kpt.ch/ap-it)

## Assicurazione viaggi e vacanze inclusa

... con un'assicurazione delle spese d'ospedalizzazione alla KPT beneficate ora automaticamente anche di un'assicurazione viaggi e vacanze di 8 settimane l'anno? Potete così godervi le vacanze in pieno relax, senza preoccuparvi di stipulare assicurazioni di viaggio aggiuntive.

[kpt.ch/ospedale](https://kpt.ch/ospedale)

## Modifica delle condizioni di assicurazione

... che le prestazioni fornite finora con ActivePlus vengono ora integrate obbligatoriamente nelle condizioni di assicurazione dell'Assicurazione cure medico-sanitarie Comfort (APC).

[kpt.ch/condizioni\\_assicurazione](https://kpt.ch/condizioni_assicurazione)



# La medicina oggi e domani

*La medicina moderna cura le malattie e salva vite, e si evolve costantemente. Allo stesso tempo, lo sviluppo richiede tempo e denaro. Vi mostriamo dove ci può portare la ricerca.*

## Oggi: operazione a cielo aperto per impianto di protesi dell'aorta toracica

Per sostituire un arco aortico vicino al cuore è spesso necessario aprire la cassa toracica. Questa operazione è rischiosa e può essere effettuata solo su pazienti in buono stato di salute.

## Oggi: donazione del sangue

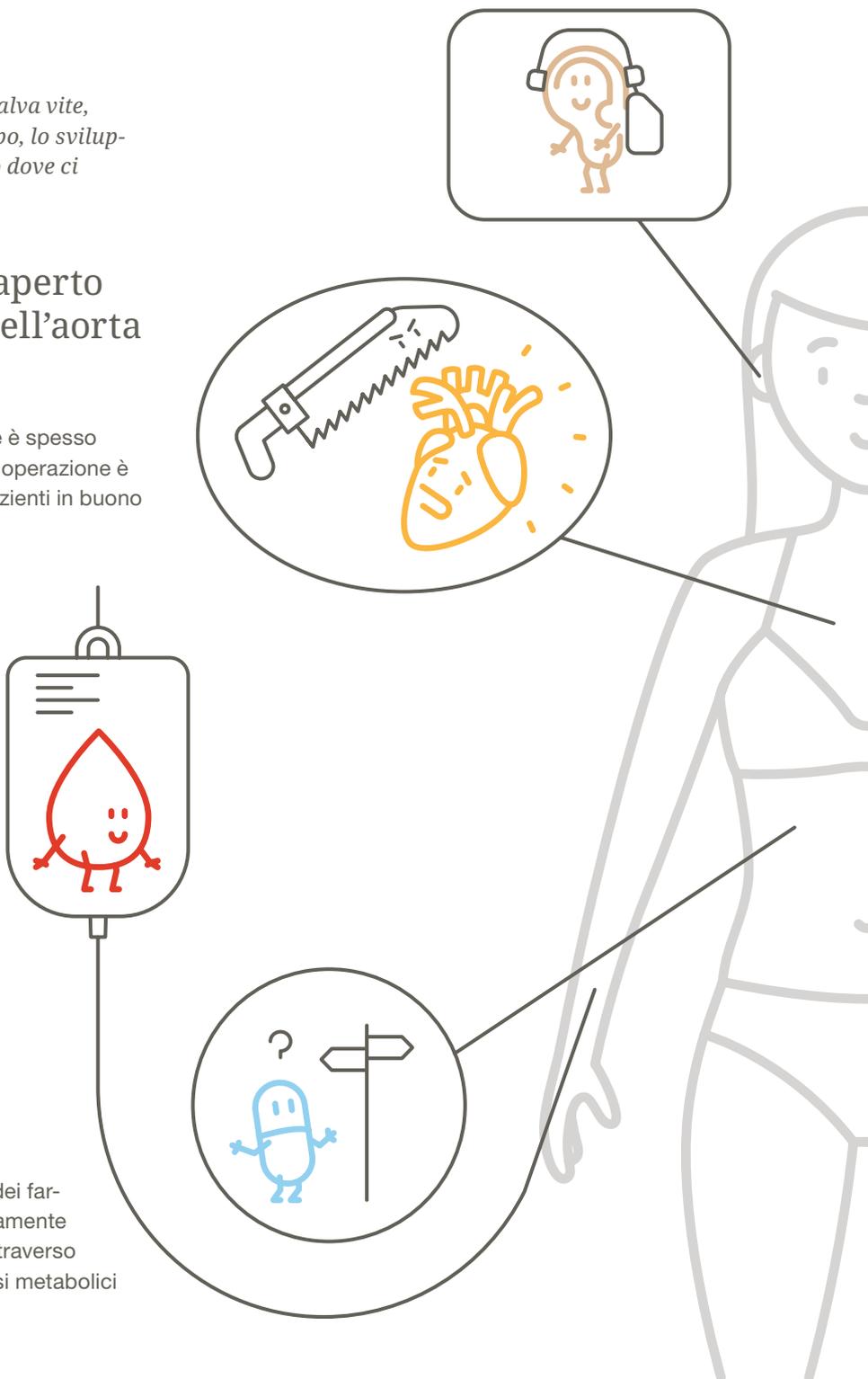
Il sangue è un bene prezioso. Le ambulanze, gli ospedali e coloro che soffrono di malattie ematologiche dipendono dalle donazioni di sangue (in particolare dai globuli rossi che vi sono contenuti).

## Oggi: farmaci dispersi

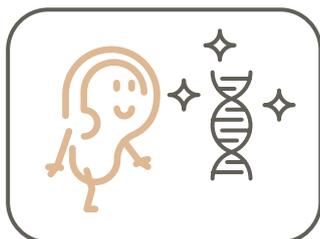
Che siano iniettati o ingeriti, i principi attivi dei farmaci tradizionali non arrivano sempre esattamente nel punto interessato. Mentre procedono attraverso l'organismo, vengono modificati dai processi metabolici e possono decomporsi in prodotti nocivi.

## Oggi: ausili meccanici in caso di perdita dell'udito

Il rumore, i virus e le malattie genetiche possono provocare un abbassamento dell'udito. Gli apparecchi acustici e le protesi sono l'unico modo per compensare tali perdite.

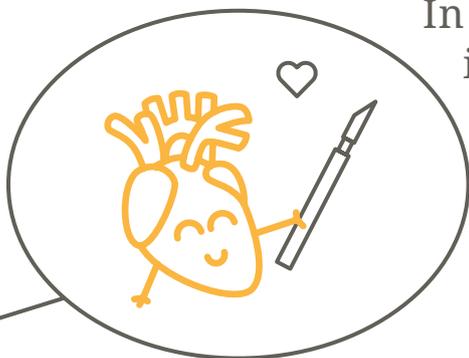


## In futuro: ripristino della capacità uditiva



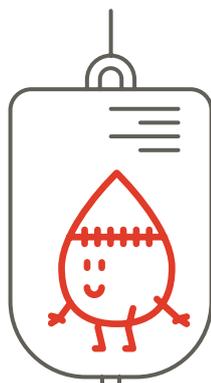
Non sarà più necessario usare apparecchi acustici una volta che sarà possibile riparare o ricreare le cellule ciliate danneggiate nell'orecchio. La medicina è impegnata nella ricerca di geni e farmaci riparatori.

## In futuro: intervento mini-invasivo



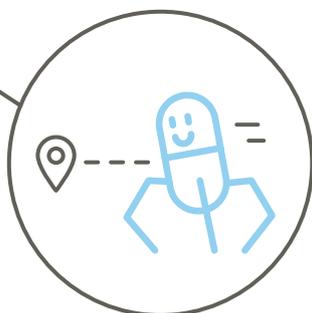
Una protesi aortica di nuova generazione consente un intervento mini-invasivo passando dall'inguine. Questo permetterebbe di trattare anche i pazienti a rischio.

## In futuro: sangue artificiale



Negli Stati Uniti si è riusciti a ricreare i globuli rossi. In futuro potrebbe così essere possibile produrre sangue, senza dover dipendere dalla disponibilità di donatori.

## In futuro: nanotrasporto



La nanomedicina sviluppa microcapsule in grado di trasportare un medicinale in modo mirato laddove è richiesto e lì rilasciarlo. Questo permette di dosare con maggiore precisione le terapie mediche, riducendo gli effetti collaterali.

# Votate i nuovi delegati KPT

*A dicembre 2023 si conclude il periodo in carica dei nostri delegati della Società cooperativa; sono quindi indette le elezioni generali per il rinnovo delle cariche. Potete votare fin da ora chi desiderate rappresenti i vostri interessi nella Società cooperativa per i prossimi sette anni: avete tempo fino al 4 aprile 2023.*

socio/a e voto la seguente persona/le seguenti persone come delegati della Società cooperativa KPT: (elencare i nomi delle persone).»

Per maggiori informazioni sulle candidate e sui candidati e sul regolamento elettorale consultare [kpt.ch/elezioni](http://kpt.ch/elezioni).

## Come funziona una cooperativa? I candidati

In quanto società cooperativa, la KPT appartiene ai suoi clienti, cioè a voi. Il nostro successo va a vostro beneficio, traducendosi in premi più bassi e altri vantaggi per i soci della cooperativa. La KPT si assume inoltre la responsabilità verso la società e agisce in modo sostenibile.

Tutti hanno la possibilità di diventare soci o socie della cooperativa e partecipare attivamente alla vita della KPT. L'affiliazione non implica alcun obbligo ed è gratuita. I soci KPT eleggono i delegati che ne rappresentano gli interessi.

## Votazione

Ecco come procedere.

1. Siete membri della Società cooperativa KPT? Perfetto! Potete scegliere i vostri favoriti. Potete esprimere al massimo un voto per ogni candidato o candidata.
2. Per comunicare il vostro voto potete scegliere tra i canali seguenti:
  - Internet: [kpt.ch/elezioni](http://kpt.ch/elezioni)
  - E-mail: [wahlen@kpt.ch](mailto:wahlen@kpt.ch)
  - Posta: KPT, Direktionssekretariat, Casella postale, 3001 Berna

La vostra preferenza inviata per e-mail o per posta deve contenere i seguenti dati: cognome, nome, indirizzo, numero di polizza e la dichiarazione di voto «Sono



**Dominique Bättscher, 1968 (già in carica)**

Diploma federale FPH in farmacia d'officina, titolare della Ameisen Apotheke AG



**Thomas Blättler, 1955 (già in carica)**

Agente tecnico-commerciale, pensionato



**Manuela Caprani, 1975 (già in carica)**

Ingegnera gestionale con studio postdiploma SSS, Politecnico federale di Zurigo, coordinatrice del dip. di chimica e bioscienze applicate



**Martine Currat-Joye, 1975 (già in carica)**

Diploma of Advanced Studies in gestione della comunicazione, responsabile comunicazione Associazione del personale della Confederazione (APC)



**Beat Dalla Vecchia, 1974 (già in carica)**  
MAS e EMBA, FHO Coira,  
Stato maggiore dell'esercito



**Roman Gattlen, 1968 (già in carica)**  
Dr. rer. pol., responsabile Marketing e  
vendite e membro della Direzione di  
BERNMOBIL



**Clemens Hochreuter, 1980 (già in carica)**  
M.A. HSG, viceresponsabile Clienti aziendali  
della banca Raiffeisen Aarau-Lenzburg



**Walter Järmann, 1959 (già in carica)**  
Esperto di assicurazioni sociali con attestato  
federale di capacità, responsabile Human  
Resources di BVS



**Beat Kempter, 1959 (già in carica)**  
Diploma federale come esperto di assicura-  
zioni; diplom. in assicurazioni all'Accademia  
tecnica di assicurazione (DVA); analista  
indip. del rischio e del portafoglio assicurativo



**André Kirchhofer, 1977 (già in carica)**  
Dr. phil. hist., vicedirettore dell'Associazione  
svizzera dei trasportatori stradali ASTAG



**Karin Mehlretter, 1968 (già in carica)**  
Economista diplomata, VSK BVS, assistente  
di direzione e responsabile del personale e  
delle finanze direco ag/avarra immobilien ag

**Danielle Merki, 1958 (già in carica)**  
Traduttrice diplomata



**Jacqueline Morard-Niklaus, 1964 (già  
in carica)**  
Diplomata commerciale con maturità, Busi-  
ness School di Zurigo, responsabile ammini-  
strativa di un laboratorio di chimica all'EPFL



**Claude Portmann, 1962 (già in carica)**  
Diploma federale come economista d'ammi-  
nistrazione, COO della 5ª edizione dei Giochi  
mondiali militari 2025 a Lucerna



**Katrin Roth-Bünter, 1985 (già in carica)**  
Assistente di direzione con attestato fede-  
rale di capacità, assistente di direzione Orell  
Füssli Thalia AG



**Emil Schuler-Mohl, 1955 (già in carica)**  
Certificate of Advanced Studies in economia  
aziendale alla HSW, pensionato



**Dominik Tschudi, 1990 (già in carica)**  
Dr. iur., avvocato nello studio Kellerhals Car-  
rard, Basilea



**Andrea Weber, 1988 (già in carica)**  
M.A. HSG, Chartered Alternative  
Investment Analyst CAIA, Verium SA



A tu per tu con i collaboratori

## Una buona dose di tranquillità e un generoso pizzico di cordialità

*Gabrielle Mas: ama cucinare, le frizzanti giornate invernali e preparare il caramel au sel. È lei che assiste gli assicurati e li aiuta ad esempio ad accedere al portale clienti.*

Il fine settimana, l'appartamento di Gabrielle Mas è invaso da deliziosi profumi di cucina e dalle note delle chansons francesi. Gabrielle, 56 anni, di Gümligen, adora cucinare. Le piace dedicarsi alla preparazione di elaborate ricette come il ragù con purè di patate. «Cucinare è un'attività che mi rilassa completamente.» Ha imparato a cucinare dalla sua madrina, cui Gabrielle era molto legata. Fu lei a regalarle una statuina in porcellana con le fattezze di Marilyn Monroe: «Ho sempre ammirato questa figurina, fin da quand'ero piccola, perché la trovo una magnifica sintesi di eleganza e bellezza», racconta la nostra collaboratrice. Quando Gabrielle non armeggia con mestoli e tegami, ama uscire a passeggiare e raccogliere fiori ed erbe, che poi essicca e lega in mazzetti. Gabrielle ama anche l'inverno. «Mi piace uscire, bene avvolta in abiti caldi, e respirare l'aria fredda invernale. Non c'è nulla di più bello di tornare al caldo dopo una passeggiata tonificante e berrmi una bella tisana calda.» Di recente Gabrielle ha scoperto la passione per l'uncinetto, con cui crea dei piccoli portagioie e fermagli per capelli.

Anche quando lavora alla KPT è apprezzata da tutti per i suoi modi garbati e pacati. Gabrielle Mas lavora da dieci anni nell'assistenza web. Aiuta gli assicurati ad esempio a fare il login nel portale clienti KPTnet o risponde alle loro domande sulla app KPT. «Desidero aiutare chiunque ne abbia bisogno. Sono felice quando riesco a risolvere i problemi dei clienti», spiega raggianti la nostra collaboratrice. Spesso gli assicurati non hanno neanche bisogno di dilungarsi in grandi descrizioni. Gabrielle infatti è bravissima a trovare gli errori. E quando un problema le richiede più pazienza, si consola con il suo dolce preferito: il caramel au sel.

Offerta esclusiva per i membri della Società cooperativa KPT

## Sfrutta l'energia solare con la Powerbank 20, LED e wireless

*Presto tornerà la primavera con giornate più lunghe che invitano a gite ed escursioni nella natura.*

*La Powerbank BasicNature vi dà tanta flessibilità in più. Con una capacità di 20'000 mAh offre una buona dose di energia immediata per ricaricare lo smartphone, il tablet o la macchina fotografica digitale. Il display a LED consente inoltre di utilizzare la Powerbank anche come torcia. Può essere ricaricata via USB o con l'energia solare.*



Sconto di  
CHF 20.-

## Un'offerta da non perdere

Approfittate del prezzo speciale di CHF 69.90 anziché CHF 89.90 (incl. IVA e spedizione). L'offerta è valida fino al 30 aprile 2023 o fino ad esaurimento delle scorte. Andate sul sito [hajk.ch/fr/kpt](http://hajk.ch/fr/kpt) e mettete la Powerbank nel carrello. Cliccate su «Mostra carrello e modifica» e inserite il codice sconto **KPT2023**. Selezionate quindi

il campo «Applica sconto». Dopo aver inserito l'indirizzo scegliete il metodo di spedizione «CHF 0.00 – conteggio individuale».

 **Ordinatela ora da Hajk:**  
[hajk.ch/fr/kpt](http://hajk.ch/fr/kpt)

## Magazine online



## La vostra opinione ci sta a cuore

 Diteci il vostro parere e scriveteci: [magazin@kpt.ch](mailto:magazin@kpt.ch).

## Il magazine per i clienti in formato elettronico

Preferite ricevere la versione online del nostro magazine per i clienti? Ecco come potete fare:

 Se usate il portale clienti KPTnet, effettuate il login e selezionate «Sì» alla voce «Magazine per i clienti in formato elettronico». La trovate nel riquadro «Indirizzi» dei vostri dati personali.

 Non esitate a contattare il vostro Centro clienti personale.

Saremo lieti di spedirvi per e-mail una versione online del nostro magazine per i clienti.

# L'evoluzione della sanità

L'assistenza medica fa continui progressi. Per provarlo abbiamo raccolto nove citazioni accuratamente documentate su un arco di oltre quattro milioni di anni di storia della medicina.

4 milioni di  
anni a.C.



«I valori di laboratorio sono a posto, ma non mi piace l'andatura eretta. Non ho mai visto nulla del genere. Le consiglio di vedere un ortopedico per sicurezza.»

38'000 anni  
a.C.



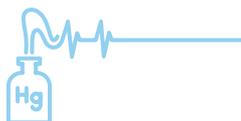
«Riceverà il referto nelle prossime settimane, dipinto direttamente sul muro della caverna. Se i dolori dovessero acuirsi, morda tre volte al giorno dopo i pasti un tronco di betulla.»

1383



«Le raccomandiamo l'assicurazione integrativa monastica in regime semiprivato. Nella sala da 10 potrà beneficiare di maggiore privacy, il giaciglio è imbottito di fieno e avrà libera scelta del monaco.»

1494



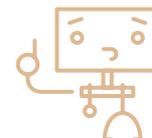
«Contro la sifilide le prescrivo il mercurio: pare sia efficace. Nessuno è mai tornato a lamentarsi che non abbia aiutato.»

1846



«Desidera un «anestesia»? Che cosa intende? Non può succhiare semplicemente una spugna sonnifera come tutti gli altri?»

2018



«Non dubito affatto che secondo Google® tutti i suoi sintomi corrispondano a questa diagnosi, ma le ripeto: la panleucopenia è una malattia che colpisce solo i gatti. Posso visitarla ora?»

2040



«Non ricordo più, quand'è stata la grande epidemia di herpes? Dopo il COVID-26 e prima dell'influenza dello scoiattolo, giusto? Per fortuna nel 2032 hanno finalmente commercializzato l'Antipandem Forte®.»

2068



«Due dei nanorobot si sono incastrati in una delle sue vene varicose. Ma non si preoccupi, si autodistruggono nell'arco di 24 ore. Non si stupisca se domani dovesse sentire due piccole esplosioni.»

2112



«La sua protesi alla corteccia celebrale ha troppo poco spazio di memoria libero per l'aggiornamento del software. La preghiamo di cancellare i ricordi superflui.»