

# Private Assistance. Servizio Premium. Esclusivo. Globale.

Private Assistance è il suo servizio di consulenza e assistenza sempre personale. Le offre un supporto generale e un accompagnamento efficiente, competente e affidabile. Di questo servizio, unico nel suo genere ed esclusivo, beneficiano esclusivamente le assicurate e gli assicurati che hanno stipulato sia l'Assicurazione ambulatoriale myFlex Premium, sia l'Assicurazione ospedaliera myFlex Premium.

## Il suo servizio individuale di Private Assistance

Ha delle domande su disturbi di salute, su un trattamento medico o sulla sua assicurazione? Il suo consulente Premium è a sua disposizione.

### Possibili domande

- Da quale specialista medico devo recarmi?
- In quale ospedale devo farmi curare?
- Dove ottengo un aiuto ottimale?
- Quali preparativi speciali mi occorrono?
- Esistono delle alternative? Necessito di una seconda opinione?
- Dove trovo la maggior competenza possibile per una riabilitazione efficace?
- Quale partecipazione ai costi devo assumermi?
- Come organizzo la mia economia domestica durante un'eventuale degenza ospedaliera?

## Il suo consulente Premium 0844 277 772

- è il suo **primo interlocutore per i servizi di Private Assistance**
- è a sua disposizione per il supporto generale, l'assistenza, la consulenza e l'accompagnamento individuali
- si occupa delle sue richieste e domande concernenti assicurazione, medicina, salute, trattamenti medici, riabilitazione e cure
- la supporta in un caso concreto di prestazioni, come la ricerca di un **coach medico** personale o l'organizzazione e la **mediazione di prestazioni di sostegno** professionali

### È importante ricordarsi che

- se si desiderano servizi di Private Assistance si deve sempre contattare in primo luogo il proprio consulente Premium
- i dati necessari all'elaborazione, come quelli sulla salute, vengono utilizzati in stretta osservanza delle disposizioni sulla protezione dei dati, con riserva di un suo consenso per iscritto. Una revoca è possibile in ogni momento.

## La sua tessera Gold Premium

Le assicurate e gli assicurati con Private Assistance ricevono la tessera Gold Premium della CSS. La porti sempre con sé. Le darà accesso ai vantaggi delle assicurate e degli assicurati Premium con Private Assistance.

### Il suo contatto al consulente Premium di Private Assistance:

T 0844 277 772,

da lunedì a venerdì, ore 8-18

private.assistance@css.ch

css.ch/pa

### Emergenze & consulenza medica 24/24h

In caso di domande di natura medica ed emergenze in Svizzera e all'estero.

T +41 (0)58 277 77 77\*

\*Tariffe telefoniche a seconda dell'operatore





Primo interlocutore per i  
servizi di Private Assistance:  
il suo consulente Premium  
0844 277 772

### Il suo coach medico

Se lo desidera, il suo consulente Premium troverà per lei un competente **coach medico** personale per trattamenti medici a seguito di infortunio, malattia o maternità. Questi la supporterà in base alle sue esigenze qualora lei lo desideri o ciò sia necessario, durante e dopo un trattamento.

#### Il coach medico

- registra le sue esigenze e valuta per lei possibilità ottimali di trattamento
- rende possibile una seconda opinione medica e organizza con gli specialisti medici dei percorsi di trattamento su misura
- consente in modo semplice ed efficiente l'accesso ai medici specialisti e agli ospedali più idonei
- organizza e coordina per lei le cure mediche durante tutto l'iter del trattamento

#### Esempio pratico

A causa di problemi alla schiena che si sono ripresentati, si prevede per Marc Martin (50) un intervento chirurgico che comporta rischi. Per questo vorrebbe una consulenza approfondita sulle possibilità alternative di trattamento presso uno specialista. Ritiene inoltre molto importante sapere che l'eventuale intervento venga eseguito dal miglior chirurgo possibile. Durante e dopo un'eventuale degenza ospedaliera vorrebbe sempre contare su una consulenza competente e – il che per lui, appassionato di sci di fondo, è particolarmente importante – sulle misure più adeguate per una riabilitazione il più possibile efficace. Per questo si rivolge al suo consulente Premium di Private Assistance.

#### Il vantaggio del coach medico

Il suo personale coach medico si occupa dell'accompagnamento medico per tutta la durata del trattamento.

Il coach medico è indipendente, ha doveri solo verso di lei e, con riserva del modello d'assicurazione da lei stipulato, non vi sono limiti per quanto riguarda la scelta del medico o dell'ospedale in Svizzera. L'accompagnamento può essere assunto o revocato in ogni momento durante il corso del trattamento.

### Le nostre prestazioni di sostegno

Come assicurata/o Private Assistance, nel contesto di un trattamento medico lei beneficia di prestazioni di sostegno basate sulle sue esigenze individuali.

#### Come per esempio

- la rapida organizzazione e mediazione di servizi richiesti, quali un'assistenza qualificata ai bambini, la cura degli animali domestici e un servizio professionale di cura della casa risp. dell'appartamento
- l'assunzione di particolari costi privati durante una degenza ospedaliera, come spese telefoniche, internet, TV, riviste, parcheggio

Oltre alla rapida e semplice organizzazione e mediazione di prestazioni di sostegno, per questi servizi sono assunti anche dei contributi fino a 500 franchi per ogni caso e 1000 franchi per anno civile.

#### Esempio pratico

Anne-Marie Meier (35) deve essere ricoverata in ospedale con un sospetto di appendicite. È da prevedersi una degenza ospedaliera, mentre il marito sarà oltreoceano per due settimane per motivi di lavoro. A casa ci si deve occupare di due bambini in età scolastica, di un cane, del giardino con molte piante e ogni giorno la bucalettere si riempie di posta in arrivo. Inoltre, i bambini vogliono visitare ogni giorno la loro mamma in ospedale. Per questo si rivolge al suo consulente Premium di Private Assistance.

#### I vantaggi delle prestazioni di sostegno

Per prestazioni di supporto professionali e studiate su misura, nel caso debba sottoporsi a un trattamento medico o durante una degenza ospedaliera o in casa di cura, il consulente Premium personale è sempre a disposizione. Le prestazioni di supporto si basano sulle richieste e le esigenze individuali.

L'offerta e le condizioni di Private Assistance sono stabiliti dalla CSS Assicurazione SA e possono in ogni momento essere variati unilateralmente dalla stessa. Tali modifiche non costituiscono motivo di disdetta. Sono esclusi dalla copertura assicurativa trattamenti che il fornitore di prestazioni applica su se stesso (autoterapia) o che esegue per tutti i suoi parenti e le persone appartenenti alla famiglia a seguito di un matrimonio. Fanno parte di questa esclusione anche i trattamenti di partner di concubinato e di partner registrati. Costituiscono la base in tal senso le informazioni alle prestazioni complementari e supplementari contenute nelle Condizioni generali d'assicurazione (CGA) risp. Nelle Condizioni supplementari (CS) dei prodotti assicurativi necessari, ai sensi della Legge federale sul contratto d'assicurazione (LCA).