



Informazioni per i pazienti: fatture di Swisscom Health

Perché ricevo una fattura di Swisscom (Svizzera) SA, Health?

Il suo fornitore di prestazioni mediche, cioè il suo medico, terapeuta, ospedale o laboratorio, si avvale di un servizio di Swisscom Health per l'invio delle fatture. Questo servizio è stato utilizzato per ordinare l'invio della sua fattura o una copia della fattura. Qui trova ulteriori informazioni sul nostro servizio: [curaBILL | Swisscom](#)

Ulteriori informazioni su Swisscom Health sono disponibili sul nostro sito web www.swisscom.ch/health.

La fattura che ho ricevuto contiene degli errori. Cosa devo fare?

Se desidera contestare una fattura in merito alle voci addebitate, contatti direttamente il suo fornitore di prestazioni e la sua assicurazione.

Ho pagato una fattura due volte. E ora cosa faccio?

L'importo della fattura pagato in eccesso le sarà rimborsato. Tuttavia, questo rimborso comporta per Swisscom Health dei costi aggiuntivi, che compenseremo addebitandole 10 franchi.

Ho dimenticato di pagare la fattura.

In caso di mancato pagamento, saranno inviati dei solleciti. Nel peggiore dei casi si procederà al recupero crediti e in seguito all'esecuzione o all'emissione di un attestato di carenza di beni. Tutte queste operazioni si traducono in costi aggiuntivi.

Oneri:

Il 1° sollecito costa CHF 10.–

Il 2° sollecito costa altri CHF 20.–

I costi per un caso di recupero crediti con un'eventuale esecuzione e un attestato di carenza di beni variano a seconda dell'impegno richiesto.

Per evitare qualsiasi tipo di onere conviene pagare la fattura entro i termini prescritti.

Ho ricevuto una fattura da un'agenzia di recupero crediti e ho delle domande al riguardo. A chi



devo rivolgermi?

Quando una fattura viene inoltrata all'agenzia di recupero crediti, tutti i diritti relativi alla fattura vengono trasferiti al partner di recupero crediti di Swisscom Health. Se ha domande sulla fattura dell'agenzia di recupero crediti, contatti il nostro partner di competenza. Le informazioni di contatto sono riportate sulla relativa fattura di recupero crediti.

Cos'è il terzo pagante?

Insieme al terzo garante, il terzo pagante è uno dei due metodi di fatturazione del sistema sanitario svizzero. Nel sistema del terzo pagante, il fornitore di prestazioni oppure Swisscom Health invia la fattura direttamente alla cassa malati per conto del fornitore di prestazioni. La cassa malati controlla la fattura, la paga e poi richiede alla persona assicurata di partecipare eventualmente ai costi. In questo sistema, i pazienti ricevono a scopo informativo una copia della fattura, che tuttavia non deve essere pagata. È il fornitore di prestazioni mediche a decidere se inviare la copia della fattura tramite posta o in modalità elettronica via e-mail.

Cos'è il terzo garante?

Insieme al terzo pagante, il terzo garante è uno dei due metodi di fatturazione del sistema sanitario svizzero. Nel sistema del terzo garante, i pazienti ricevono la fattura dal proprio fornitore di prestazioni mediche (medici, terapeuti, ospedali, laboratori) e la pagano. Possono inviare il giustificativo per il rimborso alla propria cassa malati in modo da ricevere il rimborso della fattura, deducendo la franchigia, l'aliquota percentuale e le prestazioni non obbligatorie.

Come posso effettuare un bonifico dall'estero?

Se ha ricevuto una fattura da Swisscom Health e desidera effettuare un pagamento dall'estero, utilizzi i seguenti dati del conto:

- Conto postale (sede principale): PostFinance SA, Mingerstrasse 20, 3030 Berna
- Beneficiario: Swisscom (Svizzera) SA, Alte Tiefenaustrasse 6, 3050 Berna Swisscom
- Codice IBAN: CH19 0900 0000 3000 9918 0
- Codice Swift: POFICHBEXXX

Le ricordiamo che, per poter assegnare il pagamento alla sua fattura, è necessario indicare ogni volta il numero della fattura o il numero di riferimento PVR della fattura. Le spese per il bonifico dall'estero sono a suo carico.

In che modo Swisscom utilizza i miei dati?

La protezione dei dati è una priorità assoluta per Swisscom Health. Il trattamento dei dati avviene solo nella modalità pattuita con i nostri committenti ed esclusivamente secondo le stesse modalità di attuazione concesse al fornitore di prestazioni. Non trasmettiamo alcun dato a terzi, nemmeno



ad altri settori aziendali all'interno del Gruppo Swisscom. Ci atteniamo sempre alle disposizioni della legge sulla protezione dei dati e trattiamo i dati che ci vengono affidati nel rispetto del segreto medico. Grazie all'impiego di misure tecniche e organizzative all'avanguardia, Swisscom Health protegge i dati da accessi non autorizzati.

Le ricordiamo che i pazienti aventi almeno 18 anni devono contattarci di persona in caso di domande. Per ragioni relative alla protezione dei dati, non siamo autorizzati a fornire informazioni ai genitori senza un'apposita delega. Lo stesso vale per le persone anziane, per i servizi sociali e i datori di lavoro.

Non ha trovato una risposta alla sua domanda?

Se qui non ha trovato una risposta alla sua domanda, ci contatti telefonicamente al numero 058 822 22 11 o tramite e-mail all'indirizzo info.health@swisscom.com.

Quando chiama, la preghiamo di tenere a portata di mano il numero della fattura e la tessera d'assicurato. In questo modo potremo assisterla più rapidamente. Anche in caso di richiesta via e-mail, la preghiamo di indicare il numero della fattura per garantire una rapida elaborazione del suo caso.