

Linee guida per la consulenza della Società svizzera sclerosi multipla

Introduzione

Presso la Società svizzera sclerosi multipla (Società svizzera SM) le persone con SM e le persone che stanno loro accanto trovano un'offerta di consulenza che li conduce attraverso le varie e complesse problematiche legate alla malattia.

Informazioni di base

Il team di consulenza interdisciplinare della Società svizzera SM offre consulenza alle persone con SM, ai loro familiari, agli esperti ed esperte e alle persone interessate a questioni psicosociali, sociali, assistenziali e mediche. Le nostre consulenze si orientano al mandato della Società svizzera SM e alla convenzione sulle prestazioni stipulata con l'Ufficio federale delle assicurazioni sociali. La consulenza è aperta alle persone domiciliate in Svizzera (CH) o nel Principato del Liechtenstein (FL) e ai lavoratori e lavoratrici in CH o FL. La Società svizzera SM è indipendente, apolitica e aconfessionale e lavora sulla base di conoscenze scientificamente fondate e le migliori pratiche riconosciute. Le consulenti e i consulenti specializzati sono imparziali e rispettosi, e l'approccio di consulenza è orientato sulle risorse e sulle soluzioni. Le persone con SM vengono supportate affinché possano condurre una vita caratterizzata dalla massima autodeterminazione possibile, godendo della migliore integrazione sociale, sicurezza finanziaria e responsabilità individuale possibili.

Tipo di consulenza

Offriamo consulenza per telefono, via e-mail, video, chat e colloqui personali. Il contesto della consulenza (luogo, partecipanti e formato) si basa sulla situazione, in particolare le esigenze, sul contenuto e sulle risorse. Le consulenze personali si tengono previo appuntamento nei nostri Centri SM, presso specifiche sedi in tutta la Svizzera oppure al vostro domicilio.

Adesione volontaria

I nostri servizi di consulenza sono un'offerta accessibile a tutti e volontaria. Non sono legati all'affiliazione alla Società svizzera SM e possono essere interrotti in qualsiasi momento. Ci aspettiamo che le richieste di rimandare gli appuntamenti siano giustificate e siano comunicate tempestivamente in modo che possano beneficiarne altri.

Finanziamento

La Società svizzera SM non accetta alcun sostegno finanziario dall'industria farmaceutica. Essa si finanzia prevalentemente mediante donazioni private. È quindi possibile offrire gratuitamente i servizi di consulenza. Affiliandovi o effettuando una donazione, date un importante contributo di solidarietà. Grazie di cuore.

Riservatezza

Le nostre e i nostri consulenti esperti sono soggetti a un obbligo contrattuale di riservatezza. Si impegnano inoltre a osservare il rispettivo codice di deontologia professionale (in ambito medico, infermieristico, di assistenza sociale). In assenza di consenso da parte della persona che usufruisce della consulenza, non potranno essere ceduti dati a terzi al di fuori della Società svizzera SM, fatti salvi l'obbligo legale di informazione e testimonianza, nonché gli obblighi nei confronti dell'Ufficio federale delle assicurazioni sociali (UFAS). I dati forniti possono essere scambiati all'interno della Società svizzera SM a scopi organizzativi.

Gestione degli atti e diritto di consultazione

Redigiamo un dossier cliente laddove la consulenza sia complessa o duri più di un'ora. La documentazione da parte di specialiste e specialisti contribuisce alla qualità della consulenza e ne consente uno svolgimento fluido. Per poter garantire tutto questo, ci aspettiamo apertura mentale relativamente all'insieme delle informazioni necessarie alla consulenza. Ogni persona che riceve la consulenza ha il diritto di richiedere la consultazione del proprio dossier.

Si applicano inoltre le condizioni e le norme della Legge federale sulla protezione dei dati.

Riscossione delle prestazioni AI: obbligo di informazione

La Società svizzera SM e l'Ufficio federale delle assicurazioni sociali (UFAS) hanno un contratto di prestazioni per la fornitura di determinati servizi di consulenza. In tale contesto, la Società svizzera SM si impegna a comunicare all'UFAS il tipo di consulenza, la sua entità e le informazioni in merito alle prestazioni dell'assicurazione invalidità (AI) da voi beneficiate. Necessitiamo pertanto del vostro numero d'assicurato e di una prova scritta attestante se negli ultimi 10 anni avete percepito o se state attualmente percependo una prestazione individuale AI oppure se siete iscritti all'AI per tale prestazione. Le prestazioni AI comprendono, ad esempio, la consegna di mezzi ausiliari, il rilevamento e l'intervento tempestivi, le misure professionali, le indennità giornaliere, la rendita d'invalidità, l'assegno grandi invalidi e il contributo per l'assistenza. Necessitiamo di tale attestazione sotto forma di conferma di iscrizione o di decisione AI. Inoltre ci occorre una conferma medica della diagnosi.

Iter procedurale per i reclami

Se siete insoddisfatti del servizio di consulenza, potete inoltrare reclamo con le modalità di seguito descritte. Per prima cosa trasmettete il vostro feedback critico o il reclamo verbalmente o per iscritto al(la) consulente specializzato/a responsabile. Qualora non vi sia possibile per motivi di forza maggiore, rivolgetevi al servizio preposto.

Lugano, marzo 2024

La Società svizzera SM è a vostra disposizione per ulteriori informazioni e consulenze: Infoline SM 091 922 61 10 (lun.-ven., dalle 9.00 alle 13.00)