



# Pacchetto iniziale per la comunicazione della CIP esterna all'azienda

Per le strutture sanitarie

**Sanela –  
Focus sulla  
salute**



Il presente pacchetto iniziale per la comunicazione della CIP esterna all'azienda serve, tra le altre cose, a informare i Suoi (potenziali) pazienti, i loro familiari e i visitatori in merito alla cartella informatizzata del paziente (CIP).

Non appena la Sua struttura sanitaria sarà affiliata alla CIP, è importante che anche questi gruppi target vengano adeguatamente informati e che dispongano delle necessarie conoscenze sulla CIP.



# Indice dei contenuti

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Impiego di «Post Sanela Health SA», «Comunità di riferimento Sanela» e «Sanela»</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Impiego del marchio ombrello CIP e marchio di certificazione</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Impiego del key visual Sanela e del logo Post</b>	<b>6</b>
4.1	Impiego del key visual Sanela	
4.2	Utilizzo del logo della Posta	7
<b>5</b>	<b>Link importanti</b>	<b>8</b>
<b>5.1</b>	<b>CIP in generale</b>	
5.1.1	Cartellapaziente.ch	
5.1.2	post-sanela.ch	
<b>5.2</b>	<b>Apertura digitale della CIP</b>	
5.2.1	Link al sito web Sanela	
5.2.1	Link diretto apertura CIP	
<b>6</b>	<b>Messaggi principali e moduli di testo sul tema della CIP</b>	<b>9</b>
<b>6.1</b>	<b>CIP</b>	<b>9</b>
6.1.1	La CIP in breve	
6.1.2	Quali sono i vantaggi di una CIP?	10
6.1.3	Come funziona la CIP	11
6.1.4	Quanto è sicura la CIP?	
<b>6.2</b>	<b>Le strutture sanitarie offrono la CIP</b>	<b>12</b>
<b>6.3</b>	<b>Apertura CIP</b>	<b>13</b>
<b>7</b>	<b>Supporto</b>	<b>16</b>
<b>7.1</b>	<b>Domande sulla CIP</b>	
<b>7.2</b>	<b>Domande sull'identità elettronica (eID)</b>	
<b>7.3</b>	<b>FAQ</b>	
<b>8</b>	<b>Volantini, opuscoli e manifeste</b>	<b>17</b>
<b>8.1</b>	<b>CIP in generale</b>	
<b>8.2</b>	<b>Apertura CIP</b>	
<b>9</b>	<b>Area download</b>	<b>17</b>



## Introduzione

Nell'estate 2023, l'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, eHealth Suisse e i Cantoni hanno lanciato la campagna CIP «La CIP è efficace», una campagna informativa per sensibilizzare i professionisti della salute. La campagna verrà successivamente indirizzata alla popolazione. Il momento esatto non è ancora noto.

Sanela coordina la propria comunicazione con quella di eHealth Suisse, Confederazione e Cantoni. Per garantire una comunicazione omogenea e un'immagine comune, rimandiamo, ove possibile, alla piattaforma informativa ufficiale sulla CIP ([cartellapaziente.ch](http://cartellapaziente.ch)) di eHealth Suisse, Confederazione e Cantoni. Su questa piattaforma informativa sia i cittadini sia i professionisti della salute trovano tutte le informazioni sulla CIP. Inoltre, tramite questa piattaforma è possibile ordinare materiale informativo CIP come volantini, opuscoli e manifesti.

La Sua struttura sanitaria è affiliata alla CIP e quindi Lei fa parte della CIP. Con una propria comunicazione CIP esterna all'azienda, anche Lei può contribuire attivamente a plasmare e promuovere la diffusione della CIP. Il collegamento alla CIP comporta sia oneri interni sia costi e continuerà a essere così anche in futuro. Tuttavia, il beneficio di questi investimenti aumenta con il numero di pazienti che dispongono di una CIP. Più pazienti sono in possesso di una CIP, maggiori saranno i vantaggi che la piattaforma offre. Una comunicazione esterna mirata sulla CIP può aiutarla a promuovere e sostenere attivamente questo sviluppo.

### **Il seguente pacchetto iniziale di Sanela ha lo scopo di supportarla nella creazione e nell'implementazione della Sua comunicazione esterna sul tema della CIP.**

La comunicazione esterna all'azienda persegue i seguenti obiettivi:

- Aumento dell'attenzione, della consapevolezza e del grado di notorietà sul tema della CIP tra i cittadini
- Sensibilizzazione dei cittadini sul tema della CIP
- Diffusione della CIP in Svizzera



## Esempi di comunicazione esterna all'azienda possono essere:

- **Esporre volantini (e manifesti)** nella struttura sanitaria per pubblicizzare la CIP
- **Pubblicità su schermo** con un codice QR per l'apertura della CIP (link al sito web Sanela per l'apertura online) e un chiaro invito ad agire per l'apertura della CIP
- **Volantini nel pacchetto di registrazione**  
All'ingresso nella struttura sanitaria, tutti i pazienti ricevono un volantino con informazioni sull'apertura della CIP
- **Stampare il codice QR apertura CIP** sui documenti di ingresso o inviare elettronicamente il volantino CIP in caso di ingressi selezionati
- Integrare il **sito web proprio** con informazioni sulla CIP

In caso di domande o dubbi, non esiti a contattarci in qualsiasi momento. Siamo a Sua completa disposizione e La supportiamo nella progettazione e nell'implementazione della Sua Comunicazione CIP.

## Impiego di «Post Sanela Health SA», «Comunità di riferimento Sanela» e «Sanela»

Post Sanela Health SA offre la CIP nell'ambito della comunità di riferimento Sanela ai sensi della Legge federale sulla cartella informatizzata del paziente (LCIP) alla popolazione, alle strutture sanitarie e ai loro professionisti della salute, sviluppando e gestendo in collaborazione con la Posta l'infrastruttura tecnica necessaria.

## Chiarimento dei termini «comunità di riferimento Sanela», «Post Sanela Health SA» e «Sanela»:

- **Comunità di riferimento Sanela**  
Non si tratta di un'organizzazione ufficiale (corporazione), ma si basa su un contratto congiunto. È composta da tutti i membri (strutture sanitarie e relativi professionisti della salute) che hanno delegato i propri compiti legali a Post Sanela Health SA. Il termine «comunità di riferimento Sanela» viene utilizzato nella comunicazione solo quando si parla specificamente di comunità di riferimento.

## – **Post Sanela Health SA**

È la società operativa della comunità di riferimento Sanela. Post Sanela Health SA gestisce quindi una comunità di riferimento certificata all'attenzione dei membri.

Nella comunicazione verso l'esterno, ossia verso la popolazione, viene utilizzato prevalentemente il termine **«Sanela»**. Sanela è un termine generico che indica Post Sanela Health SA e la comunità di riferimento Sanela. Per aiutarvi nell'organizzazione della comunicazione, [nel capitolo 6 trovate moduli di testo predefiniti](#) che potete riprendere e utilizzare.

## **Impiego del marchio ombrello CIP e marchio di certificazione**

In merito all'impiego e all'utilizzo del marchio ombrello CIP e del marchio di certificazione, eHealth Suisse ha redatto un manuale «Impiego del marchio ombrello CIP, marchi di certificazione e moduli di comunicazione»:

[Manuale Impiego marchio ombrello CIP.pdf \(e-health-suisse.ch\)](#)

Durante l'impiego del marchio ombrello CIP o del marchio di certificazione devono essere rispettate le disposizioni di eHealth Suisse. In caso di domande o dubbi, non esiti a contattarci. Siamo a Sua disposizione.

Il marchio di certificazione di Sanela può essere scaricato dal sito web di Sanela:

[Materiale di comunicazione](#)

## **Impiego del key visual Sanela e del logo Post**

Il key visual Sanela (l'iride di un occhio umano) e lo slogan «Focus sulla salute» possono essere utilizzati nella comunicazione. La preghiamo di attenersi alle relative istruzioni durante l'impiego.

### **4.1 Impiego del key visual Sanela**

Il key visual Sanela è l'elemento grafico centrale e viene utilizzato su diversi mezzi pubblicitari, come volantini, manifesti, roll-up, sito web e AutoPostale CIP.

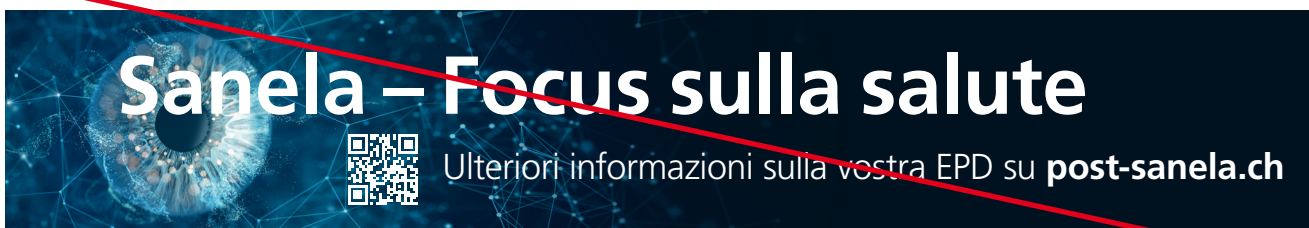
L'obiettivo è garantire una comunicazione unitaria del marchio, un'identificazione univoca e un'elevata riconoscibilità.

Il key visual Sanela può essere utilizzato per la comunicazione CIP. Quando si utilizza il key visual Sanela, è necessario assicurarsi che l'occhio sia integro, cioè che sia sempre riprodotto per intero. Le scritte non devono coprire l'iride.

Il key visual può essere scaricato dal sito web di Sanela:

[Materiale di comunicazione](#)

Lo slogan Sanela «**Sanela – Focus sulla salute**» favorisce la riconoscibilità e l'identificazione nella comunicazione. Lo slogan può essere utilizzato nella comunicazione CIP ma il testo deve sempre essere ripreso in modo identico.



## 4.2 Utilizzo del logo della Posta

Se sta pensando di utilizzare il logo della Posta per la comunicazione esterna alla Sua azienda relativa alla CIP, si rivolga a noi in ogni caso indicando le Sue esigenze specifiche di comunicazione.





## Link importanti

Di seguito trova link importanti che può integrare nella Sua comunicazione.

### 5.1 CIP in generale

#### 5.1.1 [Cartellapaziente.ch](https://www.cartellapaziente.ch)

Sulla piattaforma informativa ufficiale sulla cartella informatizzata del paziente (CIP) di eHealth Suisse, Confederazione e Cantoni ([cartellapaziente.ch](https://www.cartellapaziente.ch)) sono disponibili informazioni generali sulla CIP, sia per i cittadini sia per i professionisti della salute.

Possibile proposta di testo per l'utilizzo di [cartellapaziente.ch](https://www.cartellapaziente.ch):

#### **Informazioni generali sulla CIP**

Informazioni di eHealth Suisse, Confederazione e Cantoni sul tema della CIP sono disponibili su [cartellapaziente.ch](https://www.cartellapaziente.ch).

#### 5.1.2 [post-sanela.ch](https://www.post-sanela.ch)

Sul sito web di Sanela i cittadini possono trovare informazioni sulla CIP, ad esempio sull'apertura digitale della CIP, sul supporto Sanela e video sull'utilizzo della CIP.

Possibile proposta di testo per l'utilizzo di [post-sanela.ch](https://www.post-sanela.ch):

#### **Ulteriori informazioni sulla Sua CIP**

Visiti [post-sanela.ch](https://www.post-sanela.ch) e scopra di più sulla CIP.

### 5.2 Apertura digitale della CIP

#### 5.2.1 Link al sito web Sanela

Sul sito web di Sanela i cittadini possono trovare ulteriori informazioni sull'apertura digitale della CIP, inclusi i requisiti e le raccomandazioni:

**Tedesco**     [EPD online eröffnen – EPD eröffnen – Ihr EPD – Bevölkerung – Post Sanela Health AG \(post-sanela.ch\)](#)     Shortlink: [post-sanela.ch/eroeffnen](https://www.post-sanela.ch/eroeffnen)

**Francese**     [Ouvrir un DEP en ligne – Ouvrir un DEP – Votre DEP – Population – Post Sanela Health AG \(post-sanela.ch\)](#)     Shortlink: [post-sanela.ch/ouvrir](https://www.post-sanela.ch/ouvrir)

**Italiano**     [Aprire una CIP online – Aprire CIP – La Sua CIP – Popolazione – Post Sanela Health AG \(post-sanela.ch\)](#)     Shortlink: [post-sanela.ch/aprire](https://www.post-sanela.ch/aprire)

**Inglese**     [Setting up an EPR online – Setting up an EPR – Your EPR – General public – Post Sanela Health AG \(post-sanela.ch\)](#)     [Shortlink: post-sanela.ch/open](#)

5.2.2 Link diretto apertura CIP: [Onboarding Sanela – Home \(post-sanela.ch\)](#)

## Messaggi principali e moduli di testo sul tema della CIP

### 6.1 CIP

#### 6.1.1 La CIP in breve

##### Titolo

**Variante 1** Con la CIP ha accesso ai Suoi dati sanitari ovunque e in qualsiasi momento

**Variante 2** Con la CIP tutti i Suoi documenti rilevanti per le cure sono archiviati in un unico luogo

##### Esempio breve

La CIP (cartella informatizzata del paziente) è una raccolta digitale di importanti informazioni sulla Sua salute. Tramite la CIP è possibile consultare e archiviare online i dati medici. Pertanto, le informazioni importanti sulla salute sono sempre accessibili per Lei e per i professionisti della salute da Lei autorizzati.

##### Esempio lungo

La CIP (cartella informatizzata del paziente) è una raccolta digitale di importanti informazioni sulla Sua salute. In essa figurano, ad esempio, i referti dell'ospedale e del personale di cura relativi ai risultati degli esami, gli elenchi dei medicinali o il certificato di vaccinazione digitale. Queste informazioni rilevanti possono essere condivise in modo semplice e sicuro con i professionisti della salute desiderati. Grazie alla CIP, con una connessione Internet sicura i Suoi dati clinici sono sempre disponibili e possono essere consultati. Pertanto, le informazioni importanti sulla salute sono sempre accessibili per Lei e per i professionisti della salute da Lei autorizzati.

Maggiori informazioni sulla «CIP in breve» sono disponibili su [cartellapaziente.ch](#).

## 6.1.2 Quali sono i vantaggi di una CIP?

### **Esempio breve**

Con la CIP i Suoi dati sanitari sono:

- Al sicuro in un unico luogo
- Disponibili in qualsiasi momento
- Subito a portata di mano in caso di emergenza

Ha il pieno controllo dei Suoi dati sanitari.

### **Esempio lungo**


Con la CIP, Lei ha il totale controllo dei Suoi dati sanitari

- Controllo della Sua CIP: decide Lei chi può accedere ai Suoi dati sanitari
- Accesso ai Suoi dati sanitari: lei e i professionisti della salute autorizzati avete accesso in qualsiasi momento alla Sua CIP
- Disponibilità immediata in caso di emergenza:  
in una situazione di emergenza le informazioni vitali sono immediatamente disponibili
- Al sicuro in un unico luogo:  
tramite una connessione Internet sicura, la CIP è a disposizione in qualsiasi momento e i Suoi dati sanitari sono salvati in Svizzera in tutta sicurezza e conformemente alle norme sulla protezione dei dati
- Migliore qualità del trattamento e maggiore sicurezza per i pazienti:  
questi sono due degli obiettivi più importanti della CIP.  
Migliori la qualità della Sua assistenza medica aprendo la CIP
- Designazione dei rappresentanti della CIP:  
condivida o deleghi la gestione della CIP

Ulteriori vantaggi sono disponibili su [cartellapaziente.ch](http://cartellapaziente.ch).



### 6.1.3 Come funziona la CIP

	 <b>Paziente</b>	 <b>Rappresentante<sup>1</sup></b>	 <b>Professionista della salute</b>
Nominare il rappresentante	✓	✓	
Assegnare diritti di accesso	✓	✓	
Visualizzare documenti	✓	✓	<b>Solo con un diritto di accesso</b>
Archiviare i documenti nella CIP	✓		✓
Accesso in caso di emergenza			✓
Chiudere la CIP	✓		

<sup>1</sup> Può consentire a una persona di fiducia di accedere alla Sua CIP. In tal modo, questa persona potrà assisterla nella gestione della Sua CIP oppure, se non desidera gestire personalmente la Sua CIP, assumersi completamente questo compito per Lei.

Ulteriori funzioni sono disponibili su [cartellapaziente.ch](http://cartellapaziente.ch).

L'illustrazione può essere scaricata dal sito web di Sanela:  
[Materiale di comunicazione](#)

### 6.1.4 Quanto è sicura la CIP?

#### **Esempio**

La protezione e la sicurezza dei dati svolgono un ruolo di importanza fondamentale nella CIP. Ciò è disciplinato dalla Legge federale sulla cartella informatizzata del paziente (LCIP) e dalla Legge sulla protezione dei dati (LPD), che contengono disposizioni rigorose in materia di protezione e sicurezza dei dati. La CIP di Sanela soddisfa tutti questi requisiti. Tutti i dati vengono memorizzati in Svizzera. Maggiori informazioni sulle misure per la protezione dei dati relativi alla Sua salute sono disponibili su [cartellapaziente.ch](http://cartellapaziente.ch).

## 6.2 Le strutture sanitarie offrono la CIP

In questo capitolo si tratta di informare di essere affiliati alla CIP. I seguenti moduli di testo vi forniscono un'idea per la relativa comunicazione. Gli esempi riportati servono come base e devono essere adattati alla Sua struttura sanitaria e ai Suoi processi CIP interni.

### Titolo individuale

*Esempio 1:* Siamo affiliati alla CIP!

*Esempio 2:* [Nome della struttura sanitaria] è affiliata alla CIP

### Introduzione individuale:

*Esempio:*

Con la cartella informatizzata del paziente (CIP) tutti i dati sanitari rilevanti sono disponibili in modo centralizzato e sicuro in un unico luogo. Anche [nome della struttura sanitaria] è affiliata alla CIP. I documenti rilevanti ai fini delle cure prodotti durante il Suo soggiorno presso [nome della struttura sanitaria] saranno a Sua disposizione tramite la CIP dopo il trattamento.

### Altri contenuti di comunicazione esterni all'azienda sul collegamento alla CIP della Sua struttura sanitaria:

#### Possiede già una cartella informatizzata del paziente (CIP)?

Voglia informare il Suo professionista della salute competente<sup>1</sup>. Al termine del Suo trattamento saremo lieti di metterle a disposizione tempestivamente<sup>2</sup> nella Sua CIP i documenti rilevanti per la cura.

#### Dopo una settimana<sup>3</sup> i documenti non sono ancora nella Sua CIP?

La preghiamo di rivolgersi a [test@gesundheitseinrichtung.ch](mailto:test@gesundheitseinrichtung.ch)<sup>3</sup>.

#### Ha domande sui contenuti dei documenti rilevanti ai fini delle cure che mettiamo a disposizione?

La preghiamo di rivolgersi al professionista della salute competente.

#### Non dispone ancora di una CIP?

[Vedi anche il capitolo 6.3](#)

<sup>1</sup> Secondo il processo interno all'azienda della struttura sanitaria:  
Chi nella struttura sanitaria deve essere informato?

<sup>2</sup> Secondo il processo interno all'azienda della struttura sanitaria:  
Se internamente all'azienda è stabilito un periodo di tempo, ossia quanto tempo prima occorre che i documenti vengano caricati nella CIP, è possibile indicare il periodo esatto

<sup>3</sup> Secondo il processo interno all'azienda della struttura sanitaria:  
A chi possono rivolgersi i pazienti se, dopo un certo periodo di tempo, i documenti non sono ancora stati messi a disposizione nella CIP?

## La preghiamo di fornirci l'accesso alla Sua CIP

Desidera che i nostri professionisti della salute abbiano accesso ai suoi dati sanitari rilevanti per le cure e li possano consultare di conseguenza? Allora la preghiamo di assegnarci il relativo diritto di accesso. Ci trova nella Sua CIP all'indirizzo:

NOME DELLA STRUTTURA SANITARIA<sup>1</sup>.

## Ha domande sui diritti di accesso?

Visiti il sito web [cartellapaziente.ch](https://cartellapaziente.ch).

Qui sono disponibili informazioni e spiegazioni dettagliate sui diritti di accesso.

## Ha domande sulla Sua CIP?

Si rivolga al punto di contatto Sanela al numero 0800 55 88 02

o invii un'e-mail a [support.sanela@post.ch](mailto:support.sanela@post.ch).

Reperibilità (esclusi i giorni festivi ufficiali):

lunedì–venerdì, ore 07.00–19.00, Sabato, ore 07.30–13.00

## Ulteriori link che possono essere indicati:

Per maggiori informazioni sulla Sua CIP visiti il sito [post-sanela.ch](https://post-sanela.ch).

Informazioni generali sulla CIP sono disponibili sulla piattaforma informativa ufficiale sulla cartella informatizzata del paziente (CIP) di eHealth Suisse, Confederazione e Cantoni all'indirizzo [cartellapaziente.ch](https://cartellapaziente.ch).

<sup>1</sup> Nome della struttura sanitaria secondo HPD (Health Provider Directory – elenco nazionale delle strutture sanitarie, gruppi di professionisti della salute e professionisti della salute affiliati alla CIP). All'occorrenza possono essere indicati anche i gruppi registrati e i professionisti della salute.

## 6.3 Apertura CIP

### Titolo

**Variante 1** Apra la Sua CIP – ovunque e quando vuole

**Variante 2** Apra la Sua CIP – sempre e ovunque

**Variante 3** Apra la Sua CIP – in modo completamente digitale



### **Esempio breve**

Apra la Sua CIP– in modo completamente digitale

Per l'apertura digitale della Sua CIP tenga a portata di mano quanto segue:

- Passaporto biometrico o carta d'identità  
(Svizzera o UE/SEE; eccezione: carta d'identità tedesca)
- Il Suo smartphone

Si inizia: clicchi [qui](#) per aprire ora la Sua CIP.

Nota: per l'apertura digitale della CIP è necessario avere almeno 18 anni.

Se ha meno di 18 anni, visiti il sito web [post-sanela.ch](http://post-sanela.ch) per scoprire come aprire la Sua CIP.

Maggiori informazioni sull'apertura digitale della CIP sono disponibili [qui](#).

### **Ulteriori link che possono essere indicati:**

Per maggiori informazioni sulla Sua CIP visiti il sito [post-sanela.ch](http://post-sanela.ch).

Informazioni generali sulla CIP sono disponibili sulla piattaforma informativa ufficiale sulla cartella informatizzata del paziente (CIP) di eHealth Suisse, Confederazione e Cantoni all'indirizzo [cartellapaziente.ch](http://cartellapaziente.ch).

### **Esempio intermedio**

Apra subito la Sua CIP in modo completamente digitale in tre passaggi:

1. Crei con SwissID la Sua identità digitale (eID) se non l'ha già fatto.
2. Richieda la Sua CIP presso Post Sanela Health SA.
3. Riceverà i dati di login monouso per il primo accesso alla CIP. Fatto!

Per l'apertura digitale della Sua CIP tenga a portata di mano quanto segue:

- Passaporto biometrico o carta d'identità  
(Svizzera o UE/SEE; eccezione: carta d'identità tedesca)
- Il Suo smartphone

[Iniziare subito](#)

Nota: Per l'apertura digitale della CIP è necessario avere almeno 18 anni.

Se ha meno di 18 anni, visiti il sito web [post-sanela.ch](http://post-sanela.ch) per scoprire come aprire la Sua CIP.

Maggiori informazioni sull'apertura digitale della CIP sono disponibili [qui](#).

## Ulteriori link che possono essere indicati:

Per maggiori informazioni sulla Sua CIP visiti il sito [post-sanela.ch](https://post-sanela.ch).

Informazioni generali sulla CIP sono disponibili sulla piattaforma informativa ufficiale sulla cartella informatizzata del paziente (CIP) di eHealth Suisse, Confederazione e Cantoni all'indirizzo [cartellapaziente.ch](https://cartellapaziente.ch).

### Esempio lungo

Apra subito la Sua CIP in modo completamente digitale in tre passaggi:

1. Crei con SwissID la Sua identità digitale (eID) se non l'ha già fatto.
2. Richieda la Sua CIP presso Post Sanela Health SA.
3. Riceverà i dati di login monouso per il primo accesso alla CIP. Fatto!

Per l'apertura digitale della CIP occorrono circa 20–30 minuti. Se prima è necessario aprire o completare un account SwissID, ci vorrà un po' più di tempo.

Per l'apertura digitale della Sua CIP tenga a portata di mano quanto segue:

- Passaporto biometrico o carta d'identità (Svizzera o UE/SEE; eccezione: carta d'identità tedesca)
- Il Suo smartphone
- Accesso al Suo account e-mail personale e attivo
- Il Suo login per il Suo account SwissID e l'app SwissID installata sul Suo smartphone (versione più recente)

Se non ha ancora compiuto 18 anni o sussiste un'incapacità di discernimento/esercizio dei diritti civili, la CIP deve essere aperta dal rappresentante legale.

Visiti il sito web [post-sanela.ch](https://post-sanela.ch) per scoprire come aprire la Sua CIP.

Raccomandazione:

- Avvio apertura CIP da computer o tablet:  
Avviare l'apertura della CIP sul Suo computer o tablet e passare allo smartphone per le azioni dall'app SwissID.  
Può anche eseguire tutti i passaggi sullo smartphone.
- Utilizzo del passaporto per l'identificazione:  
Utilizzi il passaporto per la verifica della Sua identità elettronica.  
Se si identifica con la carta d'identità, questa verrà verificata manualmente e riceverà un'e-mail non appena sarà possibile proseguire con l'apertura online.

[Iniziare subito](#)

## Ulteriori link che possono essere indicati:

Per maggiori informazioni sulla Sua CIP visiti il sito [post-sanela.ch](https://post-sanela.ch).

Informazioni generali sulla CIP sono disponibili sulla piattaforma informativa ufficiale sulla cartella informatizzata del paziente (CIP) di eHealth Suisse, Confederazione e Cantoni all'indirizzo [cartellapaziente.ch](https://cartellapaziente.ch).

**Tutti i contenuti elaborati possono essere ripresi 1:1 per allestire la Sua comunicazione. I testi per le acquisizioni possono essere scaricati dal sito web Sanela (documento Messaggi principali e moduli di testo):**  
**Materiale di comunicazione**

## Supporto

Per l'assistenza relativa alla CIP e all'identità elettronica (eID) può collegarsi direttamente al nostro sito web Sanela:

[Contatto – Supporto – Popolazione – Post Sanela Health SA \(post-sanela.ch\)](#)

### 7.1 Domande sulla CIP

**Telefono** 0800 55 88 02

**E-mail** [support.sanela@post.ch](mailto:support.sanela@post.ch)

#### **Reperibilità (esclusi i giorni festivi ufficiali):**

Lunedì–venerdì, ore 07.00–19.00, Sabato, ore 07.30–13.00

### 7.2 Domande sull'identità elettronica (eID)

In caso di domande sull'eID (identità elettronica), si prega di rivolgersi direttamente all'assistenza del rispettivo emittente dell'identità.

**SwissID:** [Servizio clienti SwissID](#)

**TrustID:** [Servizio clienti TrustID](#) o [Support TrustID](#)

### 7.3 FAQ

Può inserire un link alle nostre FAQ o utilizzare direttamente singole FAQ:

- [Informazioni generali sulla CIP](#)
- [Apertura della CIP](#)
- [Utilizzo della CIP](#)
- [Chiusura della CIP](#)
- [Effettuare il passaggio della CIP a Sanela](#)



## Volantini, opuscoli e manifesti

### 8.1 CIP in generale

Sulla piattaforma informativa ufficiale sulla CIP di eHealth Suisse, della Confederazione e dei Cantoni è disponibile materiale informativo sulla CIP da scaricare e ordinare: [Pubblicazioni sulla CIP \(cartellapaziente.ch\)](http://cartellapaziente.ch)

#### La nostra raccomandazione

Volantino CIP per pazienti  
Ordinabile gratuitamente nello [shop della Confederazione](#).

### 8.2 Apertura CIP

#### Volantino apertura CIP

- [Digitale](#)
- [Stampato \(A5\)](#)

#### Manifesto apertura CIP

- [Stampato \(A3\)](#)

## Area download

Nella sezione download del nostro [sito web](#) trova tutti i contenuti da scaricare e utilizzare:

- [Marchio di certificazione grande](#)
- [Marchio di certificazione piccolo](#)
- [Key visual Sanela](#)
- [Messaggi principali e moduli di testo](#)
- [Grafico – come funziona la CIP](#)
- [Volantino apertura CIP – versione digitale](#)

Pacchetto iniziale per la comunicazione della CIP esterna all'azienda

- **Volantino apertura CIP – versione stampabile**
- **Manifesto apertura CIP**
- **Manuale Utilizzo del marchio ombrello CIP**