

«La sorte dei clienti mi tocca profondamente»



A colloquio con Corinne Schwarz. Corinne Schwarz è segretaria del servizio medico di fiducia presso il centro di prestazioni Visana di San Gallo e ha sempre una parola di conforto per i propri clienti.

Quando i collaboratori del centro di prestazioni di San Gallo – che controlla e provvede al pagamento delle fatture di medici, ospedali ecc. – hanno dubbi di natura medica si rivolgono a Corinne Schwarz. Grazie alla sua preparazione e alla sua esperienza in questo campo, è in grado di rispondere direttamente a diverse domande. «Mi piace l'ampia autonomia di cui godo nella mia professione e la libertà di potermi organizzare il lavoro come preferisco», racconta.

Anello di congiunzione tra medici e collaboratori

Corinne Schwarz funge anche da «mediatrice» tra i collaboratori della

Visana e i due medici di fiducia. Durante due mezze giornate alla settimana discute con loro dei vari casi.

I medici di fiducia consigliano la Visana in questioni mediche specifiche, come pure in materia di rimborsi e applicazione delle tariffe. Dalla loro posizione di soggetti neutrali, dispensano consigli in base ai quali i collaboratori della Visana decidono, ad esempio, se e in che misura accettare il pagamento di una fattura.

Pile di carta fin dove giunge lo sguardo

«Trovo molto appassionante l'aspetto medico del mio lavoro perché, in quanto assistente di farmacia, provengo da questo settore», dice Corinne Schwarz. «Collaborare con i medici è interessante e mi diverte.» Poi lei trasmette i consigli dei medici ai collaboratori che le avevano chiesto un parere. Anche con loro, la Schwarz ha un buon rapporto perché anche lei prima lavorava «in prima linea».

Entrando nell'ufficio del servizio medico di fiducia si ha l'impressione di essere in un archivio. Centinaia se non migliaia di pratiche tappezzano le pareti della stanza. «Sono i fascicoli medici dei vari casi» spiega Corinne Schwarz, che custodisce questi dati riservati come delle reliquie. L'ufficio viene sempre chiuso a chiave, «anche quando esco solo per andare a prendermi un caffè». Nemmeno il personale addetto alle pulizie può entrare nel suo ufficio quando lei non c'è.

Vicinanza emotiva per gli interessati

Dietro a tutte queste pratiche ci sono persone in carne ed ossa. Persone con cui Corinne Schwarz è in contatto più o meno frequentemente. Di alcuni assicurati conosce perfettamente la storia clinica. «Con i pazienti coi quali



ho spesso a che fare nasce un certo legame», confessa. A volte le capita addirittura di consolarli, ovvero quando la chiamano li ascolta volentieri e li conforta un po'. Partecipa al loro dolore e si augura di poterli aiutare e che la loro situazione migliori.

Una sportiva giramondo

Corinne Schwarz vive con il compagno, due gatti e un cane nella campagna di Abtwil, non lontano da San Gallo. Si tiene in forma con il Tae Bo, un mix di aerobica e kick boxing, e si rilassa dagli impegni quotidiani uscendo con gli amici.

Quando non lavora viaggia, magari in un angolo sperduto del pianeta. Costa Rica, Panama, Thailandia... a soli 28 anni, la nostra amica originaria di Turgovia ha già visto il mondo molto più di quanto altri non abbiano fatto in tutta la loro vita. «Amo viaggiare: allarga gli orizzonti e ti fa vedere le cose in modo diverso», dice con entusiasmo. Non c'è dubbio che presto partirà di nuovo per andare a scoprire chissà quale altro angolo di mondo.

Urs Schmid

Comunicazione aziendale