

# Concours

## Gagnez une trousse de premiers secours

**En cas de blessures.** Il est rassurant de pouvoir emporter une trousse de premier secours: lors d'une randonnée automnale, d'un tour à vélo, en colonie de vacances ou en voiture. Participez au tirage au sort et gagnez une des dix trousse de premiers secours.



Bouger est bon pour la santé, cela ne fait aucun doute. Il s'agit juste de trouver la bonne mesure. On n'est malheureusement pas toujours à l'abri des blessures. C'est justement lorsque l'on est en route et que l'inévitable se passe que l'on est heureux d'avoir une petite trousse de secours avec soi. Visana tire au sort dix trousse de premiers secours très pratiques.

Une trousse de premiers secours contient un petit paquet de pansements, une compresse, une bande de gaze, une bande de fixation, un rouleau de sparadraps, une paire de gants en vinyle, trois bandes de sparadraps différents, un paire de ciseaux multi-usages, une couverture de sauvetage, un triangle en tissu, une pincette et cinq lingettes désinfectantes.

Tentez votre chance et participez au tirage au sort sur le site [www.visana.ch](http://www.visana.ch), ou au moyen du coupon. Bonne chance!

### Coupon de participation

Je souhaite gagner une trousse de premiers secours de Visana.

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Découper le coupon, le coller sur une carte postale (sans enveloppe) et l'envoyer d'ici au 25 novembre 2011 à: VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15. Aucune correspondance ne sera échangée au sujet du concours. La voie juridique est exclue. Les prix ne peuvent pas être remis en espèces. Les gagnantes et les gagnants seront informés d'ici au 8 décembre 2011.

**Prévention: la peau**  
Les meilleurs soins pour l'hiver

Page 8



**Visana Club**  
Des offres attrayantes vous attendent cet hiver

Page 12

Davantage pour vous

**visana club**

**Erika Forster**  
Entretien avec la Conseillère aux Etats saint-galloise

Page 22



## Sommaire

- 3 Managed Care: tout vient à point à qui sait attendre
- 4 Revalorisation de la médecine complémentaire
- 5 Les clients recrutent des clients
- 6 Comment déceler les signes d'une maladie
- 8 Les tracas de l'hiver – à fleur de peau
- 10 La carte de visite de Visana
- 12 Visana Club: l'hiver arrive
- 14 Réductions de primes et prestations complémentaires
- 18 Chèque Surprise
- 19 Informations diverses
- 22 Entretien avec Erika Forster
- 24 Concours

## Editorial

Chère lectrice, cher lecteur,

La politique suisse de la santé bouge. En approuvant le projet Managed Care, les Chambres fédérales ont franchi une étape importante dans le cadre des réformes du système de santé. Certes, il ne s'agit que d'une petite réforme; mais elle mérite d'être soutenue.

Après huit ans de débats parlementaires, le projet a échappé au sort du paquet de mesures destiné à réduire les coûts, victime de la politique destructrice menée par les partis aux positions les plus polarisées.

L'objectif de la révision de la loi est de promouvoir les réseaux de soins intégrés, au sein desquels des médecins de famille, des spécialistes et des thérapeutes se regroupent pour améliorer la coordination des soins médicaux. Ces cabinets devraient permettre d'atteindre, surtout dans les cas de maladie chronique, une meilleure efficacité des soins médicaux à plus bas prix. Vous trouverez de plus amples informations au sujet du projet à la page suivante.

Lors de l'évaluation de la révision de la loi, le point suivant devrait être pris en considération: elle permet d'améliorer encore la compensation des risques. Cette étape nécessaire, qui aurait dû être franchie depuis longtemps, met un terme à la chasse aux dits bons risques, véritable aberration du point de vue de l'économie d'entreprise. Les assureurs-maladie devraient se démarquer de la concurrence par leurs prestations et leur service et non pas par des activités de marketing coûteuses et douteuses.

Un référendum a été lancé contre le projet Managed Care pour différentes raisons. Légitime du point de vue de la démocratie, mais incompréhensible du point de vue du sens. Pour les probables votations de l'année prochaine, il s'agira de montrer aux votants les raisons pour lesquelles il vaut la peine de soutenir ce projet.



**Albrecht Rychen**  
Président du conseil  
d'administration



**Peter Fischer**  
Président de la direction



# Managed Care: tout vient à point à qui sait attendre

**Un modèle avéré devient la norme. Les modèles Managed Care ne sont pas nouveaux en Suisse, où ils ont déjà fait leurs preuves. Aujourd'hui, les Chambres fédérales ont décidé qu'ils devraient devenir la norme.**

Fin septembre, la lutte parlementaire acharnée autour des modèles Managed Care (appelé aussi soins intégrés) s'est provisoirement terminée. Car les débats qui se sont clos au Parlement auront une suite sous forme de récolte de signatures pour un référendum. Une partie du corps médical et la gauche tentent de faire capoter la révision de la loi. Finalement, le dernier mot reviendra aux citoyennes et citoyens.

### Managed Care n'est plus un inconnu

Alors que traditionnellement le corps médical a de la peine avec l'influence extérieure, la gauche encaisse le reproche de bloquer toute tentative de réforme n'allant pas dans le sens de son objectif de créer une caisse unique. Malgré les divergences d'opinion, cette discussion politique autour de Managed Care a également des effets positifs: comme l'a démontré le «sondage santé» récemment publié par santé-suisse, les réseaux de soins intégrés sont connus par 75% de la population suisse. Le mérite en revient en partie aux efforts des assurances-maladie, qui tentent de convaincre leur clientèle de choisir des modèles Managed Care.

### Visana salue la révision de la loi...

Visana salue la révision de la loi. Lorsque les médecins s'organisent en réseaux, les effets sont bénéfiques pour la qualité des soins, les idées novatrices et la réduction des coûts. Ces avantages favorisent l'accès aux modèles Managed Care en permettant aux personnes

assurées de renoncer plus facilement au libre choix absolu du médecin. Il est tout à fait justifié que le projet prévoie d'exiger une quote-part plus élevée pour ceux qui souhaitent conserver le libre choix absolu du médecin.

### ...et s'engage pour les soins intégrés

Quel que soit le résultat du référendum, Visana ne relâchera pas d'efforts pour convaincre ses assurées et ses assurés des avantages du Managed Care et pour étendre encore les réseaux de soins intégrés. D'une part la diminution des coûts profitera à tous, et d'autre part, l'amélioration de la qualité et de l'efficacité constituent l'atout premier des soins intégrés dans le cadre de réseaux. Le nombre croissant de modèles Managed Care et des personnes choisissant de s'assurer dans de tels modèles nous donne raison.

**Fabian Baer**  
Economiste de la santé

### Le mythe du libre choix du médecin

Les opposants à la révision de la loi évoquent principalement le mythe du libre choix du médecin. Or, il faut savoir que ce choix est aujourd'hui déjà restreint. Il n'existe ni dans les hôpitaux, ni aux urgences. Lorsque l'on a besoin de consulter un spécialiste, on s'adresse à son médecin traitant qui nous aiguille vers le spécialiste. Il ne s'agit pas de libre choix du médecin.



**Impressum:** VisanaFORUM est une publication de Visana. Il paraît quatre fois par année.

**Rédaction:** Stephan Fischer, Fabian Baer, Peter Rüegg. Adresse: VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15.

**Fax:** 031 357 99 32. **E-mail:** [forum@visana.ch](mailto:forum@visana.ch). **Mise en page:** Natalie Fomasi, Volketswil. **Concept graphique et photos:** Meinrad Fischer, Atelier für Gestaltung, Zurich. **Impression:** Vogt-Schild Druck AG, Derendingen. **Internet:** [www.visana.ch](http://www.visana.ch)

**Changements d'adresse:** si l'adresse est incorrecte ou si vous recevez trop d'exemplaires de VisanaFORUM, veuillez en informer votre agence Visana (vous trouverez l'adresse et le numéro de téléphone sur votre police).



# Médecine alternative revalorisée

**Pourquoi vous conseillons-nous de maintenir ou de conclure l'assurance complémentaire Médecine complémentaire? A partir de 2012, cinq méthodes de la médecine complémentaire (médecine anthroposophique, homéopathie, thérapie neurale, phytothérapie et médecine traditionnelle chinoise) seront à nouveau remboursées au titre de l'assurance de base, à certaines conditions et provisoirement jusqu'à la fin 2017.**

C'est ce que le Conseil fédéral a décidé cette année. Malgré cela, nous vous recommandons de maintenir ou de conclure l'assurance complémentaire Médecine complémentaire si vous souhaitez suivre des traitements de la médecine complémentaire.

## Raisons pour le maintien de la couverture Médecine complémentaire

Malgré la décision du Conseil fédéral, nous vous recommandons de maintenir ou de conclure l'assurance complémentaire Médecine complémentaire. Pourquoi?

- L'admission des cinq méthodes dans le catalogue des prestations de l'assurance de base est provisoire pour une durée de six ans. A l'heure actuelle, nous ne savons pas comment se présentera la situation au terme de cette période.
- Pour que l'assurance de base prenne en charge les prestations, le traitement doit être prodigué par un médecin disposant de la formation spécifique dans la discipline choisie. Les thérapeutes ne sont pas admis. L'assurance complémentaire Médecine complémentaire reconnaît également les thérapeutes non-médecins. Vous avez donc un choix bien plus large.
- Avec 40 autres formes thérapeutiques, l'assurance com-

plémentaire «Médecine complémentaire» couvre un large spectre de méthodes de traitement alternatives.

- Avec les assurances complémentaires Médecine complémentaire II et III, vous pouvez également vous faire traiter sans prescription médicale.
- Avec la couverture Médecine complémentaire, vous ne payez – contrairement à l'assurance de base – pas de franchise, mais seulement la quote-part.
- Les prestations prises en charge par l'assurance de base pour les cinq méthodes alternatives sont limitées dans le temps. Médecine complémentaire prend en charge, à certaines conditions, les coûts à partir du moment où l'obligation d'allouer des prestations au titre de l'assurance de base prend fin.

## Une protection à long terme, fiable et complète

L'assurance complémentaire Médecine complémentaire vous offre une protection financière à long terme, fiable et complète. Elle constitue donc un complément important et utile à l'assurance de base si vous souhaitez suivre des traitements de la médecine complémentaire. Votre agence vous conseille volontiers.

**Andreas Westermann**

**Responsable de la gestion des produits**

# Recommandez Visana!

**100 francs facilement gagnés. Visana offre 200 francs pour chaque recommandation qui aboutit à une conclusion: 100 francs pour vous et 100 francs pour la nouvelle personne assurée, et vous n'avez pratiquement rien à faire.**

Vous êtes satisfait/e de Visana? Convincez vos amis et connaissances des avantages que présentent nos multiples produits et notre service rapide, et vous serez gagnant/e. Visana récompense chaque recommandation qui aboutit à une conclusion en offrant la somme de 100 francs. Votre profit augmente avec le nombre de conclusions réalisées. La nouvelle personne assurée en profite aussi. Elle reçoit 100 francs pour la conclusion de son assurance.

## Pas de charge administrative

Recommander Visana est un jeu d'enfants. En quelques étapes, c'est réglé: il vous suffit d'indiquer le nom et l'adresse de votre connaissance sur le coupon ci-contre, d'ajouter votre propre adresse et votre numéro d'assuré/e et de retourner le coupon. Visana se charge de tout le reste. En cas de conclusion, vous recevrez 100 francs et la nouvelle personne assurée également.



La recommandation en ligne s'effectue encore plus simplement, sur [www.visana.ch](http://www.visana.ch). Vous y trouverez également les conditions relatives aux recommandations. En outre, votre agence Visana vous conseillera volontiers.

**Franziska Lehmann**

**Marketing Clientèle privée**

## Talon de recommandation

### Mon adresse

Nom \_\_\_\_\_  
 Prénom \_\_\_\_\_  
 Rue, n° \_\_\_\_\_  
 NPA, localité \_\_\_\_\_  
 N° d'assuré/e \_\_\_\_\_

### Mes propositions de recrutement

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_  
 Prénom \_\_\_\_\_  
 Rue, n° \_\_\_\_\_  
 NPA, localité \_\_\_\_\_  
 Tél. prof. \_\_\_\_\_ privé \_\_\_\_\_  
 Date de naissance \_\_\_\_\_

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_  
 Prénom \_\_\_\_\_  
 Rue, n° \_\_\_\_\_  
 NPA, localité \_\_\_\_\_  
 Tél. prof. \_\_\_\_\_ privé \_\_\_\_\_  
 Date de naissance \_\_\_\_\_

Découper le talon et l'envoyer à Visana Services SA, Centre de service à la clientèle, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15. Pour éviter les frais d'envoi, faites vos propositions sous [www.visana.ch](http://www.visana.ch).

# Comment déceler les signes d'une maladie

**Les cas d'absences au travail en raison de maladies psychiques augmentent. Des formations ciblées permettent d'aider les entreprises à adopter le comportement approprié avec les personnes concernées et de réduire les souffrances et les absences au travail.**

40 % de toutes les absences au travail pour cause de maladie sont dues à des maux psychiques tels que dépressions, épuisement professionnel (burn-out) ou dépendances. Plus du tiers des rentes AI ont pour cause une maladie psychique. Pour les nouvelles rentes, cette proportion s'élève même à 43 %.

## Une détection précoce est essentielle

De nombreuses entreprises sont dépassées par cette situation, réagissent trop tard, voire pas du tout. Plus de 60 % de toutes les personnes souffrant d'une maladie psychique ne reçoivent pas d'aide professionnelle à temps. Le Dr Mario Renz, directeur médical du centre psychiatrique de Münsingen, le confirme: «Plus une maladie psychique est traitée tôt, plus les chances de guérison sont élevées».

Une maladie psychique est toujours provoquée par un élément déclencheur. La place de travail peut jouer un rôle important. Les employeurs doivent donc être attentifs et pouvoir interpréter correctement les signes précurseurs. Il peut s'agir d'une diminution des prestations de travail, d'épuisement, d'absences qui se multiplient ou également d'un retrait social.

## Former le personnel en charge de conduite

Visana a réagi à la forte augmentation des absences au travail dues à des maux psychiques et au besoin des entreprises de bénéficier d'une aide. Les responsables du personnel et les personnes en charge de conduite apprennent, dans le cadre d'ateliers, à adopter un comportement adapté à l'égard des collaboratrices et collaborateurs souffrant de maladies psychiques. Parallèlement à la transmission de connaissances dans le domaine des maladies psychiques et à la sensibilisation aux indices permettant de reconnaître ces maux, les spécialistes invitent à travailler sur la manière d'aborder le thème des changements de comportement et de rechercher des solutions conjointement.

Un premier entretien doit avoir lieu le plus rapidement possible. Sur la base d'un fil conducteur, les différents points doivent être discutés et de premières solutions doivent être évaluées. L'entretien doit apporter un sentiment de sécurité et un soutien à la personne concernée. L'employeur ne doit toutefois pas avancer de diagnostic. Le médecin reste toujours le premier interlocuteur concernant l'évaluation médicale. La communication à l'égard

des collaboratrices et collaborateurs est également discutée avec les personnes concernées. Une formulation claire permet d'éviter d'éventuels malentendus. La protection des données doit être assurée en tout temps.

## Environnement d'apprentissage inhabituel

Les ateliers ont lieu dans des centres psychiatriques, afin de remédier à l'image tabou encore véhiculée par la maladie. «Un centre psychiatrique est un hôpital normal et une maladie psychique est une affection qui peut être traitée et souvent guérie» affirme Mario Renz: «Nous aidons les patientes et les patients à gérer leur maladie de façon à pouvoir continuer à vivre dans le cadre habituel.»

## Les entreprises ont une responsabilité

L'objectif en ce qui concerne l'approche des maladies psychiques est d'intégrer au mieux les personnes concernées dans le processus de travail. Il est souvent possible d'y arriver en adaptant le taux de travail ou l'activité. Si toutefois une absence prolongée se produit, l'organisation minutieuse du retour constitue un élément central. Une gestion réussie ne peut être obtenue que par une approche globale, comprenant notamment la détection précoce, la gestion de la maladie et la réinsertion.

Même si les assureurs-maladie offrent un soutien central, notamment dans le cadre d'un Case management, les entreprises doivent être conscientes que la prise en charge de personnes souffrant d'une maladie psychique constitue une tâche de la fonction dirigeante, qui ne peut pas

être déléguée. Les entreprises ont la responsabilité, qui est également ancrée dans la loi, de veiller au bien-être de leurs employées et employés.

[www.gesundheitsmanagement-visana.ch](http://www.gesundheitsmanagement-visana.ch)

Rita Buchli

Spécialiste de la gestion de la santé en entreprise

## Établir le dialogue à temps

Beatrice Zimmermann est assistante du personnel auprès de l'entreprise Zaugg SA, active dans le domaine du génie mécanique. Pour une PME de 150 collaboratrices et collaborateurs, chaque absence engendre des coûts et des complications. «Il est dans notre intérêt d'identifier à temps les problèmes qui se profilent. Mais jusqu'ici, nous manquons d'expérience dans l'approche des maladies psychiques. Le fait d'être en mesure d'interpréter correctement les signes précurseurs constitue une aide énorme.» Pour Beatrice Zimmermann, il est essentiel de chercher à établir le dialogue avec les personnes concernées le plus tôt possible. Il s'agit de trouver le bon équilibre entre la compréhension et les obligations. Le meilleur moyen d'aider la personne concernée est d'obtenir son point de vue par des questions ouvertes et d'établir des conventions contrôlables. Des entretiens consécutifs doivent être convenus en conséquence et les collaboratrices et collaborateurs concernés doivent être accompagnés dans l'ensemble du processus.



# Les tracassés de l'hiver – à fleur de peau

**Le froid et les pièces chauffées mettent notre peau à l'épreuve. Elle réagit en se déshydratant et en devenant plus sensible et sèche. C'est pourquoi, durant l'hiver, elle a besoin de soins particuliers. Or, souvent les produits cosmétiques sont insuffisants, car une peau saine ne se satisfait pas de crèmes et de lotions.**

L'intérêt que nous accordons à la peau se reflète dans les nombreuses campagnes publicitaires de l'industrie cosmétique. Mais dans le langage courant aussi, on réalise son impor-

tance. Les expressions «avoir les nerfs à fleur de peau», «être bien dans sa peau» ou encore «faire peau neuve» sont quelques exemples de locutions qui expriment l'importance du rôle de la peau.

## Plus qu'une simple enveloppe

Avec une surface d'environ deux mètres carrés, la peau est l'organe le plus grand et le plus riche en nerfs du corps humain. Elle se compose de trois couches qui s'influencent mutuellement et dépendent les unes des autres: le derme, l'épiderme et l'hypoderme.

Dans sa capacité de bouclier, la peau accomplit de nombreuses tâches. Sa fonction la plus importante est de nous défendre contre les agressions de l'environnement comme le vent, l'eau, le soleil et le froid. En même temps, la peau nous protège contre l'intrusion de corps étrangers pathogènes et contre la déshydratation – à condition toutefois qu'elle soit en bonne santé. Car même si notre peau est parfaite de nature, elle est également fragile tant dans sa structure que dans ses fonctions.

## Un organe de contact et sensoriel

Organe de communication par excellence, la peau est très réactive à tout changement de notre état. Elle réagit à la chaleur, au froid, à la pluie et au vent, au toucher et à la pression ou encore à la douleur. Nous rougissons quand nous mentons ou sommes embarrassés; en cas de peur ou de trac, nous transpirons; un choc nous fait pâlir et nous réagissons à différentes émotions, positives ou négatives, avec la chair de poule. Il ne fait donc aucun doute que la peau et la psyché sont étroitement liées. C'est pourquoi les personnes soumises à un stress continu sont souvent sujettes à des maladies de la peau.

## Soins d'hiver

Notre peau devient sèche, gercée et tiraille lorsque notre équilibre hydrique est dérégulé. En hiver, ce sont surtout les pièces chauffées, le froid, le vent et le soleil qui irritent la peau. Mais certains médicaments ou produits cosmétiques peuvent également la dessécher. Afin de compenser la perte d'hydratation ou même de l'éviter, il est indispensable de soigner sa peau de l'intérieur comme de l'extérieur (voir encadré).

Boire suffisamment et veiller à une alimentation saine, riche en vitamines et en sels minéraux favorise une peau saine de l'intérieur. L'exercice au grand air et un sommeil suffisant ont également un effet positif. Lorsque la couche protectrice acide qui recouvre l'extérieur de notre peau est intacte, elle l'empêche de se dessécher et nous protège des microbes. Mais la peau a besoin de soins quotidiens pour préserver cet équilibre. Durant la saison froide, il est recommandé d'utiliser des crèmes nourrissantes et hydratantes. Mais comme pour tout, il s'agit de trouver la bonne mesure.

**Anna Schaller**  
Journaliste

## Pour garder une peau saine aussi en hiver

- Buvez suffisamment: 1,5 à 2 litres d'eau par jour ou de thé non sucré durant les mois d'hiver. En cas de grosse chaleur, d'activité physique ou de maladie (fièvre, diarrhées, vomissements) le besoin d'apport liquide augmente considérablement.
- Veillez à une alimentation équilibrée, riche en vitamines et en sels minéraux: céréales, fruits, légumes, poisson et viande maigre, huile végétale de qualité.
- Aérez-vous régulièrement, par exemple avec une promenade quotidienne, même lorsqu'il fait froid ou mauvais temps. Habillez-vous chaudement et protégez votre peau avec une crème nourrissante, sans oublier les lèvres.
- Ne vous exposez pas trop longtemps au soleil, et jamais sans protection solaire.
- Dormez suffisamment. Le sommeil est réparateur, il agit également sur la peau.
- Prenez si possible une douche brève et pas trop chaude. Appliquez ensuite une lotion corporelle nourrissante et une crème hydratante pour le visage et le cou.
- En hiver, évitez les produits de soins contenant du menthol ou de l'alcool qui ont tendance à dessécher la peau.
- Aérez les pièces chauffées brièvement mais plusieurs fois par jour.





## La carte de visite de Visana

**Entretien avec Pie Gonzalez.** Les personnes qui se rendent au siège principal de Visana à Berne n'échappent pas au regard attentif de l'équipe de la réception. Pie Gonzalez et ses trois collègues donnent aux visiteurs et aux personnes qui téléphonent une première impression de Visana.

Depuis 1994, Maria Piedad Gonzalez, appelée aussi «Pie», accueille les invitées et invités à la réception et reçoit les appels, au siège principal de Visana. Avec Rosalba Lopez, Margrit Neuhaus et Rosmarie Rasori, elle est en quelque sorte la carte de visite de Visana. Ce quartette est

déterminant pour la première impression donnée par l'entreprise. Il s'agit d'une tâche souvent sous-estimée.

### Une question de communication

Se montrer cordiale et compétente, ouverte aux demandes des personnes assurées et toujours prendre ces dernières au sérieux: ce sont là les conditions les plus importantes, selon Pie Gonzalez, pour exercer son métier. Et bien sûr, avoir un intérêt pour les langues. En plus

de l'espagnol (sa langue maternelle) et de l'allemand, Pie Gonzalez parle également le français et l'italien. «Ma mère ne voulait d'abord pas que je parle le bernois, c'est pourquoi elle m'a envoyée dans une école française», se souvient-elle. L'italien par contre, elle l'a appris avec les enfants du quartier, car de nombreuses familles de travailleurs étrangers y habitaient.

Après avoir passé quarante ans dans la région de Berne, Pie Gonzalez se sent ici chez elle. Mais lorsque l'Espagne rencontre la Suisse en football, son cœur s'emballe pour les deux adversaires et il lui est difficile de choisir quelle équipe soutenir. L'égalité serait alors un résultat équitable pour ce dilemme des sentiments. Sinon, il en faut beaucoup pour déstabiliser Pie Gonzalez.

### Un regard attentif

Environ 500 personnes travaillent au siège principal de Visana à Berne et Pie Gonzalez fait partie des quelques personnes qui connaissent pratiquement tout le monde. De retour de vacances, elle remarque tout de suite les nouvelles collaboratrices et les nouveaux collaborateurs qui ont pris leurs fonctions durant son absence. Il est important de connaître tous ses collègues. Cela facilite non seulement le transfert des appels au bon endroit, mais lui permet aussi de refuser l'accès aux personnes qui n'y sont pas autorisées.

Durant les heures d'ouverture de la réception, elles sont deux ou trois pour accueillir les invités et les personnes assurées, préparer les badges pour les visiteurs et s'occuper de la gestion des places de parc. «Auparavant, lorsqu'on approchait du week-end et durant les vacances, il se passait moins de choses à la réception. Mais ces temps sont révolus. Maintenant, il y a toujours quelque chose à faire. Nous ne pouvons vraiment pas prétendre que nous nous ennuyons», nous explique Pie Gonzalez en riant.

### Tout sous contrôle

Les appels et les visites à gérer en septembre et en octobre sont particulièrement nombreux. C'est la période à laquelle les nouvelles polices sont envoyées. Avec les années, elle garde le contrôle même durant cette période parfois un peu agitée. Là, il faut faire preuve d'efficacité.

«Souvent, il suffit que la personne prononce un seul mot et je sais avec qui je dois la mettre en contact.»

Pie Gonzalez apprécie les contacts, même si certains appels peuvent parfois être désagréables. «Il ne faut pas le prendre personnellement. Ils ne s'en prennent pas à moi, mais à l'entreprise», explique-t-elle. A la réception, des situations délicates avec des visiteurs se sont déjà produites et la police a dû être appelée. Mais elle n'a jamais eu peur que quelque chose puisse lui arriver.

**Stephan Fischer**

**Communication d'entreprise**

### Une passion qui n'a pas pris de rides

Esthéticienne de formation, elle vit avec son partenaire à Bätterkinden. Elle prodigue volontiers des soins esthétiques, lorsque des amies viennent lui rendre visite avec un souhait particulier. L'employée espagnole ne pense pas à revenir à son ancien métier, mais elle y est restée fidèle dans ses loisirs au fil des ans. Elle garde toujours les outils nécessaires à portée de la main. Ses deux chats, la cuisine et les voyages font également partie de ses passions. Elle aime découvrir de nouveaux endroits et se retrouver dans des régions inconnues. En ce moment, son intérêt se porte plus particulièrement sur l'Europe du Nord et de l'Est, plus précisément sur la Pologne et l'Allemagne.



# L'hiver arrive

**visana**club

**Offres d'hiver de Visana Club.** Abordez l'hiver et la période de Noël avec les offres variées de Visana Club. Ainsi, les achats de Noël se transforment en partie de plaisir.

## Pixie Electric: petit format – grande saveur



Accordez-vous le café parfait avec la plus petite des machines Nespresso. Très en vogue et disponible en six couleurs, l'appareil devient un véritable bijou, où que vous savouriez les créations exclusives de Nespresso.

Les caractéristiques du produit en un clin d'œil:

- Produits de qualité de Koenig et Turmix
- Design en vogue dans six couleurs différentes
- Prêt à l'emploi en seulement 25 secondes
- Système d'insertion de la capsule avec éjection automatique
- Dimensions: largeur×hauteur×profondeur: 11×23×32cm

Vous trouverez de plus amples informations sur le produit sous [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch).

**Un café parfait au prix spécial exclusif Visana Club: seulement 179\* au lieu de 244 francs, avec un bon pour des capsules Nespresso de 80 francs inclus.**

Commandez votre machine dès maintenant sous [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) ou par téléphone au numéro 043 411 85 75, mot-clé «Visana Club». L'offre est valable jusqu'au 21 janvier 2012 ou jusqu'à épuisement du stock.

\* TVA, taxe anticipée de recyclage et frais de port de 15 francs inclus.

### Visana Club – un plus pour vous

En tant que cliente ou client de Visana, vous êtes automatiquement et gratuitement membre de Visana Club et pouvez profiter sans restriction de toutes les offres de nos partenaires. Visana n'utilise pas le moindre franc de prime pour Visana Club. Vous trouverez d'autres offres et de plus amples informations sous [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) ou en appelant la ligne spéciale d'information 031 357 94 09.

## Canon PIXMA MG6250 – offrez des moments inoubliables

Il n'a encore jamais été aussi simple d'imprimer des photos de qualité professionnelle. Avec son concept d'utilisation intelligent, ses six réservoirs d'encre séparés (y c. d'encre grise), une interface LAN/WLAN ainsi qu'un grand écran TFT de 7,5 cm, l'imprimante multifonctions de Canon fait figure de référence en matière de design et d'utilisation. Imprimez votre image préférée sans marge (10 x 15 cm) en seulement 20 secondes. Elle convient également pour l'impression directe sur CD, DVD et BluRay® et est compatible avec Apple-AirPrint. **Prix spécial exclusif pour les membres de Visana Club: 149 au lieu de 229 francs (TVA et frais de port inclus).** Commandez tout simplement sous [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) ou par téléphone au numéro 043 411 85 75 (du lundi au vendredi de 10–12 et 14–16h), mot-clé «Visana Club». L'offre est valable jusqu'au 31 janvier 2012 ou jusqu'à épuisement du stock. Vous trouverez de plus amples informations (également concernant la livraison) et des images sous [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) ou [www.canon.ch](http://www.canon.ch). Pour les questions techniques, il vous suffit de composer le numéro de téléphone 0848 833 838.



## A Noël: un régal pour vos papilles proposé par le Lächerli Huus

Le Lächerli Huus propose à nouveau une exclusivité pour les membres Visana Club. La boîte cadeau a la forme d'un sapin et contient 650g d'un délicieux assortiment de spécialités de la maison de tradition. **Prix spécial pour les membres de Visana Club: 42 francs (frais de port inclus) au lieu de 54.60.** La commande ne peut être effectuée qu'au moyen du talon. Valable jusqu'au 15 décembre 2011 ou jusqu'à épuisement du stock (l'offre est limitée).



### Coupon de commande

Je commande  pièce/s de l'offre exclusive Lächerli Huus. N° d'art. 15982

Madame  Monsieur

Nom

Prénom

Rue, n°

NPA, localité

N° d'assuré/e

Téléphone

Remplir le talon et l'envoyer à Lächerli Huus SA, offre spéciale Visana, Teichweg 9, 4142 Münchenstein. Les commandes en ligne et l'achat direct à la boutique ne sont pas possibles.

# Les réductions de primes peuvent être une aide

**Soutien pour les personnes à revenus modestes. Les personnes disposant de moyens financiers modestes ont droit à une réduction des primes de l'assurance obligatoire des soins (AOS), si les conditions posées par le canton de domicile sont remplies.**

Les personnes assurées vivant dans des conditions économiques précaires ont droit à des subsides de réduction des primes. Les conditions d'obtention de la réduction des primes de l'AOS ne sont pas pareilles dans tous les cantons. Il en va de même pour les montants et les modes de

versement des réductions. La réduction de primes peut contribuer à soulager sensiblement le budget du ménage. Vous trouverez dans l'aperçu ce que vous devez savoir au sujet de la réduction individuelle de primes: contacts, procédure, délais, déroulement et paiement.

## Comment puis-je bénéficier de la réduction individuelle des primes en 2012 (RIP)?

Service à contacter	Comment faire valoir votre droit aux RIP?	Délais pour présenter la demande 2012	Application par Visana ou par le canton
AG Gemeindefürsorge der Sozialversicherungsanstalt in der Wohngemeinde (frühere Bezeichnung: AHV-Zweigstelle)	Les assurés peuvent déposer une demande pour les RIP 2012 auprès de leur commune de domicile. Ceux qui étaient au bénéfice du subsidie en 2011 reçoivent directement le formulaire, qui peut être obtenu par tous les autres ayants droit auprès du service compétent.	Le 31 mai 2011 pour l'année suivante	Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; sur les polices, les primes figurent sans déduction. <b>Important:</b> il n'est pas donné d'autre avis concernant le subsidie. Les montants des RIP calculés ultérieurement seront versés aux assurés directement par l'institution d'assurance sociale du canton d'Argovie. Paiement à la caisse-maladie/aux personnes assurées.
AI Gesundheitsamt Appenzell I. RH Hoferbad 2 9050 Appenzell 071 788 94 52	Le canton détermine d'office les ayants droit.	aucun	Les réductions de primes sont appliquées directement par le canton. Paiement aux personnes assurées/Compensation avec impôts encore impayés.
AR Ausgleichskasse Appenzell A.Rh. Kasernenstrasse 4 9102 Herisau 2 071 354 51 51	En règle générale, un formulaire est envoyé automatiquement aux ayants droit ou peut être demandé à l'agence AVS de la commune.	Le 31 mars auprès de l'agence AVS de la commune dans laquelle vous étiez domicilié/e au 1 <sup>er</sup> janvier.	Les réductions de primes ne sont déduites du montant des primes qu'après réception de la communication du canton. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; les polices ne font pas mention des déductions. Les premiers mois sont crédités ultérieurement. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; sur les polices, les primes figurent sans déduction. Paiement à la caisse-maladie.
BE Amt für Sozialversicherungen und Stiftungsaufsicht Abt. Prämienverbilligung Forellstrasse 1 3072 Ostermündigen 0844 800 884	Normalement, le canton détermine d'office les ayants droit à la réduction des primes sur la base des données fiscales. Ces derniers sont informés par écrit par l'office des assurances sociales et de la surveillance des fondations du canton de Berne (OASSF). De plus amples informations sont disponibles sur <a href="http://www.be.ch/asvs">www.be.ch/asvs</a> , par téléphone au 0844 800 884 ou au guichet.	La demande peut être déposée en tout temps, mais seulement pour l'année civile en cours.	Les réductions de primes déjà existantes continuent d'être déduites du montant des primes brutes pour la nouvelle année sans interruption. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; sur les polices, les primes figurent sans déduction. Paiement à la caisse-maladie.
BL Ausgleichskasse Basel-Landschaft, Abt. Prämienverbilligung Hauptstrasse 109 4102 Binningen 061 425 25 25	Le canton détermine d'office les ayants droit. Le formulaire de demande doit simplement être complété et renvoyé signé.	L'échéance pour la remise des demandes n'était pas encore connue au bouclage de l'édition.	Les réductions de primes sont appliquées directement par la caisse de compensation. Paiement aux personnes assurées.

Service à contacter	Comment faire valoir votre droit aux RIP?	Délais pour présenter la demande 2012	Application par Visana ou par le canton
BS Amt für Sozialbeiträge Basel Grenzacherstrasse 62 4058 Basel 061 267 86 65	Les assurés doivent adresser une demande de RIP au service des allocations sociales. Ne sont déterminées d'office que les personnes touchant des prestations complémentaires.	La demande peut être déposée en tout temps. Allocation des RIP dès le dépôt de la demande.	Les réductions de primes déjà existantes continuent d'être déduites du montant des primes brutes pour la nouvelle année sans interruption. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; sur les polices, les primes figurent sans déduction. Paiement à la caisse-maladie.
FR Commune de domicile	Les assurés qui ont déjà bénéficié du subsidie en 2011 sont déterminés d'office. Tous les autres doivent déposer une demande auprès de leur commune de domicile.	La demande peut être déposée en tout temps, mais seulement pour l'année civile en cours. Allocation des RIP dès le dépôt de la demande.	Les réductions de primes ne sont déduites du montant des primes qu'après réception de la communication du canton. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; les polices ne font pas mention des déductions. Les premiers mois sont crédités ultérieurement. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; sur les polices, les primes figurent sans déduction. Paiement à la caisse-maladie.
GE Service de l'assurance maladie Rte de Frontenex 62 1207 Genève 026 546 19 00	En règle générale, un formulaire est envoyé automatiquement aux ayants droit. Les personnes soumises à l'impôt retenu à la source et celles âgées entre 18 et 25 ans doivent faire une demande écrite pour obtenir le formulaire.	le 31 décembre 2012	Les réductions de primes ne sont déduites du montant des primes qu'après réception de la communication du canton. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; les polices ne font pas mention des déductions. Les premiers mois sont crédités ultérieurement. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; sur les polices, les primes figurent sans déduction. Paiement à la caisse-maladie.
GL Kantonale Steuerverwaltung Hauptstrasse 11/17 8750 Glarus 055 646 61 50	Le formulaire est envoyé automatiquement aux ayants droit. La demande doit être remplie et déposée auprès de l'office correspondant.	L'échéance pour la remise des demandes n'était pas encore connue au bouclage de l'édition.	Les réductions de primes ne sont déduites du montant des primes qu'après réception de la communication du canton. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; sur les polices, les primes figurent sans déduction. Les premiers mois sont alloués ultérieurement. Paiement à la caisse-maladie.
GR Sozialversicherungsanstalt des Kantons Graubünden Ottostrasse 24 Postfach 7001 Chur	En règle générale, un formulaire est envoyé automatiquement aux ayants droit ou peut être demandé à l'agence AVS de la commune.	le 31 décembre 2012	Les réductions de primes sont appliquées directement par le canton. Paiement aux personnes assurées.
JU Caisse de compensation du canton du Jura rue Bel-Air 3 2350 Saignelégier 032 952 11 11	En règle générale, un formulaire est envoyé automatiquement aux ayants droit ou peut être demandé auprès de l'administration communale.	le 31 décembre 2012	Les réductions de primes ne sont déduites du montant des primes qu'après réception de la communication du canton. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; sur les polices, les primes figurent sans déduction. Les premiers mois sont alloués ultérieurement.
LU Agence AVS de la commune de domicile	Un formulaire est envoyé d'office aux assurés qui avaient droit au subsidie en 2011 et doit être transmis par eux à la commune de domicile. Tous les autres doivent adresser une demande à leur commune de domicile.	le 30 avril 2012	Les réductions de primes sont appliquées directement par le canton. S'il y a toutefois déjà eu une fois un acte de défaut de biens pour la personne assurée, l'AVS de Lucerne verse directement aux caisses-maladie les subsides du canton. Ces dernières déduisent en revanche ce montant de l'assurance obligatoire des soins. Paiement à la caisse-maladie/aux personnes assurées.
NE Service cantonal de l'assurance-maladie Faubourg de l'Hôpital 3 2000 Neuchâtel 032 889 66 30	Le canton détermine d'office les ayants droit.	L'échéance pour la remise des demandes n'était pas encore connue au bouclage de l'édition.	Les réductions de primes déjà existantes continuent d'être déduites du montant des primes pour la nouvelle année sans interruption, ou jusqu'à réception de la nouvelle taxation. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; sur les polices, les primes figurent sans déduction. Paiement à la caisse-maladie.
NW Commune de domicile	Les assurés doivent remplir un formulaire de demande et le déposer auprès de leur commune de domicile.	L'échéance pour la remise des demandes n'était pas encore connue au bouclage de l'édition.	Les réductions de primes sont appliquées directement par le canton. Paiement aux personnes assurées.
OW Secrétariat communal/ Boursier communal	Le canton détermine d'office les ayants droit. Ceux-ci reçoivent automatiquement dans le courant du mois de janvier un octroi de réduction de primes. Tous les autres doivent adresser une demande à leur commune de domicile. Le formulaire de demande rempli doit être déposé à la commune.	le 31 mai 2012	Les réductions de primes sont appliquées directement par le canton. Paiement aux personnes assurées.
SG Agence AVS de la commune de domicile	Le canton détermine d'office les ayants droit. Ceux-ci reçoivent automatiquement dans le courant du mois de janvier un octroi de réduction de primes à utiliser en tant que formulaire de demande. Les personnes qui n'ont pas reçu le formulaire jusqu'à fin février mais estiment avoir droit aux RIP peuvent remettre le formulaire de demande à leur commune de domicile.	La demande doit être remise à l'agence AVS de la commune de domicile dans un délai de 20 jours. Pour des raisons impératives, le délai peut être prolongé jusqu'au 31 décembre.	Les réductions de primes ne sont déduites du montant des primes qu'après réception de la communication du canton. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; les polices ne font pas mention des déductions. Les premiers mois sont crédités ultérieurement. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; sur les polices, les primes figurent sans déduction. Paiement à la caisse-maladie.

Service à contacter	Comment faire valoir votre droit aux RIP?	Délais pour présenter la demande 2012	Application par Visana ou par le canton
SH Agence AVS de la commune de domicile	Les assurés doivent adresser une demande à leur commune de domicile, où le formulaire peut être retiré, puis déposé une fois rempli.	La demande doit être remise à l'agence AVS de la commune de domicile dans un délai de 20 jours. Pour des raisons impératives, le délai peut être prolongé jusqu'au 30 septembre.	Les réductions de primes ne sont déduites du montant des primes qu'après réception de la communication du canton. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; les polices ne font pas mention des déductions. Les premiers mois sont crédités ultérieurement. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; sur les polices, les primes figurent sans déduction. Paiement à la caisse-maladie.
SO Ausgleichskasse des Kantons Solothurn Postfach 116 4501 Solothurn 032 686 22 00	Le canton détermine d'office les ayants droit. Ceux-ci reçoivent un formulaire de demande, qu'ils doivent transmettre dûment rempli à la caisse de compensation compétente dans les 30 jours.	Le 31 juillet de l'année pour laquelle la personne fait valoir son droit.	Les réductions de primes ne sont déduites du montant des primes qu'après réception de la communication du canton. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; les polices ne font pas mention des déductions. Les premiers mois sont crédités ultérieurement. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; sur les polices, les primes figurent sans déduction. Paiement à la caisse-maladie.
SZ Ausgleichskasse Schwyz Postfach 53 6431 Schwyz	Le canton détermine d'office les ayants droit. Les personnes qui n'ont pas reçu le formulaire de demande peuvent le retirer auprès de l'agence AVS, où elles le déposeront une fois rempli.	L'échéance pour la remise des demandes n'était pas encore connue au bouclage de l'édition.	Les réductions de primes sont appliquées directement par le canton.
TG Commune de domicile	De façon générale, le canton détermine d'office les ayants droit. Ceux-ci reçoivent un formulaire de demande, qu'ils doivent transmettre dûment rempli à la commune de domicile dans les 30 jours. Les personnes qui n'ont pas reçu ce formulaire peuvent déposer une demande auprès de leur commune de domicile.	le 31 décembre 2012	Les réductions de primes sont appliquées directement par le canton.
TI Istituto delle assicurazioni sociali Via Ghiringhelli 15a 6500 Bellinzona 091 821 91 11	Un formulaire de demande est envoyé d'office aux assurés qui ont bénéficié du subsidé en 2011 et doit être renvoyé par eux, dûment signé. Tous les autres peuvent retirer le formulaire auprès de leur commune de domicile.	le 31 décembre 2012	Les réductions de primes ne sont déduites du montant des primes qu'après réception de la communication du canton. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; sur les polices, les primes figurent sans déduction.
UR Amt für Gesundheit Klausenstrasse 4 6460 Altdorf 041 875 22 42	De façon générale, la détermination des ayants droit se fait d'office. Les personnes concernées reçoivent un formulaire. Les personnes qui n'ont pas reçu ce formulaire peuvent déposer une demande auprès de leur commune de domicile.	Le formulaire de demande doit parvenir à l'office de la santé au plus tard au 30 avril 2011.	Les réductions de primes sont appliquées directement par le canton. Paiement aux personnes assurées.
VD Commune de domicile	Les personnes qui n'ont pas bénéficié des RIP jusqu'ici remettent le formulaire de demande dûment rempli à la commune. Les assurés qui y avaient déjà droit sont avisés automatiquement par voie de décision. Le droit au subsidé prend effet à la date à laquelle cette décision est remise.	La demande peut être déposée en tout temps, mais seulement pour l'année civile en cours. Allocation des RIP dès le dépôt de la demande.	Les réductions de primes ne sont déduites du montant des primes qu'après réception de la communication du canton. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; sur les polices, les primes figurent sans déduction. Paiement à la caisse-maladie.
VS Caisse de compensation du canton du Valais Avenue Pratiferi 22 1950 Sion 027 324 91 11	Les assurés qui ont déjà bénéficié des RIP en 2011 reçoivent automatiquement un formulaire pour le renouvellement. Sinon, une requête individuelle peut être déposée auprès de la caisse cantonale de compensation.	le 31 décembre 2012	Les réductions de primes ne sont déduites du montant des primes qu'après réception de la communication du canton. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; les polices ne font pas mention des déductions. Les premiers mois sont crédités ultérieurement. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; sur les polices, les primes figurent sans déduction. Paiement à la caisse-maladie.
ZG Commune de domicile	Les assurés à revenu modeste sont informés d'office et reçoivent le formulaire de demande, qui doit être remis à la commune de domicile. Les autres personnes qui estiment avoir droit aux RIP peuvent se procurer un formulaire auprès de la commune.	le 30 avril 2012	Les réductions de primes ne sont déduites du montant des primes qu'après réception de la communication du canton. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; les polices ne font pas mention des déductions. Les premiers mois sont crédités ultérieurement. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; sur les polices, les primes figurent sans déduction. Paiement à la caisse-maladie.
ZH Sozialversicherungsanstalt des Kantons Zürich Röntgenstrasse 17 8087 Zürich 044 448 50 00	Le canton détermine d'office les ayants droit. Tous les assurés reçoivent un formulaire individuel de demande au moyen duquel les ayants droit doivent demander le versement des RIP 2012 à l'assureur-maladie.	Si le formulaire de demande n'est pas renvoyé signé à l'institution d'assurance sociale (SVA) dans un délai de deux mois suivant sa réception, le droit aux RIP est perdu.	Les réductions de primes ne sont déduites du montant des primes qu'après réception de la communication du canton. Les réductions sont indiquées sur les factures de primes; sur les polices, les primes figurent sans déduction. Paiement à la caisse-maladie.

# Droit aux prestations complémentaires

**Pour le minimum vital. Si votre AVS ou votre AI et vos autres revenus ne couvrent pas le minimum vital, vous pouvez, à certaines conditions, demander des prestations complémentaires.**

Les prestations complémentaires (PC) à l'AVS et à l'AI vous aident lorsque les rentes cumulées à vos autres revenus ou à votre fortune ne vous permettent pas de couvrir les besoins vitaux.

## Prestations et remboursement des frais

Les prestations complémentaires sont allouées par les cantons. Elles se composent pour une part de prestations annuelles versées mensuellement, et d'autre part du remboursement des frais de maladie et d'invalidité.

Pour recevoir des prestations complémentaires, il faut

- avoir droit à une rente AVS (même en cas d'anticipation) ou, à certaines conditions, être bénéficiaire d'une rente AI ou d'une allocation pour impotent de l'AI;
- vivre en Suisse;
- être de nationalité suisse ou, pour les étrangers, remplir certaines conditions supplémentaires.

Les frais de maladie et d'invalidité sont remboursés séparément dans la mesure où ils ne

## Informations détaillées

Les offices compétents en matière de PC des cantons et des communes offrent des renseignements plus détaillés. Adressez-vous à la caisse de compensation cantonale ou à l'office de l'AI de votre lieu de domicile. Ceux-ci vous remettront un mémento avec de plus amples informations et des exemples de calcul concrets. Le mémento est également disponible sur Internet: [www.avs.ch](http://www.avs.ch)

Vous avez la possibilité de calculer provisoirement un éventuel droit aux PC sur le site Internet de Pro Senectute: [www.pro-senectute.ch](http://www.pro-senectute.ch) > Offres > Calcul d'une prestation complémentaire.

sont pas couverts par une assurance. Sont remboursés, à certaines conditions, les frais payés au titre de la quote-part et de la franchise de l'assurance-maladie obligatoire, les traitements dentaires, l'aide à domicile, les coûts de transport et les cures prescrites par le médecin.

## Présenter sa demande

Pour faire valoir un droit aux prestations complémentaires, vous devez vous annoncer auprès de l'office compétent (voir encadré) qui vous remettra les formulaires correspondants. L'ayant droit, son représentant légal ou un proche parent sont habilités à présenter la demande.

Peter Rüegg

Communication d'entreprise

# Faites valoir le chèque wellness Surprise

**Ordinateur d'entraînement à prix imbattable.** La montre Polar FT7 pour mesurer le pouls offre à toutes et à tous une vision plus globale ainsi que plus de plaisir en s'entraînant. Grâce au franc fort, son prix est devenu encore plus attrayant.

Si vous n'avez pas encore fait valoir votre chèque Surprise 2011 ou si vous avez manqué l'offre Surprise, profitez-en maintenant. Jusqu'au 31 janvier 2012, vous pouvez acquérir la Polar FT7 à un prix spécial. Le franc fort nous permet de rendre cette offre encore plus intéressante. **60 francs de rabais. En votre qualité de cliente ou de client Visana, vous pouvez acheter la Polar FT7 pour 99 francs au lieu de 159 francs 90.**

## Surveiller son entraînement

Basée sur la mesure de la variabilité de la fréquence cardiaque, la montre pour mesurer le pouls est destinée à celles et à ceux qui veulent savoir s'ils améliorent leur forme ou s'ils brûlent des graisses pendant l'entraînement. Quel que soit le genre de sport pratiqué et indépendamment de l'objectif de l'entraînement (perdre du poids, réduire son

stress, améliorer sa condition physique), vous êtes continuellement informé/e quant à l'effet de l'entraînement.

Sous [www.polarpersonaltrainer.com](http://www.polarpersonaltrainer.com), vous trouverez divers programmes avec lesquels vous pourrez optimiser votre entraînement. Les données de la FT7 peuvent être transmises sur cette plate-forme interactive par simple transfert de données (disponible en option). Avez-vous des questions relatives à ce produit? Motio SA vous répond volontiers, au numéro 032 387 00 60.



**Commandez une montre Polar FT7 pour mesurer votre pouls durant l'entraînement. «Black Silver» (ci-dessus) ou «Black Gold» pour seulement 99 francs au lieu de 159 francs 90.**

## Coupon de commande

montre/s pour mesurer le pouls Polar FT7 «Black Silver» à Fr. 99.- au lieu de Fr. 159.90 (prix de vente recommandé)

montre/s pour mesurer le pouls Polar FT7 «Black Gold» à Fr. 99.- au lieu de Fr. 159.90 (prix de vente recommandé)

Les frais d'envoi sont inclus. Veuillez joindre le chèque Wellness Surprise reçu dans le VisanaFORUM 3/10. Vous pouvez également le télécharger à partir de [www.visana.ch](http://www.visana.ch). Vous y accédez en introduisant «chèques Wellness» dans la fenêtre de recherche.

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

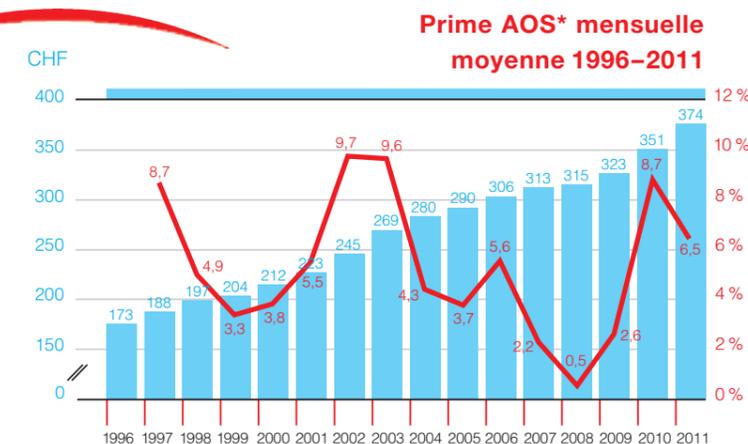
Téléphone \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_

Prière de remplir le coupon et de le retourner jusqu'au 31 janvier 2012 à: Motio SA, case postale 304, 3250 Lyss. Pour toute question relative au produit: 032 387 00 60 (Motio SA)

# Spot

## Le graphique actuel



■ prime AOS mensuelle moyenne pour adultes avec franchise ordinaire, couverture-accidents y compris  
 — modification en % par rapport à l'année précédente

(Source: OFSP)

\*AOS: assurance de base

## Informations importantes

### Avez-vous des questions?

Si vous avez des questions concernant votre assurance, vous pouvez vous adresser en tout temps à Visana. Vous trouverez le numéro de téléphone et l'adresse de votre interlocuteur sur votre police actuelle. Pour toute question relative aux formulaires, vous trouverez les explications sur Internet, sous [www.visana.ch](http://www.visana.ch) > Personnes > Service > Questions fréquentes > Questions techniques.

### Visana Assistance

En cas d'urgence à l'étranger, Visana Assistance vous offre son soutien 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, au numéro de téléphone +41 (0)848 848 855. Ce numéro figure également sur votre carte d'assuré/e.

### Contact pour la protection juridique en matière de santé

Pour faire valoir vos droits en vue de l'obtention de dommages-intérêts, appelez le n° de tél. 031 389 85 00.

### Visana Newsletter

Si vous voulez éviter pour l'avenir de passer à côté d'un concours ou d'une offre attrayante du club, vous pouvez vous inscrire sur [www.visana.ch](http://www.visana.ch) pour recevoir sans frais notre Newsletter.

## Question fréquemment posée

### L'assurance de base prend-elle en charge les coûts d'un accident ou d'une maladie survenus à l'étranger?

Oui, mais avec des restrictions. Dans les pays dans lesquels les traitements médicaux sont particulièrement chers, les prestations de l'assurance de base ne suffisent pas. C'est pourquoi la conclusion d'une assurance complémentaire telle que Basic est recommandée. Dans les pays ne faisant pas partie de l'UE, l'assurance de base prend en charge les prestations uniquement en cas d'urgence, au maximum jusqu'au double du tarif en vigueur dans le canton de domicile pour le même traitement; dans les Etats de l'UE: conformément à l'accord sur la libre circulation des personnes. Votre agence vous informera volontiers sur la manière d'optimiser votre couverture d'assurance à l'étranger.

## Liste restreignant le choix des hôpitaux (Etat au 15 janvier 2011)

Pour l'assurance Hôpital division mi-privée, Visana Assurances SA tient une liste restreignant le choix des hôpitaux, d'où il ressort quels hôpitaux ne peuvent pas être choisis pour le traitement hospitalier dans la division mi-privée. Lors du séjour dans un hôpital qui figure sur la liste restreignant le choix des hôpitaux, les coûts qui ne sont pas couverts par l'assurance obligatoire des soins ne sont pris en charge qu'à raison de 50% en cas d'hospitalisation, à l'exception des admissions d'urgence. La liste restreignant le choix

des hôpitaux est adaptée régulièrement et peut être consultée auprès de l'agence compétente ou lui être demandée sous forme d'extraits.

Canton	Lieu	Hôpital/clinique
<b>AI/AR</b>	Teufen	Augenklinik/Laserzentrum Dr. Scarpatetti Aldo
<b>BL</b>	Liestal MuttENZ	Praxisklinik Ergolz Praxisklinik Rennbahn
<b>BE</b>	Bienne	Clinique de chirurgie plastique et esthétique
<b>TG</b>	Tägerwilen	Bindersgarten Klinik (Rehaklinik)
<b>VS</b>	Crans-Montana	Clinique Bernoise Montana

Cet état peut subir des modifications.

## Modification des ordres permanents

Vous réglez vos primes d'assurance au moyen d'un ordre permanent? Si c'est le cas, pensez à l'adapter à la prime 2012, dans les délais, auprès de votre banque ou de PostFinance. Vous permettrez ainsi d'éviter des coûts et des charges inutiles pour toutes les parties concernées. Nous vous signalons par ailleurs que vous pouvez régler vos factures encore plus simplement au moyen du système de recouvrement direct ou Debit Direct. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sous [www.visana.ch](http://www.visana.ch).

## Women Sport Evasion aura aussi lieu deux fois en 2012

Près de 2500 femmes amatrices d'activités physiques ont pris part, en juin ou en septembre, à Women Sport Evasion, événement organisé à Lausanne et à Langenthal. A cette occasion, elles se sont laissées porter par des rythmes endiablés et des mouvements entraînants. Les participantes, âgées de 16 à 78 ans, ont été conquises par le large choix d'activités physiques: aroha, pilates, body combat, tae bo, zumba, danse ragga, etc. Après ce week-end si réussi, il était tout à fait clair pour elles que Women Sport Evasion devrait avoir lieu à nouveau l'année prochaine. Visana, qui soutient Women Sport Evasion en tant que sponsor principal, est du même avis. Les dates pour 2012 sont déjà fixées:

**Lausanne: 23 et 24 juin 2012**

**Langenthal: 1<sup>er</sup> et 2 septembre 2012**

## Nouveau partenaire pour le service d'aide immédiate

Dépenser de l'argent pour une assurance de voyage? Certainement pas. L'assurance de voyage Vacanza, incluse sans frais supplémentaires dans les assurances complémentaires Traitements ambulatoires, Basic et Hôpital, vous couvre durant huit semaines par voyage. Vacanza ne comprend pas uniquement une assurance des bagages, des frais d'annulation, des cartes-clients et des cartes de crédit ainsi qu'une assurance de protection juridique. Vacanza vous offre surtout une assistance, c'est-à-dire un service d'aide immédiate 24 heures sur 24 en cas d'urgences lors de voyages.

Visana a confié le traitement de ces cas de sinistres à un nouveau partenaire à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012.

- Le service d'aide immédiate 24 heures sur 24 vous sera désormais fourni par Medcall SA, Brüttsellen (jusqu'à présent: Inter Partner Assistance (IPA), Genève).
- L'assurance des bagages, des frais d'annulation, des cartes-clients et de crédit sera désormais fournie par l'assurance voyage Européenne (ERV), Bâle (jusqu'à présent: IPA, Genève).
- L'assurance de protection juridique à l'étranger sera désormais fournie par Protekta Assurance de protection juridique SA, Berne (jusqu'à présent: IPA, Genève).

L'assurance voyage Européenne et l'assurance de protection juridique Protekta sont les institutions d'assurance pour les couvertures mentionnées.

### Pas de changement pour vous

Les prestations selon les conditions générales d'assurance (CGA) de l'assurance de voyage Vacanza restent inchangées également avec nos nouveaux partenaires. Le numéro de téléphone en cas d'urgence à l'étranger reste aussi le même.

### Numéro d'urgence sur la carte d'assuré/e



Vous trouvez le numéro de téléphone d'Assistance au verso de votre carte d'assuré/e: 0848 848 855 (voir l'encadré à la page 19). Appelez ce numéro en cas d'urgence à l'étranger: si vous tombez malade ou si vous êtes victime d'un accident.



Au recto de votre carte d'assuré/e figure le numéro de téléphone de Visana: 0848 848 899. N'hésitez pas à composer ce numéro si vous avez des questions concernant votre assurance.



# « Il faut beaucoup de temps pour changer »

**La Suisse peut être fière de son système de santé, comme nous le dit l'ancienne Conseillère aux Etats Erika Forster-Vannini. Mais elle souhaiterait une volonté plus forte pour le changement. Voici son bilan après 16 années de travail dans le domaine de la politique de la santé.**

Suite à son retrait du Conseil des Etats survenu ces derniers jours, le Parlement fédéral perd une politicienne chevronnée qui a considérablement influencé la politique suisse de la santé au cours des dernières années.

## «VisanaFORUM»: Quel bilan tirez-vous de ces seize années?

Erika Forster-Vannini : Nous avons accompli beaucoup de choses tout au long de cette période. Nous avons un service de santé exceptionnel et disposons d'une très bonne base avec la loi fédérale sur l'assurance maladie, la LAMal.

## Quel a été votre plus grand succès?

Je suis fière d'avoir réussi à convaincre le Parlement fédéral du besoin d'adapter le système de

compensation des risques en place actuellement. Celui-ci s'occupe d'apporter un équilibre financier entre les assureurs ayant des clients jeunes et en bonne santé et ceux dont les assurés sont plutôt en mauvaise santé et âgés. Ainsi, il pourra être mis fin à l'éternelle chasse aux «bons risques». Par contre, le domaine ambulatoire a encore besoin d'être amélioré.

## Quelles ont été vos déceptions?

L'échec de la révision 2003 de la LAMal a été une énorme déception pour moi. Il faut maintenant encore plus de temps pour les adaptations nécessaires. On discute de plus en plus, mais on voit peu de résultats.

## Pourquoi?

Beaucoup d'acteurs campent fermement sur leurs positions. Au Conseil national surtout, la politique des partis

**La Conseillère aux Etats Erika Forster-Vannini est fière d'avoir réussi à convaincre le Parlement d'adapter la compensation des risques – mais: «le domaine ambulatoire doit encore être amélioré.»**

domine sur la politique des faits. Tout à coup, la recherche d'un consensus est interprétée comme une faiblesse. Mais sans consensus, on ne trouve pas de solutions.

## Allons-nous trop bien?

La volonté de changer quelque chose n'est déjà pas la même partout. Le système de réductions des primes cache aussi beaucoup de problèmes. Il semble qu'à beaucoup d'endroits la pression ne soit pas assez forte.

## Pouvez-vous nous donner un exemple?

Il est incontestable que le corps médical fait beaucoup. Mais il devrait aussi de temps en temps se donner la peine de voir les aspects positifs des changements. On sent que de nombreux médecins manquent de connaissances en gestion pour être à même de voir les chances qu'offrent ces changements. Mais cela vaut aussi pour d'autres groupes de personnes concernées.

## Selon vous, où faut-il agir au plus vite?

Le fait d'avoir 26 cantons largement autonomes en matière de politique de la santé n'a pas que des avantages. Il faudrait se demander si certaines tâches des services de santé ne devraient pas être plus centralisées pour les rendre plus efficaces et plus économes. Nous ne sommes plus au XIX<sup>e</sup> siècle.

## Une caisse unique serait-elle un remède?

Non, bien au contraire. La mise en place d'une caisse maladie unique reviendrait à rouler sur une voie secondaire et foncer sur le butoir au premier problème. On risque alors de faire grimper encore plus les frais. Non, une caisse unique n'apporte aucune solution.

## De quoi pouvons-nous être fiers?

De notre approvisionnement en soins. Les progrès réalisés sont énormes. Notre espérance de vie ne cesse de s'allonger et notre

santé est toujours meilleure. Mais tout cela a un prix. C'est pourquoi nous devons atténuer les coûts de façon saine.

## Comment?

Par exemple en renforçant la responsabilité individuelle. Nous devons changer nos habitudes de consommation. Nous ne devons pas penser que chaque indisposition est le signe d'une maladie et courir immédiatement chez le médecin. A 70 ans, notre corps n'est plus autant en forme qu'à 20 ans. Il faut savoir l'accepter.

## Votre souhait pour le nouveau Parlement fédéral élu?

Qu'on ne perde pas la vue d'ensemble face à la multitude de paquets proposés et que les décisions soient appliquées dans un délai raisonnable. En outre, un peu plus de mouvement et de dynamisme seraient une bonne chose. Aujourd'hui, on a souvent l'impression que chacun attend que l'autre bouge.

## Interview:

**Christian Beusch**

**Responsable de la communication d'entreprise**

## «Ne pas se prendre trop au sérieux»

«Non», dit Erika Forster-Vannini, «je n'ai pas besoin de repos». Il est important de ressentir du plaisir aussi au travail, qu'il ne devienne pas uniquement source de stress. «Il ne faut pas non plus se prendre trop au sérieux»: voilà l'avis d'Erika Forster-Vannini. Evidemment, pour une vie équilibrée, il faut un mode de vie un tant soit peu sain. Ainsi, Erika Forster-Vannini préfère monter les escaliers plutôt que de prendre l'ascenseur et aime les balades dans la nature. Elle ne boit pas non plus d'alcool: «pas par conviction, mais parce que je ne n'aime pas ça.»

## Politicienne chevronnée en matière de santé

Durant 16 ans, Erika Forster-Vannini a influencé la politique de la santé suisse. Elle a suivi plusieurs dossiers et a préalablement proposé des solutions dans les domaines économiques et socio-politiques. «Il faut être tenace», nous dit la politicienne st-galloise qui se retire cet automne du Conseil des Etats. Elle s'engagera à nouveau plus intensivement dans l'entreprise textile familiale. Avec un peu de nostalgie, Erika Forster-Vannini confie que les discussions avec la population vont lui manquer «ainsi que la politique de la santé en général: c'est une des activités qui me passionne le plus.»