

Concours

Participez gratuitement à la course de l'Avent à Yverdon

25 inscriptions gratuites à la «Course de l'Avent». VisanaFORUM met en jeu 25 inscriptions gratuites pour la course de l'Avent le 27 novembre 2011 à Yverdon.



Dans deux mois, le départ de la troisième course de l'Avent à travers la vieille ville d'Yverdon sera donné. Les coureuses et les coureurs participent non seulement pour le plaisir de faire du sport mais aussi pour servir une bonne cause, car la moitié de la somme versée pour la participation est offerte à une association caritative. Les frais de participation sont par ailleurs peu élevés: les adultes (à partir de 14 ans) ne paient que dix francs et les enfants (jusqu'à l'âge de 13 ans) participent gratuitement.

La «Course de l'Avent» propose des parcours adaptés à tous les niveaux. Pas de pause hivernale pour la promotion de la santé! Vous aussi, marquez la fin de l'année en participant à un événement sportif! Vous trouverez de plus amples informations sur le site www.coursedelavent.ch

Pour gagner une inscription gratuite, veuillez nous envoyer le coupon ci-dessous ou inscrivez-vous au concours sur www.visana.ch. Bonne chance!

Coupon de participation

Je souhaiterais gagner une inscription gratuite pour la Course de l'Avent à Yverdon.

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 30 septembre 2011 à: VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15. Les gagnantes et les gagnants seront informés d'ici au 15 octobre 2011. Aucune correspondance ne sera tenue au sujet du concours. La voie juridique est exclue. Les prix ne peuvent pas être remis en espèces.

GARANTIE: PAS D'AUGMENTATION DE PRIMES*
 *pour 2012, pour les assurances complémentaires Basic, Traitements ambulatoires, Médecine complémentaire, Hôpital et Vacanza.



«action d»
 Prévenir activement le diabète
 Page 8



Visana Club
 Des offres attrayantes vous attendent cet automne
 Page 12



Bernd Schips
 Entretien avec l'ancien resp. du Centre de recherche sur la conjoncture de l'ETH
 Page 22



Sommaire

- 3** Primes 2012: bonnes nouvelles chez Visana
- 6** Managed care: des réseaux de plus en plus nombreux
- 8** Vivre mieux avec «action d»
- 10** Au plus près des assurées et assurés thurgoviens
- 12** Visana Club: les actions de l'automne
- 14** Possibilités d'économie pour le retrait de médicaments
- 16** Chèques Wellness
- 19** Les clients recrutent des clients
- 20** Informations diverses
- 22** Entretien avec Bernd Schips
- 24** Concours

Editorial



Chère lectrice, cher lecteur,

Pour la plupart des personnes assurées, la période de l'annonce des primes en automne se présente moins tumultueuse que les années précédentes. Dans les pages qui suivent, nous vous expliquerons la cause de cette situation ainsi que les raisons des grandes différences existant entre les cantons en ce qui concerne le besoin d'adaptation des primes.

Nous le savons tous: la santé est un bien des plus précieux. Nous lui devons notre excellente qualité de vie. Mais la santé occasionne des coûts. Bien que notre pays puisse encore s'offrir un des systèmes de santé les plus chers au monde, la charge financière incombant aux personnes assurées sous la forme des primes d'assurance-maladie est toutefois devenue un vrai problème pour nombre d'entre elles.

Dans ce contexte, l'utilisation optimale des moyens mis en place revêt une importance primordiale. Or, sur ce point, nous ne sommes pas très forts.

Il manque des indicateurs fiables en ce qui concerne la qualité au niveau des fournisseurs de prestations. Il s'agit d'un inconvénient connu depuis de nombreuses années. Mais aucune amélioration n'est en vue.

De plus, il manque toujours, dans notre système de santé, une répartition claire des rôles entre les autorités de régulation, la surveillance et les fournisseurs. Il n'est pas rare que l'Etat, et surtout les cantons, assurent en même temps tous les rôles. Les circuits de financement sont tout aussi complexes et la transparence est insuffisante.

Il existe dans ces deux domaines, du point de vue de Visana, un besoin urgent d'agir, notamment dans l'intérêt des personnes assurées (et donc des payeurs de primes, c'est-à-dire vous-mêmes).

Comparis, service de comparaison sur Internet, a mené un sondage, quant à la satisfaction des assurées et assurés à l'égard de leur caisse-maladie. Parmi les 20 plus grandes caisses, Visana s'est brillamment classée en deuxième position. Nous vous remercions pour ces témoignages positifs. Vous nous confirmez ainsi que nous sommes sur la bonne voie et nous nous réjouissons de pouvoir continuer à vous compter parmi notre clientèle satisfaite.

Albrecht Rychen
Président du conseil
d'administration

Peter Fischer
Président de la direction



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. **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

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).

Primes 2012: pas d'augmentation ou alors (le plus souvent) minime

Grâce à des primes attractives, Visana peut envisager sereinement l'année 2012. Dans l'assurance de base, pour la plupart des cantons, il n'y aura pas d'adaptation de primes. Les primes de quasiment toutes les assurances complémentaires resteront inchangées.

VisanaFORUM s'est entretenu avec Peter Fischer, CEO du groupe Visana, sur cette évolution réjouissante pour la plupart des assurées et assurés. La situation aurait pu être encore meilleure, nous dit Peter Fischer, si certains cantons ne saignaient pas les assurés à blanc.

VisanaFORUM: Vous êtes certainement satisfait des primes 2012 que vous pouvez annoncer aux assurées et assurés?

Peter Fischer: Oui, évidemment. Dans l'assurance de base, pour la plupart des cantons, il n'y aura pas d'adaptation de primes chez Visana. Les primes des assurances complémentaires resteront pratiquement inchangées.

Quelle est l'augmentation moyenne au plan national?

Elle s'élève à 2,0% chez Visana. Cependant, ce chiffre est à considérer avec prudence, car il y a de fortes différences entre

les cantons. Mais il reste bien meilleur que celui des années précédentes. En moyenne suisse, les augmentations de primes s'élevaient, selon l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) à



Sondage Comparis: médaille d'argent pour Visana

Le comparateur en ligne Comparis a réalisé en 2011 une enquête de satisfaction auprès des assurées et assurés au sujet de leur assurance-maladie. Visana a gagné 0,3 point par rapport à l'année précédente en décrochant une note de 5,2. Ainsi Visana est arrivée au deuxième rang parmi les 20 caisses majeures.

comparis.ch

Caisse maladie

Bien: 5.2

Enquête de satisfaction
05/2011



Plus d'informations dans VisanaFORUM EXTRA

VisanaFORUM EXTRA, que vous recevrez avec votre nouvelle police à la mi-octobre, vous apportera de plus amples informations sur les primes 2012.

Visana a déposé dans les délais ses primes pour approbation par les autorités de surveillance compétentes, l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) pour les assurances selon la loi sur l'assurance-maladie (LAMal) et l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (Finma) pour les assurances complémentaires facultatives selon la loi sur le contrat d'assurance (LCA). Au moment du bouclage de cette édition du VisanaFORUM, les autorités de surveillance n'avaient pas encore communiqué leur approbation.



6,5% en 2011 et même à 8,7% en 2010. Si l'on considère l'évolution des primes sur une période plus longue, on aboutit à une adaptation des primes de près de 4% par an en moyenne nationale.

Vous avez dit qu'il y aurait de grands écarts dans l'évolution des primes entre les cantons. Pourquoi?

Cette situation est due à l'entrée en vigueur, début 2012, du nouveau financement hospitalier et de sa mise en application par les cantons.

Qu'y aura-t-il de nouveau?

Le financement des prestations hospitalières sera régi par une nouvelle réglementation. En principe, 55% des coûts occasionnés par les traitements hospitaliers devront être pris en charge par les cantons et 45% par les assureurs-maladie. La loi permet aux cantons où les primes se situent sous la moyenne nationale de fixer leur participation aux coûts en dessous de 55% durant la période transitoire de cinq ans. Le législateur entendait éviter ainsi un brusque transfert des coûts des payeurs de primes vers les contribuables au moment de l'introduction du nouveau financement hospitalier. Mais les primes ne devaient en aucun cas augmenter pour cette raison.

Mais cela semble tout de même être le cas à présent.

Oui, malheureusement; et cela me fâche. 15 cantons abusent de cette marge de manœuvre, selon les calculs de SantéSuisse, l'association de la branche des assureurs-maladie, afin d'alléger la facture des contribuables sur le dos des payeurs de prime.

Qu'est-ce que cela signifie concrètement?

C'est très simple: ces cantons saignent à blanc les payeurs de prime alors qu'ils souffrent déjà assez du renchérissement et des autres facteurs de coûts. Dans le canton de Saint-Gall, les primes

Peter Fischer, CEO du Groupe Visana:

«Certains cantons saignent les assurés à blanc.»



doivent être augmentées de 7,5% supplémentaires en raison de cette mise en application abusive. Les assurées et assurés fribourgeois seront aussi fâchés par une hausse de primes de 5,9% supplémentaires.

A quoi ressemblera la future évolution des coûts de notre système de santé?

Malheureusement, je ne peux que constater qu'au niveau politique la volonté de mettre enfin un frein à la hausse des coûts est mince. Mais dans les négociations tarifaires où notre marge de manœuvre en tant qu'assureur est plus importante, à savoir dans les assurances complémentaires, nous avons pu prouver ces dernières années que nous avons fait nos devoirs. En effet, les primes augmentent bien moins dans les assurances complémentaires que dans l'assurance de base où nous sommes, dans une large mesure, pieds et poings liés en matière de tarifs.

Entretien:

Christian Beusch

Responsable Communication d'entreprise

Hausse de prime lors du changement de groupe d'âge

Même si dans votre canton il n'y aura pas d'augmentation des primes dans l'assurance de base ou dans vos assurances complémentaires, une adaptation des primes reste possible. Pour quel motif? L'explication se trouve en page 21.

Des réseaux de plus en plus nombreux

Modèles Managed Care. De plus en plus de médecins de famille suisses abandonnent le combat en solitaire. Ils se rassemblent en réseaux ou rejoignent des cabinets de groupe. En choisissant de vous faire traiter dans un tel cabinet, vous optez pour la qualité ... et bénéficiez d'un rabais.

En Suisse, les modèles Managed Care se développent et ils devraient permettre de mettre un frein aux dépenses. Ils se sont désormais «installés» dans le système de la santé suisse.

Qualité élevée à un prix modique

Si, en tant que patiente ou patient, vous vous faites accompagner (ou gérer) par un médecin de réseau au long de la chaîne des traitements, vous contribuez à mettre un frein à la hausse des coûts

dans le système de la santé. Avec lui, vous avez la garantie d'obtenir un traitement médical contrôlé et de qualité élevée.

Le fait de vivre dans une région où il existe déjà de tels réseaux, où les médecins de famille se sont rassemblés, où des cabinets de groupe ont déjà été ouverts (cabinets HMO) est donc un avantage (voir la carte). En effet, même si la qualité augmente, vos primes vont quant à elles baisser. Vous profitez d'un rabais pouvant aller jusqu'à 20% pour l'assurance de base, si vous êtes assuré/e dans un modèle Managed Care.

Plus d'examens à double

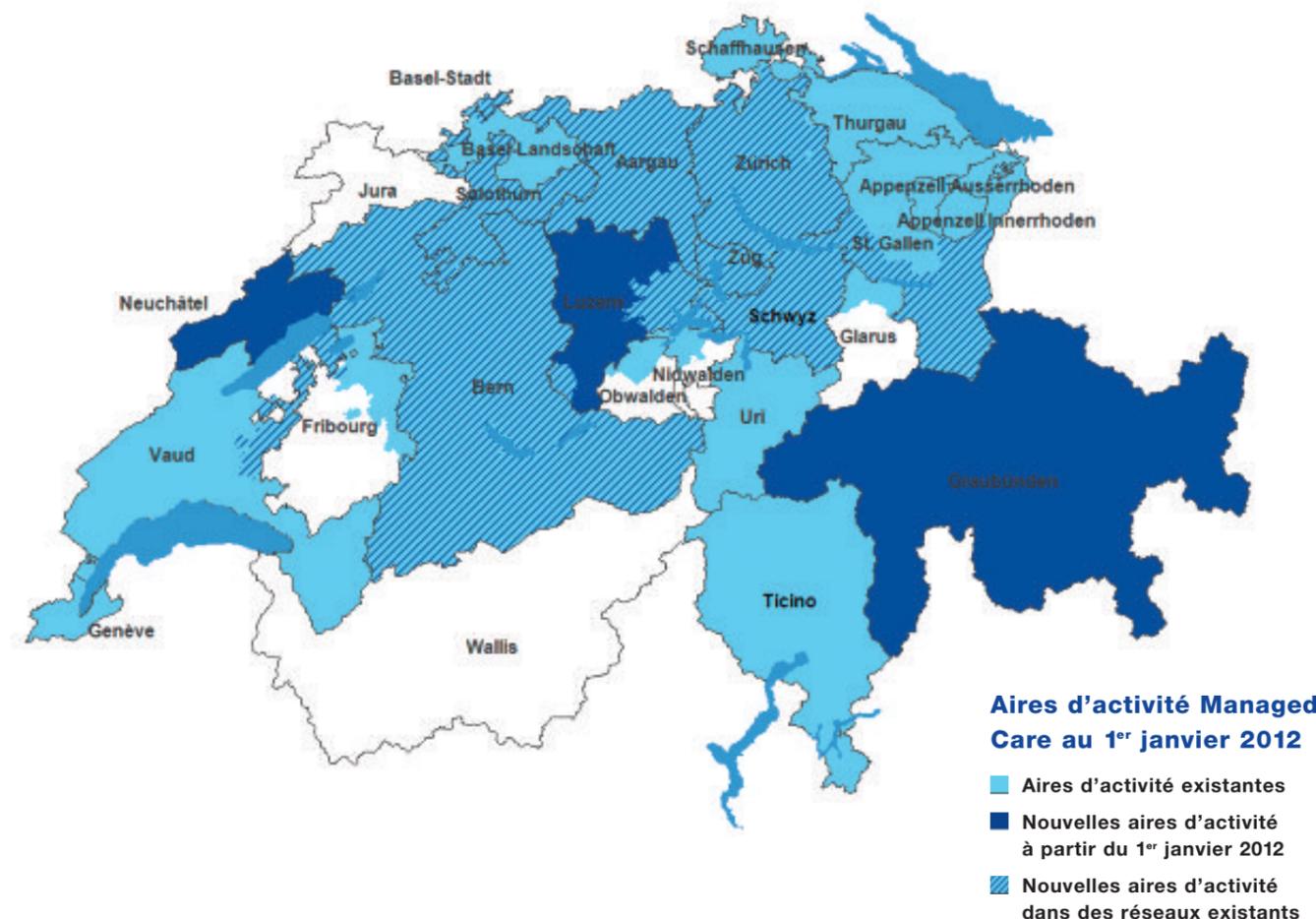
Dans un modèle Managed Care, vous choisissez un médecin de réseau comme unique interlocuteur pour toutes vos questions de santé. Cet interlocuteur vous connaît et connaît votre anamnèse; vous vous adressez toujours à lui en premier lieu, ce qui vous épargne les doublons et les examens inutiles.

Si nécessaire, votre médecin de réseau vous prescrira de consulter un/e spécialiste, un/e thérapeute ou une hospitalisation. Les médecins de réseau gardent une vue d'ensemble et vous conseillent quant aux diagnostics et aux formes de thérapie.



Exceptions

Vous n'êtes pas dans l'obligation de vous adresser au préalable à votre médecin de réseau en cas d'urgence médicale, d'examens préventifs de gynécologie, de prestations de maternité ou d'examens dentaires ou ophtalmologiques ambulatoires.



En évitant les démarches superflues, les médecins de réseau et les cabinets HMO peuvent travailler de manière plus économique. Les médecins de réseau coordonnent par exemple entre eux les analyses des laboratoires, les achats, la formation continue et l'échange d'expériences, ou encore se partagent les frais liés aux appareils. Dans les réseaux, la tenue de cercles de qualité réguliers sont une obligation. De plus, le cabinet d'un médecin de réseau est régulièrement inspecté par un service de certification extérieur.

Nous vous conseillons volontiers

Vous avez en tout temps la possibilité de passer dans un des modèles Mana-

ged Care, même en cours d'année. Faites-vous conseiller par le ou la spécialiste de votre agence Visana. Vous trouverez son numéro de téléphone sur votre carte d'assuré/e ou sur votre décompte de prestations. Demandez à votre médecin de famille s'il fait déjà partie d'un réseau.

Hannes Bichsel
Gestion des produits



Persévérance sur la voie du bien-être

Entretien avec Gabi Streit. Elle n'avait jamais fait attention aux calories auparavant et elle n'est pas une personne particulièrement sportive, précise en riant la responsable entreprenante d'Uttigen, dans le canton de Berne. Mais il y a quelques mois, elle a changé ses habitudes avec le soutien d'«action d».

En mars de cette année, Visana a demandé à Gabi Streit si elle souhaitait participer au programme de prévention d'«action d». Perplexe, elle a alors mis de côté la documentation, mais la question est restée présente. Les informations concernant le diabète de type 2, les différentes causes et conséquences, mais aussi les possibilités de l'éviter, l'interpellaient.

Une première étape

Elle a dû s'avouer qu'elle pesait trop par rapport à sa taille et qu'elle manquait d'activités physiques et a donc décidé de participer au programme «eBalance» proposé par «action d»

et de perdre quelques kilos. Ce qui a été décisif est que sa famille et son médecin de famille la soutiennent également dans son projet.

Impossible sans une certaine discipline

Au début du programme, «eBalance» a saisi son profil personnel et ses objectifs. Désormais, Gabi Streit compte chaque jour les calories qu'elle consomme et transmet l'information par courriel à «eBalance»; elle note également le type et la durée de l'activité physique qu'elle a pratiquée. Elle reçoit ensuite quoti-

diennement un feed-back lui indiquant son bilan énergétique actuel. Madame Streit considère ce contrôle journalier comme une vraie motivation à continuer.

Elle a abordé tout cela calmement, ne s'est pas fixée des objectifs trop élevés, mais elle y travaille de façon très disciplinée. En deux bons mois, elle a perdu six des quinze kilos visés. Pas à pas, elle atteindra ainsi son poids idéal.

Pas de sacrifices

Lorsque l'on aborde le thème de la modification de son alimentation, notamment au regard de sa famille, Gabi Streit nous assure qu'en principe elle ne fait pas d'extras. Selon elle, tout est une question de réévaluation personnelle et de mesure. Elle ne cuisine pas différemment qu'auparavant, mais s'en tient à une règle simple: une moitié de légumes, un quart de glucides et un quart de protéines. Elle a reçu ce conseil de sa diététicienne.

Les invitations ou les sorties au restaurant ne posent pas non plus de problème à Gabi Streit. Elle a trouvé son équilibre et ne doit se priver de rien. La seule règle est de savoir se rationner, insiste-t-elle.

Toujours en mouvement...

Peu sportive, Gabi Streit doit la plupart du temps se faire violence pour respecter le «temps dédié à l'activité physique». Trois matins par semaine, il est prévu qu'elle pratique soit le Nordic Walking au bord de l'Aar, soit le Pilates et l'aérobic, chez elle, à l'aide d'un DVD. Ces activités sont soigneusement notées dans son agenda. Elle précise en effet: «Lorsque j'ai dû renoncer à mon programme d'activités physiques pour un certain temps en raison d'un orteil cassé, le résultat de mon régime en a pâti.» Sa conclusion: maigrir sans pratiquer d'activité physique ne fonctionne pas sur la durée.

Depuis que Gabi Streit pratique plus régulièrement une activité physique, sa vie a également changé en bien. Aujourd'hui, elle se sent mieux de manière générale, elle est moins souvent fatiguée et ne s'es-souffle plus aussi vite en montant les escaliers.

Anna Schaller
Journaliste



action d: prévenir le diabète

En Suisse, environ 320 000 personnes sont actuellement touchées par un diabète de type 2. Des études prouvent que le fait de pratiquer régulièrement une activité physique et de se nourrir correctement peut permettre d'éviter ou de ralentir plus de la moitié de ces maladies. Sur la base de ces faits, le projet de prévention «action d» a été lancé il y a dix ans. Son objectif est d'informer au sujet des facteurs de risque et des conséquences d'un diabète de type 2 et d'encourager les mesures de prévention telles que l'activité physique et une alimentation correcte. Le projet est financé par des assureurs-maladie, dont notamment Visana, et par Promotion Santé Suisse.

Vous trouverez de plus amples informations sous www.visana.ch et auprès d'action d, case postale 8172, 3001 Berne, téléphone 031 389 92 89, fax 031 389 92 88, e-mail: info@actiond.ch, www.actiond.ch.

Gabi Streit: «Le contrôle quotidien de mon bilan énergétique me motive à continuer.»





Au plus près des assurées et assurés thurgoviens

Entretien avec Ingrid Kaiser. Les assurées et assurés Visana de la région du lac de Constance peuvent compter sur l'expérience d'Ingrid Kaiser depuis bientôt 14 ans. Elle est en charge de l'agence de Kreuzlingen et conseille sa clientèle pour les questions d'assurance-maladie et parfois même dans d'autres domaines.

Ingrid Kaiser est en fait la personne de référence pour «sa» clientèle pour toutes les questions relatives à l'assurance-maladie. Les clients de longue date qui apprécient l'excellente collaboration ou les nouveaux venus, qui doivent

d'abord se repérer, viennent parfois la voir avec d'autres questions. Elle les aide aussi dans ces cas-là, si elle le peut, car il est très important pour elle d'établir une relation de confiance avec la clientèle.

Du plaisir à conseiller

«Je travaille avec plaisir. J'aime beaucoup l'activité de conseil», nous confie la responsable de l'agence de Kreuzlingen. Elle a l'avantage d'avoir une famille com-

préhensive qui la soutient, car ses heures de travail sont très irrégulières. La région dont elle s'occupe s'étend jusque dans l'arrière-pays thurgovien. Elle doit donc souvent se déplacer en voiture et le soir également.

De ce point de vue, elle est une combattante solitaire. En cas de besoin, elle peut toutefois compter sur le soutien de l'agence de Winterthur, à laquelle elle est rattachée. Elle y rencontre chaque mois les responsables des autres agences, qu'elle considère comme son équipe, avec laquelle elle peut dialoguer. Pour le reste, elle répartit ses heures de travail à son gré.

Cette indépendance constitue justement un grand avantage. Les conditions nécessaires pour que cela fonctionne sont bien évidemment l'autodiscipline ainsi qu'une grande part d'initiative personnelle, car personne ne lui dit comment elle doit atteindre ses objectifs.

Les demandes sont en augmentation

Un de ces objectifs est de réagir rapidement aux demandes de la clientèle et de façon satisfaisante. «En particulier le lundi matin, j'ai nettement plus de courriels dans ma boîte que d'habitude. Le nombre de courriels reçus a d'ailleurs sensiblement augmenté au cours de ces dernières années, bien que les demandes par téléphone n'aient pas diminué pour autant», nous explique-t-elle.

Dès que les nouvelles polices seront envoyées, en automne, le téléphone sonnera sans répit dans le bureau d'Ingrid Kaiser. Mais cette dernière s'investira quand même entièrement pour traiter les demandes de chaque client: «J'aime l'harmonie et ne supporte pas les conflits, car ils nuisent à ma performance», nous explique-t-elle. C'est pourquoi elle essaie toujours de se mettre à la place de la personne pour comprendre sa demande. Cela lui permet d'offrir une solution adaptée et de satisfaire la clientèle.

Grand engagement lors de la foire

Il est clair que seules des personnes assurées satisfaites vont recommander Ingrid Kaiser, et donc Visana. «Notre campagne «Les clients recrutent des clients», qui permet aux personnes assurées de gagner une prime, fonctionne très bien», remarque-t-elle. Visana est perçue positivement, notamment grâce à sa présence pour la première

fois à la GEWA, l'exposition transfrontalière de Kreuzlingen/Constance se déroulant sur quatre jours au mois de mai.

Ingrid Kaiser s'est occupée jusqu'en été d'assurer un suivi des contacts établis lors de la GEWA et de convaincre la clientèle potentielle, dans le cadre d'un entretien personnel, des avantages offerts par Visana. «La participation à cette foire a été couronnée de succès. Visana a pu se présenter de façon très favorable».

Stephan Fischer

Communication d'entreprise

Détente sur le siège passager

Ingrid Kaiser, âgée de 50 ans, vit avec sa famille à Kreuzlingen. Lorsqu'il fait beau, elle en profite pour s'évader dans la nature en moto, avec son mari. En tant que passagère, elle peut vraiment se détendre et récupérer du quotidien parfois agité, nous dit-elle. Les entraînements réguliers de fitness ainsi que la lecture de biographies, en particulier de fortes personnalités, font partie de ses loisirs, tout comme les voyages. L'Asie l'a particulièrement marquée. Parmi ses destinations les plus récentes, le Vietnam et le Sri Lanka ont été très intéressants. L'endroit qu'elle a le plus aimé reste toutefois Bali, car la gentillesse des gens là-bas est tout simplement extraordinaire.



Un bouquet d'automne haut en couleurs

visanaclub

Les offres d'automne de Visana Club. Avec l'arrivée de l'automne, voici les nouvelles offres de Visana Club. Découvrez le paradis des économies.

Hôtel Villa Sassa Residence & Spa, Lugano – oasis de bien-être sous le soleil du Tessin



Cet hôtel exclusif 4 étoiles domine les collines de Lugano, au cœur d'un parc magnifique offrant une vue à couper le souffle sur la ville, les montagnes et le lac de Lugano. Les 49 chambres et suites ainsi que les 71 appartements de cet hôtel situé à quelques minutes de marche du centre-ville ont tous une terrasse avec vue panoramique. Cette oasis de bien-être, s'étendant sur 3000m², avec son club wellness comprenant une piscine couverte, une piscine extérieure, un sauna, un bain de vapeur et un centre de fitness ainsi que l'Aurum SPA, vous permettra de réaliser tous vos souhaits. En ce qui concerne les plaisirs culinaires, le célèbre restaurant Ai Giardini di Sassa vous gâtera avec sa cuisine méditerranéenne innovante et recherchée. Pour l'ambiance, rendez-vous au bar Sassa Lounge, avec son panorama spectaculaire.

Détendez-vous dans cet élégant hôtel quatre étoiles de style et profitez de l'offre spéciale Visana Club: trois nuitées pour deux, en chambre double au prix de 870 francs* ou trois nuitées pour une personne en chambre double utilisée individuellement au prix de 595 francs* (la clientèle de Visana ne paie que deux nuits, la troisième nuit est gratuite).



L'offre n'est valable que si une des trois nuitées a lieu un dimanche. Durée de l'offre: du 13 septembre au 30 décembre 2011. Elle n'est pas cumulable avec d'autres offres ou réductions. Les réservations en ligne sont exclues de cette offre. **Réservation** directement auprès de l'hôtel, avec le mot-clé «Visana Club»: Villa Sassa Hotel Residence & Spa, Via Tesserete 10, 6900 Lugano, tél.: 091 911 41 11, fax: 091 922 05 45, info@villasassa.ch. La carte d'assuré/e devra être présentée lors de l'enregistrement. Vous trouverez de plus amples informations sur Internet: www.villasassa.ch ou www.visana-club.ch.

*inclus dans le prix de la chambre: trois nuitées pour deux personnes en chambre double ou pour une personne en chambre double utilisée individuellement, catégorie supérieure selon la disponibilité, boisson de bienvenue, buffet copieux pour le petit-déjeuner, entrée libre au Wellness Club Sassa, transfert gratuit de et à la gare ou l'aéroport lors de l'arrivée et du départ, TVA et service inclus, un repas du soir composé de trois plats, pour deux personnes ou une personne, boissons non comprises, ou un soin de 25 minutes ou 1 heure dans la suite privée «Ambrosia» de l'Aurum Sassa Spa. Le choix doit être indiqué au moment de la réservation. Les taxes de séjour, de places de parc ainsi que toutes les autres prestations sont facturées séparément.

Canon – caméscope pratique avec carte-mémoire de 4 GB et élégante pochette



Tournez vos propres vidéos à succès avec le caméscope innovant Legria HF R26. Cet élégant caméscope de 3,2 mégapixels avec capteur Full HD-CMOS, zoom perfectionné 28x, écran tactile LCD et mode Smart Auto est LE caméscope pour commencer en Full-HD. Tout simplement éblouissant: le monde en Full HD! Disponible en couleur argent. Vous recevez en plus une carte-mémoire de 4 GB ainsi qu'une élégante pochette.

Prix exclusif pour les membres de Visana Club: 299 au lieu de 539 francs! Commandez maintenant sous www.visana-club.ch ou par téléphone au numéro 043 411 85 75 (10h00–12h00/14h00–16h00), mot-clé «Visana-Club». L'offre est valable jusqu'au 30 novembre 2011 ou jusqu'à épuisement du stock. La TVA et les frais de port sont compris dans le prix. Vous trouverez de plus amples informations (également concernant la livraison) et des images sous www.visana-club.ch ou www.canon.ch. Pour les questions techniques, il vous suffit de composer le numéro de téléphone 0848 833 838.

Stockhorn – petit-déjeuner avec vue à couper le souffle

L'imposant sommet du Stockhorn culminant à 2190 mètres d'altitude se voit de loin dans l'Oberland bernois. Ce lieu d'excursion fort apprécié offre une grande variété d'activités. Au menu: sport, sensations fortes ou farniente.

Prenez le téléphérique et laissez-vous séduire par une nature enchanteresse et un fabuleux paysage alpin offrant une vue sur plus de 200 sommets ainsi que sur le lac de Thoune. Et comme l'air de la montagne ne manquera pas d'aiguiser votre appétit, un riche buffet préparé avec soin vous permettra de savourer la matinée sans vous presser en dégustant les délicieuses spécialités régionales.

Succombez à l'appel de la montagne! Nous vous invitons à découvrir le majestueux paysage de l'Oberland bernois à un **prix spécial Visana Club: billet combiné* pour deux personnes incluant le trajet en téléphérique et le petit-déjeuner Stockhorn pour 69 francs au lieu de 118 frs.** Deux adultes par carte d'assuré/e peuvent bénéficier de cette offre. Les enfants jusqu'à 16 ans



voyagent en tant qu'accompagnateurs et ne paient que 12 francs. Vous trouverez de plus amples informations ainsi qu'une carte d'accès sur www.stockhorn.ch ou www.visana-club.ch

*Le billet combiné comprend: le trajet aller/retour Erlenbach-Stockhorn et un petit-déjeuner Stockhorn pour deux personnes. L'offre n'est pas valable le dimanche. La réservation est obligatoire: 033 681 21 81 ou reservation@stockhorn.ch. Petit-déjeuner Stockhorn: en été, du lundi au samedi jusqu'à 11h00; en hiver, du mercredi au samedi jusqu'à 11h30. Durée de l'offre: du 13 septembre 2011 au 3 mars 2012. La carte d'assuré/e doit être présentée au départ du téléphérique dans la vallée. L'offre n'est pas cumulable avec d'autres offres ou réductions.

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 ou en appelant la ligne spéciale d'information: 031 357 94 09.



Possibilités d'économie pour le retrait de médicaments

Conditions spéciales pour la clientèle: Visana vous aide à acheter vos médicaments à meilleur prix. Vous pouvez profiter d'un envoi postal pratique, de conditions spéciales attrayantes et de prestations de service supplémentaires gratuites.

Peu importe que vous retiriez vos médicaments par la poste ou que vous préféreriez vous rendre vous-même à la pharmacie: Visana a conclu des partenariats avec des pharmacies de vente

par correspondance et avec la chaîne de pharmacies Sun Store, afin de pouvoir vous offrir des conditions attrayantes pour le retrait de médicaments et d'autres prestations de service intéressantes.

Pharmacies de service direct

Si vous n'avez pas de pharmacie à proximité de chez vous ou que vous ne pouvez pas aller retirer vous-même vos médicaments pour d'autres raisons, il vaut la peine d'examiner l'offre des pharmacies de vente par correspondance (ou: service direct).

Les pharmacies spécialisées MediService, Zur Rose et xtrapharm approvisionnent les patients avec des médicaments remboursés par les caisses dans toute la Suisse sur présentation de l'original de l'ordonnance médicale. Ils vous sont envoyés gratuitement dans un emballage neutre et par courrier recommandé en l'espace de 1-3 jours à l'adresse de votre choix. Vous pouvez déterminer vous-même la date de livraison. Si vous n'êtes pas chez vous au moment de la livraison, vous pouvez convenir d'un deuxième envoi gratuit avec La Poste.

Vos avantages

Le service à la clientèle des pharmacies de vente par correspondance est composé d'une équipe compétente de pharmaciens et d'assistants en pharmacie. Il se tient en permanence à votre disposition pour un conseil personnel et pour répondre à vos questions. Après avoir déposé votre ordonnance médicale auprès d'une des pharmacies de vente par correspondance, cette dernière est examinée par un pharmacien ou une pharmacienne (validation traitements et validation médicaments). La pharmacie de service direct ne vous facture aucun frais pour ce service. La facture est directement envoyée à Visana. Par ailleurs, vous bénéficiez de rabais sur les médicaments remboursés par les caisses, sur divers autres produits de santé et sur des prestations de service supplémentaires attrayantes.

Pharmacies Sun Store

En tant que personne assurée chez Visana, vous pouvez profiter de conditions spéciales attractives et de prestations de service supplémentaires dans plus de 100 pharmacies Sun Store. Elles ne vous facturent pas de taxes de pharmacie (validation traitements et validation médicaments) et vous proposent un conseil per-

Aperçu des offres de nos partenaires

MediService, Pharmacie de service direct, www.mediservice.ch, 0800 817 827

Zur Rose, Pharmacie de service direct, www.zurrose.ch, 052 724 00 20

xtrapharm, Pharmacie de service direct, www.xtrapharm.ch, 0848 100 000

Sun Store, Plus de 100 pharmacies, www.sunstore.ch

sonnel sur place. La facture est directement envoyée à Visana. Avec la carte de fidélité Suncard Avantages VIP de Sun Store, que les personnes assurées chez Visana peuvent obtenir à des conditions préférentielles, vous recevez en plus un rabais sur l'ensemble de l'assortiment des produits qui ne sont pas remboursés par les caisses.

Il vaut la peine de comparer

Si vous souhaitez réaliser des économies lors du retrait de médicaments et contribuer à réduire les coûts de la santé, adressez-vous directement au service à la clientèle d'une des pharmacies de vente par correspondance mentionnées (cf. encadré) ou à une des pharmacies Sun Store.

Vous trouverez de plus amples informations concernant les possibilités d'économie et d'autres prestations de service attrayantes sous www.visana.ch > Economiser > Autres conseils pour économiser

Manuela Burkhalter

Achat des prestations Managed Care

Chèques Wellness

Rester en bonne santé et économiser de l'argent. C'est ce que vous permettent les chèques Wellness 2012 de Visana, d'une valeur totale de 375 francs. Grâce à eux, non seulement vous économisez de l'argent dans la prévention des maladies et blessures, mais favorisez également votre bien-être.

Profitez de l'offre variée de Visana en faisant valoir les chèques 2012 que vous aurez choisis pour les différentes mesures de prévention.

Voici comment procéder

1. Choisissez un cours de santé ou un programme de fitness.
2. Demandez une facture ou une quittance à votre nom pour la prestation choisie.
3. Envoyez ce justificatif accompagné des indications nécessaires (voir «règles du jeu») ainsi que du chèque Wellness à votre service des décomptes Visana.
4. Après examen des documents, le montant du chèque en question vous sera remboursé.

«Règles du jeu»

- Tous les assurés disposant des assurances complémentaires Traitements ambulatoires, Basic ou Managed Care Ambulatoire ont droit aux chèques Wellness 2012. Ceux-ci se trouvent dans le magazine VisanaFORUM 3/11, dont un seul exemplaire est envoyé par famille. Les autres membres (disposant des couvertures mentionnées) peuvent demander les chèques auprès de leur agence ou les télécharger directement sur Internet à l'adresse www.visana.ch
- Les chèques Wellness sont valables pour les activités et les cours qui commencent dans le courant de l'année 2012.

- En cas de nouvelles admissions, les chèques sont valables à partir de la date d'entrée dans l'assurance Visana (début des activités et des cours après cette date).

- Les chèques Wellness doivent avoir été encaissés au 31 janvier 2013 au plus tard.

- Un seul chèque peut être utilisé par facture.

- Les factures doivent présenter les indications suivantes: nom et prénom, n° d'assuré, brève description de l'activité, dates du cours ou début et durée, lieu du cours, coûts, timbre et signature de l'émetteur de la facture ou bon de caisse.

- Les chèques peuvent uniquement être encaissés par les assurés dont la couverture auprès de Visana n'est pas résiliée au moment de l'envoi de ceux-ci.

- Les chèques ne peuvent être utilisés pour régler la franchise ou la quote-part.

Hannes Bichsel
Gestion des produits

Attention: Valable pour 2012, à conserver.

Cette offre spéciale est valable pour tous les assurés Visana disposant d'une couverture complémentaire Traitements ambulatoires, Basic ou de Managed Care Traitements ambulatoires.

Attention: Vos chèques Wellness 2011 ne sont valables que jusqu'au 31 janvier 2012!



Prestations

- ◆ CHF 200.– maximum pour un abonnement annuel (ou quatre abonnements de 10 séances minimum)
- ◆ CHF 100.– maximum pour un abonnement semestriel (ou deux abonnements de 10 séances minimum)

Accepté pour

- ◆ Abonnements à des centres de fitness publics pour entraînement musculaire (pas d'appareils à domicile)
- ◆ Abonnements à des saunas, bains thermaux, de vapeur ou d'eau saline publics (pas de saunas à domicile)

CHÈQUE N° 1
2012 A faire valoir d'ici au 31.1.2013

fitness

PRIÈRE DE COLLER ICI L'ÉTIQUETTE DE PRESTATIONS (MUNIE DE VOTRE NOM)

Prestations

- ◆ CHF 100.– maximum pour des cours de plus de 10 leçons
- ◆ CHF 50.– maximum pour des cours jusqu'à 10 leçons ou deux jours de séminaire

Accepté pour

- ◆ Cours de détente, p. ex. training autogène, qi gong, gymnastique pré- et post-natale, tai chi, yoga.

CHÈQUE N° 2
2012 A faire valoir d'ici au 31.1.2013

wellness

PRIÈRE DE COLLER ICI L'ÉTIQUETTE DE PRESTATIONS (MUNIE DE VOTRE NOM)

Prestations

- ◆ CHF 50.– maximum par cours

Aucune prestation pour l'entrée aux piscines, ni pour la cotisation à des associations sportives.

Accepté pour

- ◆ Cours de fitness d'au moins 8 leçons, p. ex. aérobic, aquagym, bodyforming, cardio fitness, gymnastique, gymnastique jazz, nordic walking et méthode Pilates

CHÈQUE N° 3
2012 A faire valoir d'ici au 31.1.2013

fit&fun

PRIÈRE DE COLLER ICI L'ÉTIQUETTE DE PRESTATIONS (MUNIE DE VOTRE NOM)

Prestations

- ◆ CHF 25.– (pas de paiement en espèces)

Accepté pour

- ◆ Laissez-vous surprendre. L'offre sera publiée en 2012 dans le n° 4/12 de VisanaFORUM (une seule utilisation autorisée).

CHÈQUE N° 4
2012 A faire valoir d'ici au 31.1.2013

surprise

PRIÈRE DE COLLER ICI L'ÉTIQUETTE DE PRESTATIONS (MUNIE DE VOTRE NOM)

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. 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.



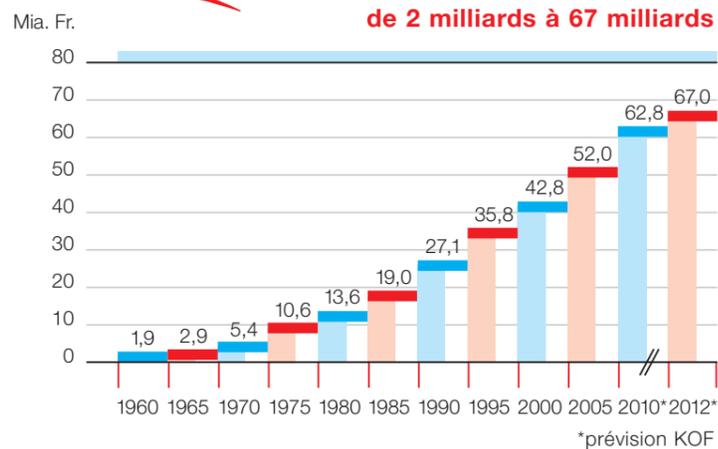
Question fréquemment posée

Je suis de retour en Suisse après un séjour de plusieurs années à l'étranger. Dans quel délai dois-je conclure l'assurance de base?

Selon la loi sur l'assurance-maladie (LAMal), l'assurance commence lors de la prise de domicile en Suisse. Si la demande d'assurance est effectuée tardivement et si le retard n'est pas excusable, la personne assurée doit verser un supplément de prime. En outre, il est recommandé d'effectuer la demande à temps afin de ne pas avoir de lacune dans la couverture d'assurance.

Le graphique actuel

Coûts totaux du système de la santé 1960–2012: augmentation de 2 milliards à 67 milliards



Les dépenses globales du système de la santé continuent de grimper. En 2010, plus de 60 milliards de francs ont été dépensés pour la santé. Le domaine de la santé devient un facteur économique de plus en plus important. Le Centre de recherche sur la conjoncture de l'EPFZ (KOF) prévoit que le montant total des dépenses s'élèvera à 67 milliards de francs pour l'année 2012. (Source: OFS)

Spot

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 > 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 pour recevoir sans frais notre Newsletter.

L'option «Division commune dans toute la Suisse» est toujours recommandée

Le nouveau financement hospitalier, qui entrera en vigueur en 2012 soulève souvent la question suivante: sera-t-il encore intéressant de conclure la couverture d'assurance «Division commune dans toute la Suisse»? La réponse est clairement affirmative.

Si un patient ou une patiente se rend aujourd'hui sans raison médicale dans un hôpital hors de son canton de domicile, celui-ci ne paie rien. C'est à cette personne ou à son assureur-maladie de prendre en charge les coûts. C'est pourquoi il était jusqu'ici recommandé de conclure l'assurance «Division commune dans toute la Suisse».

A partir de 2012, les personnes assurées auront le libre choix de l'hôpital dans toute la Suisse. Les patientes et les patients pourront librement décider dans quel hôpital ils souhaitent se rendre. De plus, les cantons participeront désormais aux coûts de toutes les personnes hospitalisées en dehors du canton. Tel est également le cas lorsque l'hospitalisation hors canton n'est pas justifiée médicalement, mais que les personnes assurées font seulement usage de leur libre choix. Le canton de domicile de la personne assurée ne participe aux coûts que si l'hôpital figure sur la liste des hôpitaux du canton dans lequel elle se fait soigner. Attention! Le canton de domicile ne paie que le montant correspondant au tarif en vigueur chez lui. Etant donné qu'il peut être inférieur à celui du canton dans lequel un patient ou une patiente suit un traitement, il peut en résulter une éventuelle lacune de couverture.

Pour éviter une telle lacune découlant du tarif potentiellement plus élevé dans l'hôpital extra-cantonal, il est recommandé de conclure l'assurance «Division commune dans toute la Suisse» également après 2012, afin de ne pas prendre de risque financier.

Délais de résiliation en 2011

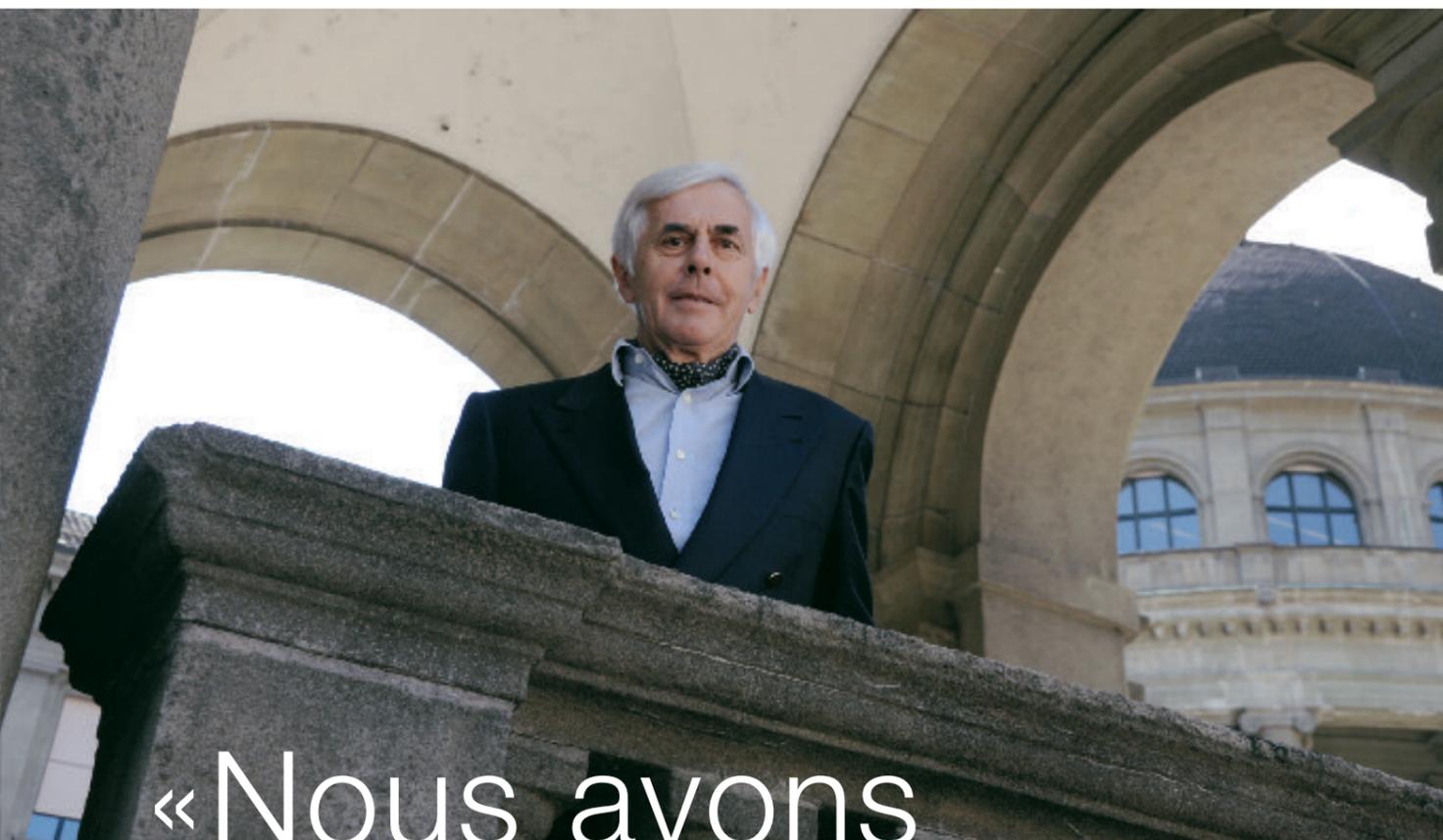
L'assurance obligatoire des soins (AOS), c.-à-d. l'assurance de base, peut être résiliée moyennant un délai de préavis d'un mois pour le 31 décembre 2011. La résiliation doit parvenir à l'agence Visana compétente au plus tard le dernier jour de travail avant que commence le délai de résiliation – concrètement, le 30 novembre 2011.

S'il n'y a pas de changement des primes, les assurances complémentaires selon la loi sur le contrat d'assurance (LCA) peuvent être résiliées jusqu'au 30 septembre 2011 au plus tard (entrée de la lettre auprès de l'agence Visana compétente) pour le 31 décembre 2011.

Changement de groupe d'âge

Un changement du groupe d'âge entraîne des modifications dans les primes d'assurance:

- L'assurance de base prévoit trois groupes d'âge, à savoir: enfants (0–18 ans), jeunes (19–25 ans) et adultes (à partir de 26 ans). Le passage à la classe d'âge supérieure devient toujours effectif à la fin de l'année civile au cours de laquelle la personne assurée a accompli sa 18e ou sa 25e année. Le rabais accordé jusque-là prend alors fin.
- Presque tous les produits des assurances complémentaires prévoient des augmentations de prime avec les changements de groupe d'âge suivants: une première fois à l'âge de 18 ans, puis tous les 5 ans à partir de 25 ans, jusqu'à 70 ans.



«Nous avons besoin d'une vue d'ensemble»

La qualité a un prix: cette constatation s'applique aussi au système de la santé, selon le professeur d'économie émérite, monsieur Bernd Schips. Il voit toutefois des possibilités d'améliorer l'efficacité et suggère de considérer l'ensemble plutôt que de s'arrêter aux coûts.

Au cours de notre entretien, l'ancien responsable de la recherche sur la conjoncture de l'ETH explique pourquoi une vision globale est urgemment nécessaire dans le domaine de la santé en Suisse.

VisanaFORUM: Le prix que nous payons pour notre santé est-il justifié?

Professeur Bernd Schips: Nous voulons rester

en bonne santé ou guérir lorsque nous sommes malades. Les dépenses sont donc inévitables. C'est un échange.

Pourquoi est-ce que les coûts augmentent constamment dans le système de santé?

Nous avons de plus en plus d'exigences et recevons de meilleures prestations, par exemple au niveau du confort à l'hôpital ou grâce aux progrès de la médecine. En outre, la quantité des prestations reçues augmente. Ces deux phénomènes font croître les dépenses.

Encore une fois: Est-ce que le prix est justifié?

Des sondages montrent que la majorité des personnes sont satisfaites des prestations. Nous avons rapidement

accès à des soins médicaux de qualité élevée. La question cruciale est de savoir si les prestations nécessaires sont produites de la manière la plus efficace possible.

Vous avez des doutes?

Il y a certainement un potentiel d'amélioration. Par exemple, dans les hôpitaux et chez les médecins, la mesure et la comparaison de la qualité et de l'économicité jouent encore un rôle secondaire. Les assureurs-maladie sont obligés de travailler avec pratiquement tous les fournisseurs de prestations, qu'ils soient efficaces ou pas. Cette situation n'a pas de sens. On rencontre des problèmes similaires par exemple dans la détermination des prix des médicaments et des produits médicaux.

Pourriez-vous être plus précis?

Aujourd'hui, les prix sont fixés après négociation. Après quelque temps, l'industrie pharmaceutique accorde souvent des rabais, sans que ceux-ci soient justifiés du point de vue de l'économie d'entreprise. En d'autres termes: les prix sont trop élevés à la base. Ils devraient donc être contrôlés plus fréquemment.

Est-ce qu'une caisse unique résoudrait les problèmes?

Certainement pas. C'est une fausse solution. Le système n'en deviendrait que plus inefficace. L'exemple de la Suva montre que les frais administratifs des assurances qui ont un monopole sont généralement encore plus élevés. Nous avons plutôt besoin d'un renforcement de la concurrence dans le système de la santé.

Quelles possibilités voyez-vous?

Les assureurs-maladie devraient par exemple pouvoir décider librement avec quels médecins et hôpitaux ils veulent collaborer; bien sûr, les critères pour l'évaluation de l'économicité et de la qualité des prestations allouées devraient être respectés.

Pourquoi des corrections ne sont-elles pas effectuées?

Aujourd'hui, chacun défend ses propres intérêts. D'un point de vue individuel, c'est compréhensible. On ne nous explique pas comment fonctionne globalement le système et quels intérêts poursuivent les différents participants. Ainsi, la plupart des gens ne savent pas que

les cantons assument des rôles totalement contradictoires, en leur qualité d'autorités, de gérants d'hôpitaux publics et de partenaires dans les négociations sur les tarifs. Il en résulte des incitations erronées et de l'inefficacité.

Votre solution?

Nous avons besoin d'un inventaire qui nous donnerait une vision globale. Il faut que nous nous décidions pour un consensus de base auquel tous devront se tenir. La règle de base – autant de concurrence que possible avec juste la régulation nécessaire – est juste. Seulement, aujourd'hui, chacun l'interprète à sa façon.

Qui serait responsable pour une telle vue d'ensemble?

C'est une tâche qui incombe aux politiques. Ils doivent garantir que la politique de la santé ne passe pas à côté des intérêts des citoyennes et des citoyens. Sinon, il n'y aura que des déceptions.

Entretien:

Christian Beusch

Responsable Communication d'entreprise

Spécialiste du système de la santé

Le professeur Bernd Schips est très connu depuis qu'il a été responsable du Centre de recherche sur la conjoncture (KOF) de l'ETH Zurich. Dans les années 90, alors qu'il en était responsable, il a développé cet institut, qui est devenu une référence en matière d'analyses et de pronostics d'économie générale. Professeur en économie nationale, il est resté fidèle à la recherche et à l'enseignement même après sa retraite, puisqu'il est responsable du suivi, entre autres, de divers projets de recherche à la Haute école de St-Gall. Il est reconnu pour sa connaissance des contextes économiques du domaine de la santé.

Retraite dans les Alpes

Selon Bernd Schips, «vivre sainement signifie que chacun doit cultiver sa forme dans le cadre de ses possibilités physiques». Pour lui, cela se fait d'une part par des promenades quotidiennes avec son chien et d'autre part à la montagne. Retraité dans les Alpes, le Professeur Schips skie l'hiver et profite du soleil lors de ses randonnées. Par ailleurs, un «repas raisonnable accompagné d'un verre de vin» contribue à son équilibre.