

# Visana Forum

Le magazine de santé 1/2021



**6** **Besoin d'action après l'arrêt**

Mujinga Kambundji et Christian Stucki

**14** **Entretien de conseil: sur place, par vidéo ou par téléphone?**

Un suivi optimal, pendant et après le coronavirus

**22** **La formation continue est fondamentale**

Entretien avec Mauro Lustrinelli

## «L'attitude et la force mentale sont décisives.»

Pour en apprendre davantage sur notre duo d'ambassadeurs Mujinga Kambundji/Christian Stucki, rendez-vous en page 6.



### Santé

- 4 Davantage de temps à la maison, davantage de kilos?
- 5 Le chou frisé, sain et délicieux

### Engagement



- 6 Joie anticipée pour les ambassadeurs de Visana
- 8 C'est parti pour les YB Kids Camps!

### Inside

- 9 Travailler chez Visana: flexibilité et numérisation
- 10 Portrait d'un collaborateur de Visana
- 12 Prestations supplémentaires en cas de séjour hospitalier
- 13 Chat en ligne plutôt que salle d'attente
- 14 Conseil optimal sur tous les canaux

### Service

- 15 Protection UV pour les yeux
- 16 Mode d'emploi pour contrôler vos factures
- 18 Offres de printemps de Visana Club
- 20 Bon à savoir
- 22 Entretien avec Mauro Lustrinelli
- 24 Concours

 Retrouvez-nous sur Facebook  
[facebook.com/visana.assurance](https://facebook.com/visana.assurance)  
et Instagram  
 [instagram.com/visanaservices](https://instagram.com/visanaservices)



imprimé en  
suisse

**Impressum:** *VisanaForum* est une publication du groupe Visana. Le groupe Visana comprend Visana, sana24, vivacare et Galenos. Il paraît quatre fois par année. Rédaction: Stephan Fischer, David Müller, Melanie von Arx, Josko Pekas. Adresse: *VisanaForum*, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 16. E-mail: [forum@visana.ch](mailto:forum@visana.ch). Conception: Stämpfli AG, Berne. Mise en page: Natalie Fomasi, Elgg. Photo de couverture: Mauro Mellone. Impression: Vogt-Schild Druck AG, Derendingen. Internet: [visana.ch](http://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).

*Chère lectrice, cher lecteur,*



**P.-S.: Veuillez respecter la recommandation du Conseil fédéral, en vous faisant vacciner contre le coronavirus. La vaccination est gratuite. Vous trouverez des informations importantes sur le site internet de l'Office fédéral de la santé publique, ainsi que sur celui de votre canton de domicile, ou encore sous [visana.ch/fr/corona](https://visana.ch/fr/corona).**

*J'espère que vous et vos proches avez bien commencé l'année 2021, en bonne santé.*

Le coronavirus continue à avoir une forte emprise sur notre quotidien, professionnel et privé. Chez Visana aussi, nous avons déjà adapté nos modèles de travail à la nouvelle réalité, mot-clé: flexwork, afin de nous protéger et de protéger notre clientèle. Toutefois, ces temps difficiles ne nous empêchent pas de continuer à vous conseiller de manière personnelle et individuelle. Que ce soit en fixant des rendez-vous sur place, par téléphone ou par voie numérique, via un conseil par vidéo. Nous sommes volontiers à votre disposition en tout temps.

Nos deux ambassadeurs Visana, Mujinga Kambundji et Christian Stucki, ont une année 2020 difficile derrière eux. Mais leur volonté de rester en action n'a pas diminué, au contraire. En page 6, vous apprendrez quels sont les objectifs poursuivis en 2021 par les sympathiques symboles de notre marque, du point de vue sportif et aussi en commun avec Visana.

Et pour finir, je saisis cette opportunité pour souhaiter la bienvenue à nos estimés clients et clientes de l'assurance-maladie Galenos, qui sont pour la première fois lectrices et lecteurs du *VisanaForum*. Nous sommes heureux de vous compter parmi nous! Je vous souhaite, ainsi qu'à tous les autres clientes et clients, une lecture intéressante et divertissante, ainsi qu'un beau printemps, toujours en bonne santé.

**Bien à vous,**  
Angelo Egli, CEO

# Davantage de temps à la maison, davantage de kilos?

Environ 42% de la population suisse est en surpoids et près de 11% est obèse. Le télétravail fait augmenter ces chiffres. En cause: le manque d'activité physique et une modification de l'alimentation. Mais les kilos supplémentaires ne sont pas sans danger.

Texte: Melanie von Arx | Photo: Alfonso Smith



Le télétravail, la fermeture des centres de loisirs et de sport, la distanciation sociale: en 2020, les Suisses ont passé plus de temps que jamais entre leurs quatre murs et ont fait nettement moins d'activité physique. La conséquence? Le surpoids et les maladies qui en résultent sont en hausse. Mais à quoi cela est-il dû?

## Manque d'activité physique en télétravail

Tout pendulaire en fait l'expérience: le trajet jusqu'à la gare se fait volontiers à pied ou à vélo, et parfois, un petit sprint est nécessaire pour parvenir à prendre le train ou le bus. Ces séquences de mouvement font partie de la routine sportive quotidienne, et ce, sans devoir véritablement les planifier. Tout cela disparaît en télétravail. À cela s'ajoute le fait que le réfrigérateur bien rempli est désormais dans la pièce d'à côté. La tentation est grande de grignoter un en-cas que l'on n'aurait pas sous la main au bureau. Ainsi, le manque d'activité physique et une modification de l'alimentation font rapidement s'accumuler quelques kilos supplémentaires sur les hanches. Près d'une personne sur quatre a pris du poids depuis le début de la pandémie de coronavirus. En Suisse, environ 42% de la population adulte est actuellement en surpoids, une personne sur dix étant même obèse.

## Le surpoids, un facteur de risque

Le surpoids est déterminé par l'indice de masse corporelle (IMC). Il s'agit là d'une valeur de référence, qui n'est pas nécessairement correcte pour tout le monde. Un IMC compris entre 18,5 et 24 est néanmoins considéré comme un «poids normal». Entre 25 et 29, on parle de «léger surpoids». À partir d'un IMC de 30, on est considéré comme «obèse». L'obésité en elle-même n'est pas une maladie, mais les kilos supplémentaires peuvent rendre malade: les personnes obèses font partie du groupe à risque d'évolution grave du Covid-19. Les maladies telles que l'hypertension, le diabète, les maladies cardio-vasculaires, les problèmes articulaires, le cancer et l'apnée du sommeil sont plus fréquentes au sein de ce groupe de population. À cela s'ajoute, pour les femmes, une probabilité plus élevée de complications lors de la grossesse ou de lipœdème (syndrome de la culotte de cheval).

Il vaut donc mieux consacrer à l'activité physique le temps libre supplémentaire qu'offre le télétravail. Une balade à l'air frais réduit les kilos et favorise la productivité et la concentration. Vous trouverez davantage de conseils pour un quotidien professionnel sain sur notre blog Visana.

## Surpoids et obésité

42% de la population suisse est en surpoids ou obèse, 51% des hommes et 33% des femmes ayant quelques kilos en trop. Le calcul de l'IMC sert de base pour mesurer le surpoids: poids du corps (en kilogrammes) divisé par la taille (en mètres) au carré. Surpoids: IMC compris entre 25 et 29,9; obésité: IMC  $\geq$  30.



Conseils pour un quotidien professionnel sain  
[visana.ch/fr/blog](https://visana.ch/fr/blog)

# Le chou frisé, sain et délicieux

Le chou frisé est un légume d'hiver riche en vitamines et nutriments. Il se distingue par sa teneur très élevée en vitamine C. Il est par ailleurs une bonne source de vitamine A, d'acide folique et de minéraux. Il est riche en fibres et pauvre en calories. Le chou frisé devrait donc absolument faire partie de tout menu d'hiver.

Texte: Joëlle Baumann | Photo: Mauro Mellone

Ces dernières années, le chou frisé a fortement gagné en popularité dans les cuisines. La saison de ce légume local dure d'octobre à mars. Le chou frisé pousse aussi très bien dans nos jardins potagers et peut être récolté tout au long de l'hiver.

## Récolte après les premières gelées

Afin que le chou frisé perde son amertume et puisse développer son goût âpre et sucré, il a besoin de froid. Comme ce dernier inhibe la production d'une enzyme, la teneur en glucose augmente. C'est pourquoi il est préférable de récolter le chou frisé après les premières gelées. Ce robuste légume d'hiver supporte par ailleurs des températures allant jusqu'à moins 15 degrés.

## Un légume aux noms multiples

Le chou frisé (*brassica oleracea*) est aussi appelé chou vert en Suisse. Il porte néanmoins toute une multitude de dénominations différentes selon les pays. On le connaît ainsi également sous le nom de chou frisé non pommé, chou palmier, chou plume, ou encore «kale» aux États-Unis.

## Polyvalent en cuisine

Que ce soit dans la cuisine traditionnelle ou dans des plats innovants, en accompagnement ou en plat principal, cru ou cuit, le chou frisé convainc dans tous les rôles. Ce légume polyvalent peut être préparé et dégusté de manières très diverses. Par exemple, sous forme de salade croquante, de soupe épicée, de quiche nourrissante ou de chips, comme en-cas sain. Il est aussi fréquemment utilisé et apprécié dans des smoothies verts. L'éventail des recettes étant vaste et varié, il y en a certainement pour tous les goûts.



Le chou frisé cru présente la teneur en bêta-carotène (précurseur de la vitamine A) la plus élevée de tous les aliments, dépassant même les carottes.

# Besoin d'action après l'arrêt

Mujinga Kambundji et Christian Stucki sont des ambassadeurs parfaits pour Visana. Ils le prouveront par leur présence aux camps de la relève prévus cet été. L'athlète et le roi de la lutte se réjouissent de l'année 2021, malgré les conditions difficiles rencontrées lors des entraînements.

Texte: Fabian Ruch | Photo: Mauro Mellone



Si on devait imaginer les ambassadeurs idéaux pour une entreprise suisse dont le siège principal est à Berne, ce serait certainement ces deux athlètes bernois, populaires, sympathiques, ayant les pieds sur terre et du succès. Mujinga Kambundji et Christian Stucki remplissent tous ces critères. L'athlète et le lutteur sont également les protagonistes principaux du vlog Visana (vlog = blog vidéo) «Tournée de la santé». Durant les jours de tournage pour les vidéos ludiques, on a senti que ses deux-là s'entendaient à merveille. «C'est toujours marrant avec Christian» souligne Mujinga Kambundji, «il a toujours une bonne blague en réserve et c'est une personne simple comme moi.»

### La difficile année 2020

La «sportive suisse de l'année 2019» et le «sportif suisse de l'année 2019» reviennent sur une année 2020 compliquée, au cours de laquelle les conditions d'entraînement étaient parfois très mauvaises. L'année dernière a clairement été marquée par le coronavirus pour Mujinga Kambundji et Christian Stucki. Les

## «Mais à un moment donné, la vie continue, et je veux être prêt.»

Jeux olympiques de Tokyo ont été reportés d'une année et toute la saison de lutte a été annulée en raison du virus. «Cela n'était pas seulement difficile à accepter mentalement» confie Christian, «à 36 ans, j'ai suffisamment d'expérience pour me concentrer sur les choses que je peux influencer.» Toujours est-il qu'il a, pour une fois, eu plus de temps à consacrer à sa famille durant les dimanches d'été. «Mais à un moment donné, la vie continue, et je veux être prêt.»

### Objectif visé: Tokyo

C'est également comment Mujinga Kambundji voit les choses. «L'attitude et la force mentale sont décisives pour les sportifs et sportives de haut niveau» explique-t-elle. «En étant impatiente, je ne fais que me mettre en difficulté. Évidemment, l'annulation des Jeux olympiques de Tokyo a été un frein pour moi. Mais je reste concentrée, en outre, je peux m'entraîner convenablement à domicile.

La sportive de 28 ans se remémore une année particulièrement difficile. Début décembre, elle a souffert en outre d'une fracture du pied après un faux pas. Mais Mujinga Kambundji s'entraîne de nouveau depuis longtemps, et elle est confiante qu'elle retrouvera bientôt sa condition physique optimale. «En

été, j'aimerais courir encore plus vite que je ne l'ai jamais fait jusqu'à présent», ajoute-t-elle. Après avoir remporté la médaille de bronze aux 200 mètres lors des championnats du monde de Doha en 2019, elle fait partie, à Tokyo aussi, des espoirs de la délégation suisse, pour autant que les Jeux olympiques puissent avoir lieu cette fois-ci.

### Camps de la relève

Mujinga Kambundji et Christian Stucki poursuivent en 2021 leur engagement pour Visana. Sont prévus entre autres les camps de la relève, durant lesquels ils entraîneront les filles et garçons qui y participeront et leur fourniront de précieux conseils. «Lorsque j'étais enfant, j'ai toujours aimé ce genre d'événements, révèle Mujinga Kambundji. «Je me souviens encore précisément à quel point j'ai vénéré les athlètes et demandé des autographes.» Elle veut montrer aux enfants qu'on peut tout à fait rester une personne normale et avoir du plaisir, sans perdre de vue le rêve de faire une grande carrière.

Christian Stucki explique à son tour que ces camps-là n'existaient pas lorsqu'il était un jeune garçon. «C'est d'autant plus beau de pouvoir montrer aux enfants ce qui rend notre sport si passionnant.» Un jour sera consacré aux clientes et clients Visana avec leurs enfants, d'une part, et un autre jour aux lutteurs et lutteuses en herbe, d'autre part. Lors de cet événement, le roi de la lutte découvrira peut-être même un talent qui pourra marcher un jour ou l'autre sur ses pas de géant (pointure 51!).



Nouvel épisode de la  
«Tournée de la santé» dans  
le vlog des ambassadeurs:  
[visana.ch/fr/smoothies](https://visana.ch/fr/smoothies)

# Les Kids Camps font briller les yeux des enfants

Un YB Kids Camp est le temps fort sportif de l'année pour bon nombre de filles et de garçons passionnés de football. C'est pour eux l'occasion de démontrer leurs aptitudes techniques et tactiques et d'apprendre de nouvelles choses. En tant que partenaire principal de la relève YB, Visana tire au sort 15 participations gratuites pour les camps organisés à Berne et Herzogenbuchsee.

Texte: Stephan Fischer | Photo: Mauro Mellone

Tout est calme au Stade de Suisse. Arrivent alors à toute vitesse des groupes de jeunes footballeuses et footballeurs, sous le tonnerre d'applaudissements des parents. Cela fait partie de l'inauguration officielle des Kids Camps à la Berner Allmend: un moment rempli d'émotions, qui restera encore longtemps gravé dans les mémoires de toutes et tous.

## Chasse aux autographes

Le deuxième temps fort des YB Kids Camps est la visite des joueurs de la première équipe. Les yeux brillants, les garçons et filles âgés de 6 à 14 ans ne chassent pour une fois pas le ballon, mais les autographes de leurs idoles. Ensuite, retour à l'entraînement avec deux séances par jour, sous la houlette d'entraîneurs de football qualifiés.



[visana.ch/bscyb](https://visana.ch/bscyb)

La participation au Kids Camp inclut les repas de midi, les en-cas et les boissons. Les enfants dorment à la maison. Tous les participants et toutes les participantes reçoivent par ailleurs deux billets gratuits pour un match à domicile d'YB ainsi qu'un équipement de football composé de deux maillots, deux shorts, deux paires de jambières, d'un sac à dos, d'un ballon, d'un imperméable et d'une casquette.

## Visana soutient la relève YB

Depuis plusieurs années, Visana est le partenaire principal de la relève YB et s'engage ainsi en faveur du sport populaire. Pour les camps organisés à Berne et Herzogenbuchsee, nous tirons au sort 15 places gratuites au total, parmi nos assurées et assurés (voir encadré). Important: les participantes et participants doivent être nés entre 2008 et 2014. Tous les YB Kids Camps sont organisés en respectant strictement un plan de protection correspondant. Informations complémentaires sur [bscyb.ch/kids-camps](https://bscyb.ch/kids-camps).



## Participer gratuitement au Kids Camp

Vous avez des filles, des fils ou des filleuls/es passionnés de football, nés entre 2008 et 2014, qui souhaiteraient prendre part au YB Kids Camp? Dans ce cas, participez à notre tirage au sort en page 24 pour tenter de remporter l'une des 15 participations gratuites mises en jeu, d'une valeur de 330 francs, pour les camps organisés à Berne du 12 au 16 juillet 2021 et à Herzogenbuchsee du 27 septembre au 1<sup>er</sup> octobre 2021.



# Flexwork pour la santé au travail

Le télétravail est devenu une réalité pour de nombreux collaborateurs et collaboratrices de Visana, depuis près d'un an. Sortant du quotidien des bureaux, Visana s'est numérisée avec une rapidité fulgurante et ses modèles de travail flexibles se sont développés. Mais ce n'est pas tout: Visana offre de nombreux avantages à ses collaboratrices et collaborateurs.

Entretien: Melanie von Arx | Photo: Jan Riedel

La pandémie du coronavirus, le confinement, le télétravail: la plupart des collaborateurs/trices de Visana ont travaillé depuis la maison, l'année passée. Et cela a parfaitement bien fonctionné. À tel point que l'employeur Visana introduit le Flexwork dans toute l'entreprise, soit le choix du lieu de travail par les employés/es eux-mêmes. Anita Gehri, responsable du groupe Recrutement et encadrement du personnel, nous offre un aperçu du développement actuel.

## *Comment le coronavirus a-t-il transformé le travail chez Visana?*

Anita Gehri: Quand le confinement a commencé, il a fallu rapidement trouver de nouvelles solutions numériques. La plupart des collaborateurs et collaboratrices internes ont fait du télétravail, ce qui était une première pour un grand nombre d'entre eux. Les entretiens d'embauche étaient dorénavant effectués par conférences vidéo, qui se sont très bien déroulées. Il a soudain été beaucoup plus facile de trouver des dates avec les candidats/es, puisque le trajet jusqu'à chez nous était supprimé. Nous avons beaucoup appris et de nombreuses nouvelles choses seront gardées.

## *Quels ont été les défis dans la pratique?*

Nous savons toutes et tous que la technique peut être un casse-tête. Mais nous avons toujours trouvé une solution. Dans le processus du recrutement, il y avait un obstacle: les meilleurs candidats et candidates arrivent aux deuxième tour, qui était traditionnellement une rencontre avec toute l'équipe ou une journée d'essai au futur poste de travail. Le télétravail a rendu cela impossible. Il y a donc eu des supérieurs/es hiérarchiques qui ont tourné eux-mêmes une vidéo du poste de travail et du bâtiment ou qui ont invité à la conférence vidéo tous les collaborateurs/trices depuis leur domicile. Cela a beaucoup plu et correspond à notre nouvelle devise Visana: proches des gens.



### **Travailler chez Visana**

Voulez-vous travailler auprès d'un employeur moderne, qui porte de l'estime à ses collaborateurs/trices et qui investit en eux? Venez nous rejoindre chez Visana. Vous trouverez les offres d'emploi actuelles et ce qui vous attend comme futur collaborateur ou future collaboratrice de Visana sous [visana.ch/employeur\\_visana](https://visana.ch/employeur_visana).

## *Pourquoi aimez-vous travailler chez Visana?*

Visana est un employeur moderne. Nous avons une atmosphère de travail collégiale, avec une culture du tutoiement bien vivante. Les pères ont droit à un congé paternité, il y a un abonnement demi-tarif, un abonnement pour téléphone portable pour tous les collaborateurs/trices... pour ne citer que quelques unes des prestations. Visana investit beaucoup dans la formation continue individuelle, selon la devise «encourager et solliciter». Grâce aux expériences positives avec le télétravail, Visana introduit le Flexwork pour toute l'entreprise. Chaque équipe a défini pour elle-même, dans une convention, à quelle fréquence la présence sur place sera nécessaire à l'avenir. Les collaborateurs et collaboratrices peuvent répartir librement le reste du temps, entre le travail à domicile, dans un bureau public ou aussi dans leur propre bureau chez Visana. Cela permet d'avoir un équilibre sain entre travail et loisirs.



## *Bref portrait*

Robin Koch (25 ans) habite à Zurich Seebach, à cinq minutes seulement de son lieu de travail à Oerlikon. Il a un chien et aime les voyages: «Avant le coronavirus, j'ai passé des vacances à surfer au Maroc et j'aimerais m'adonner davantage à ce loisir après la pandémie. Au lieu de voyager l'année passée, il a acheté une grosse moto. Sillonner les routes au beau milieu de la nature lui plait énormément. Il prend également beaucoup de plaisir à démonter puis réassembler les pièces de la moto.

# Un conseil optimal, aussi par vidéo

Depuis six mois, Robin Koch travaille à l'agence générale de Zurich, en tant que conseiller en assurance. Pendant la pandémie, il a effectué la majorité de ses entretiens de conseil par appel vidéo. Les clientes et clients de Visana apprécient cette prestation de service; et en ligne aussi, la qualité est au rendez-vous.

Texte: Stephan Fischer | Photo: Alfonso Smith

Robin Koch attache une grande importance au contact direct. En sa qualité de conseiller en assurance, il est proche des clientes et clients et les conseille à l'agence ou à leur domicile. Durant l'entretien, il trouve la solution qui répond de ma-

## «Je trouve les conseils vidéo formidables.»

nière optimale à leurs besoins. Depuis quelques mois, il accomplit cette tâche principalement par vidéo. Le coronavirus l'a contraint à prendre davantage de distance, sans toutefois faire de compromis sur la qualité du conseil.

### Et cela fonctionne

«Je me souviens de mon premier entretien de conseil vidéo pour Visana. J'avais alors beaucoup réfléchi à la manière dont je pouvais offrir en ligne une expérience encore meilleure à la clientèle», se rappelle Robin Koch. Le fait est que l'on a pas besoin de réinventer la roue. Un entretien de conseil fonctionne aussi parfaitement par vidéo. «Nous avons pour ce faire reçu une très bonne formation à l'interne», déclare-t-il. Il a par ailleurs apporté de vastes connaissances professionnelles, issues de son activité précédente dans la branche de l'assurance.

Du point de vue technique, les conseils vidéo se sont la plupart du temps déroulés sans accroc. «Je travaille beaucoup depuis la maison et je me suis pour ce faire doté de l'équipement approprié», explique Robin Koch. «Je peux ainsi me concentrer sur l'entretien avec la clientèle l'esprit tranquille.» Rares sont les situations qui le stressent. Sauf peut-être lorsque la connexion Internet se coupe durant l'entretien et ne peut plus être ré-

tablie, précise-t-il. «Une telle situation requiert simplement de la patience et de la flexibilité. Nous terminons dans ce cas l'entretien par téléphone, et j'envoie de toute façon les documents à la clientèle par courriel.»

### Des avantages appréciés

Selon Robin Koch, le fait que seule la jeune génération a recours aux appels vidéo est un cliché. Il a conseillé par ce biais des personnes de tous âges. L'aspect de la sécurité et la flexibilité en termes de lieu sont des avantages très appréciés, indépendamment de l'âge. «Je trouve super que Visana ait misé pleinement sur les conseils vidéo; nous avons ainsi pu rester à la disposition de nos clientes et clients.»

Le fait que les conseils vidéo demeurent malgré tout exceptionnels, Robin Koch en a toutefois fait l'expérience de près. Un jour, en plein entretien avec un couple, qui avait manifestement de la visite, une voix a soudain retenti en arrière-plan: «Qu'est-ce que vous fabriquez, avec qui vous parlez?» La réponse: «C'est notre conseiller en assurance, venez voir!» Les parents sont ensuite apparus à l'écran. «La situation était assez drôle», se souvient-t-il.

### Et après le coronavirus?

La pandémie a ouvert la voie aux conseils en ligne. Il y a un an, ils n'étaient guère à l'ordre du jour, et ils sont maintenant bien établis. «Je trouve les conseils vidéo formidables. En théorie, je pourrais aussi mener de tels entretiens depuis les Bahamas», déclare Robin Koch en riant. «Je me réjouis malgré tout à la perspective de pouvoir à nouveau rendre plus souvent visite à la clientèle.» Après le coronavirus aussi, les clientes et clients de Visana pourront choisir s'ils souhaitent se faire conseiller à l'agence, par téléphone ou par vidéo. Pour Robin Koch, une chose est claire: «J'offrirai toutes les possibilités et je m'en réjouis d'ores et déjà.»



De plus amples informations  
sur le thème du conseil vidéo:

Page 14

# Séjour hospitalier: bénéficiaire des prestations supplémentaires

Un plus grand confort, plus de calme, un facteur de bien-être plus élevé, telles sont les raisons pour lesquelles les personnes assurées avec une assurance complémentaire d'hospitalisation choisissent la division mi-privée ou privée. La plupart des cliniques offrent des prestations supplémentaires. Notre catalogue des prestations de clinique présente les avantages qui vous attendent.

Texte: Hannes Bichsel | Photo: Visana

Les assurances complémentaires complètent l'assurance obligatoire de base. Bien que cette dernière vous offre une protection solide et couvre une grande partie des frais de santé, elle présente toutefois certaines lacunes, que vous pouvez combler grâce à des assurances complémentaires. Notamment avec une assurance complémentaire d'hospitalisation, si le fait de disposer d'un plus grand confort, de plus de tranquillité à l'hôpital et d'autres avantages est important pour vous.

## Prestations supplémentaires dans le catalogue des prestations de clinique

Celles et ceux qui concluent une assurance complémentaire d'hospitalisation en division mi-privée ou privée le font souvent dans l'objectif d'effectuer un séjour hospitalier en chambre double ou individuelle. Le fait d'avoir plus de confort et d'intimité rend le séjour plus agréable. Bon à savoir: les cliniques offrent, dans les divisions mi-privée et privée, d'autres prestations supplémentaires, allant de l'attribution

privé de rendez-vous au suivi médical et thérapeutique, en passant par une offre dans le domaine de la gastronomie et de l'hôtellerie. Vous trouverez un bon aperçu des différents hôpitaux dans notre catalogue des prestations de clinique sur [visana.ch/catalogue-clinique](https://visana.ch/catalogue-clinique).

## Financement par l'assurance sous forme de capital Hôpital

Vous pouvez convenir directement avec la clinique d'un surclassement dans la division mi-privée ou privée avant une intervention prévue, même sans disposer de l'assurance complémentaire correspondante. Certains hôpitaux ont publié les coûts y relatifs dans le catalogue des prestations de clinique. Notre nouvelle assurance sous forme de capital Hôpital constitue une façon élégante de financer ces dépenses. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans l'encadré ci-dessous.



### *Capital Hôpital pour un surclassement*

Préférez-vous la division mi-privée ou privée pour votre séjour à l'hôpital? Vous pouvez alors financer le surclassement avec l'argent issu de notre assurance sous forme de capital Hôpital. Vous définissez vous-même la somme d'assurance (entre 500 et 15 000 francs). Exemple de prime: pour un capital Hôpital de 4000 francs, un homme âgé de 40 ans paie 19.20 francs par mois et une femme âgée de 50 ans, 42.40 francs. Après un séjour stationnaire, vous recevez le capital Hôpital assuré et pouvez l'utiliser comme vous le souhaitez; par exemple, pour financer le surclassement. [visana.ch/assurance-sous-forme-de-capital-hopital](https://visana.ch/assurance-sous-forme-de-capital-hopital)

# Medi24 Navigator: chat en ligne plutôt que salle d'attente

Habituellement, nous nous rendons au cabinet médical, en cas de question d'ordre médical. Ou nous demandons l'avis du «Docteur Google». Souvent, cela n'est ni nécessaire ni utile. Chez Visana, vous pouvez vous faire conseiller gratuitement par un/e médecin, 24 heures sur 24, par téléphone ou dorénavant aussi par des services de messagerie tels que WhatsApp, SMS et co.

Texte: Josko Pekas | Photo: iStock



## Voici comment fonctionne Medi24 Navigator

Enregistrez-vous avec votre nom, âge, adresse électronique, numéro de téléphone et numéro d'assuré/e, et choisissez un canal de communication. Vous pouvez ensuite déjà poser vos questions et recevoir les réponses d'un/e médecin. Vous trouverez de plus amples informations ainsi que le lien vers l'enregistrement (à effectuer une seule fois) sur [visana.ch/fr/doctorchat](https://visana.ch/fr/doctorchat).

Sentez-vous une irritation dans la gorge? Craignez-vous qu'il s'agisse du coronavirus? Vous ne savez pas si les médicaments que vous voulez prendre sont compatibles entre eux? La plupart du temps, nous fixons alors un rendez-vous chez le/la médecin ou cherchons des réponses sur Google. La dernière solution est celle choisie par plus de la moitié d'entre nous. Mais cela n'est ni sérieux ni sûr. Avec le Medi24 Navigator, vous obtenez une réponse fiable en quelques minutes.

### Une visite au cabinet médical n'est pas toujours nécessaire

Avec la nouvelle fonction de chat, vous pouvez décrire vos questions à des médecins et obtenir rapidement des indications quant aux étapes de traitement ou aux ordonnances. Près de 70% des demandes sont réglées par chat et n'exigent pas de visite médicale. En effet, les salles d'attente pleines ne sont pas conseillées, en temps de pandémie.

### Gratuité et réduction des coûts

Le/La médecin traitant/e de Medi24 Navigator vous conseille. Après cette «miniconsultation» sur le canal que vous aurez choisi, vous saurez si un traitement médical est nécessaire. À la fin de l'entretien, vous avez la possibilité de recevoir un conseil télé-médical de la part de Medi24. Cette offre complète l'offre médicale conventionnelle de façon optimale.

Le service de chat est gratuit pour les personnes disposant d'une assurance de base avec un modèle télé-médical chez Visana et il est disponible 24 heures sur 24. Il n'y a pas de restriction du nombre de demandes par personne. Cette forme efficace de traitement permet d'économiser des frais de traitement inutiles, ce qui se répercute positivement sur les primes.

### Anonymat et sécurité, aussi à l'étranger

Grâce à un cryptage End-to-end des services de messagerie, le navigateur offre une bonne protection de la sphère privée. Visana n'a pas accès aux données médicales échangées dans Medi24 Navigator. Si vous séjournez à l'étranger, Medi24 Navigator est également à votre disposition. En cliquant sur le bouton d'urgence dans l'app, vous pouvez aussi déclencher un appel d'urgence sanitaire.

# Conseil par vidéo: numérique, personnel, proche

Visana a fait le nécessaire afin que vous puissiez continuer à nous rejoindre en bénéficiant d'un suivi aussi personnel que possible, également lorsqu'il nous faut garder nos distances: les conseillères et conseillers de nos agences sont à votre disposition via conseil vidéo en direct, sans compromis sur la sécurité.

Texte: Hedwig Gerards | Photo: Jan Riedel

En raison du coronavirus, notre société a dû faire un grand pas en avant vers la numérisation. Travailler, faire ses courses, se faire conseiller: nous pouvons désormais accomplir bien des choses depuis la maison. Nous nous protégeons ainsi non seulement du virus, mais économisons en plus de l'argent et du temps. Visana aussi a fortement développé ses prestations de service numériques au cours de l'année passée, afin de vous offrir un service optimal, également en ces temps exceptionnels.

## **Vous décidez!**

Vous choisissez comment vous souhaitez vous faire conseiller par nos collaboratrices et collaborateurs: à l'agence, à votre domicile, par appel vidéo ou par téléphone. Les entretiens de conseil vidéo, en particulier, sont actuellement très prisés et se sont rapidement établis. Les avantages sont évidents: les en-

tretiens de conseil par vidéo sont simples (un natel ou l'accès à un ordinateur suffit, pas de logiciel supplémentaire), ils permettent d'être flexible en termes de lieu et d'emploi du temps et sont en plus tout à fait sûrs, ce qui est important en cette période de pandémie.

## **Entretiens de conseil vidéo: la communication du futur**

Rebekka Oppliger, responsable de l'agence générale de Berthoud, confirme les atouts du conseil vidéo: «Pendant l'entretien vidéo, nous pouvons très facilement partager des documents à l'écran ou faire un croquis pour expliquer la situation de manière imagée. Nos conseils sont ainsi beaucoup plus compréhensibles. Grâce à l'entretien en direct, il est plus facile de faire connaissance et on est en mesure d'être plus proche de la clientèle, ce qui profite aux deux parties.»

Les entretiens de conseil vidéo conserveront une solide assise chez Visana, même après la pandémie. Nous restons ainsi «proches des gens» et vous offrons le suivi personnalisé que nous vous promettons. À partir d'avril, nous vous le montrerons aussi dans de brefs spots télévisés et sur YouTube. N'hésitez pas à y jeter un œil!



## **Pour prendre contact avec nous**

Pour votre protection et la nôtre, nous n'effectuons temporairement des entretiens de conseils personnels dans les agences que sur rendez-vous, en respectant les mesures de protection en vigueur. Un plan de protection, avec respect des distances, zones de protection et aération suffisante, garantit votre sécurité. Préférez-vous un entretien de conseil qui peut avoir lieu où que vous soyez et selon votre emploi du temps? Alors l'appel vidéo est précisément ce qui vous convient: numérique, tout en étant personnel et proche. Vous trouverez les coordonnées et les horaires d'ouverture actuels de votre agence sur [visana.ch/agences](https://www.visana.ch/agences). Nous nous réjouissons de votre prise de contact!

# Soleil printanier: pour un confort visuel optimal avec une protection UV

Le printemps arrive enfin, une période durant laquelle l'envie de soleil et d'air frais est grande. L'atmosphère se réchauffe, mais les rayonnements UV nocifs ne cessent également d'augmenter. C'est pourquoi il est recommandé de ne pas protéger uniquement votre peau, mais aussi vos yeux.

Texte: Torsten Schallmaier | Photo: Optic 2000

Le soleil printanier est déjà suffisamment puissant pour endommager votre peau et vos yeux. Pourtant, en matière de protection solaire, nous pensons le plus souvent uniquement à notre peau. Cette erreur d'appréciation peut réellement avoir des conséquences néfastes pour les yeux. Une exposition trop importante à un rayonnement UV peut entraîner à court terme des inflammations de la cornée et du tissu conjonctif ainsi que des dommages à la rétine. Il y a un risque d'opacification du cristallin si les yeux sont exposés à long terme à des rayons UV trop forts. C'est pourquoi il est conseillé de toujours protéger vos yeux en portant des lunettes de soleil, par fort ensoleillement. Les yeux des enfants sont d'ailleurs encore plus sensibles au rayonnement UV.

## Quelles lunettes de soleil protègent?

Bien entendu, les lunettes de soleil doivent être jolies et correspondre à votre style. Mais la bonne protection contre les UV est tout aussi importante. De grands verres, de larges branches et une forme incurvée offrent une protection optimale à vos yeux, étant donné que la lumière UV peut également pénétrer latéralement dans l'œil.

## Protection pour porteuses et porteurs de lunettes et de lentilles de contact

La plupart des verres de lunettes «normaux» protègent suffisamment contre le rayonnement UV. À propos: la teinte du verre de lunettes n'est pas un indicateur de protection contre les UV. Des verres transparents offrent également une protection fiable. Les lentilles de contact protègent aussi contre le rayonnement UV, mais elles ne peuvent pas couvrir complètement l'œil. C'est pourquoi il est recommandé de porter une paire de lunettes de soleil supplémentaires pour les porteuses et porteurs de lentilles de contact.



## *Profitez maintenant de lunettes de soleil Ray-Ban Round Metal à 119 francs\**

Offre valable jusqu'au 31 août 2021 et non cumulable avec d'autres offres et avantages. En savoir plus sur les avantages pour les assurés/es Visana: [visana.ch/optic2000](https://www.visana.ch/optic2000). Pour trouver le magasin Optic 2000 le plus proche de chez vous, rendez-vous sur [opticien.optic2000.ch](https://www.opticien.optic2000.ch).

\* Voir conditions en magasin.

# Mode d'emploi pour **contrôler vous-même vos factures**

Vous êtes-vous déjà demandé ce qui se cache derrière les chiffres et abréviations figurant sur vos factures de médecins? Certaines parties ne sont pas compréhensibles d'emblée. Nous vous montrons comment lire et contrôler correctement les factures standardisées; car des erreurs sont toujours possibles.

Texte: Stephan Fischer | Illustration: Visana

Après un traitement médical, la facture vous parvient. Prenez quelques minutes pour la vérifier. Il peut arriver que des erreurs se glissent et que des coûts superflus soient ainsi facturés. Aidez-nous à contrôler les factures et vérifiez tout particulièrement si

- le fournisseur de prestations indiqué a bien fourni lui-même la prestation,
- le nombre de consultations (contacts avec le médecin) est correct,
- le type et la quantité de médicaments ont bien été indiqués correctement, et si
- les autres points (p. ex. traitements spécifiquement mentionnés) sont également corrects de votre point de vue.

Si vous constatez des irrégularités, notez-les sur la facture ou la copie de cette dernière. Transmettez ensuite la facture contestée à Visana ou à l'assureur-maladie auprès duquel vous étiez assuré/e au moment du traitement. Grâce au contrôle des factures, les assureurs-maladie suisses économisent chaque année près de trois milliards de francs et contribuent ainsi de manière significative à des primes moins élevées pour toutes les personnes assurées.

## Voici ce que signifient les différentes positions

**1 – 6 Données personnelles:** la facture vous concerne-t-elle vraiment? A-t-elle été établie par votre médecin?

**7 Diagnostic:** le diagnostic est indiqué selon le «code tessinois». Il se compose d'une majuscule et d'un chiffre. «N1», figurant sur la facture présentée, correspond à une maladie allergique de la peau/un eczéma. Cet exemple montre que seul un type de pathologie très vaste est indiqué comme diagnostic.

**8 «TG» signifie «tiers garant»:** cela signifie que vous payez la facture, avant d'envoyer le justificatif de remboursement à l'assureur-maladie. «TP» correspond à «tiers payant» et signifie que les factures sont adressées directement aux assureurs-maladie.

**9 Dates des traitements:** vérifiez si vous avez vraiment consulté le médecin ou le/la thérapeute aux dates indiquées. Veuillez noter que les consultations téléphoniques sont également facturées.

**10 Numéro du tarif appliqué** (001 = Tarmed, 316 = liste des analyses, 400 = liste des spécialités): la liste des spécialités contient tous les médicaments pris en charge par l'assurance de base. En plus de celle-ci, il existe d'autres listes tarifaires. Ce qui a été facturé est-il correct? Les indications relatives aux médicaments (Doxycyclin forte, 200 mg, 8 comprimés) concordent-elles avec celles figurant sur l'emballage (nom, dosage, nombre de comprimés, etc.)? Vous trouverez les prix des médicaments pris en charge par l'assurance de base sur [spezialitaetenliste.ch](http://spezialitaetenliste.ch).

**11 Nombre = quantité facturée par position tarifaire:** il est ici indiqué à quelle fréquence une prestation a été fournie. L'indication la plus simple à vérifier est la quantité des médicaments. La durée de la consultation se décode comme suit: «00.0010» correspond aux cinq premières minutes, «00.0020» à chaque tranche supplémentaire de cinq minutes, et «00.0030» aux cinq dernières minutes. Dans l'exemple de facture, la consultation totale a donc duré 15 minutes tout au plus.

**12 Point tarifaire pour la prestation médicale:** pour chaque prestation (point tarifaire), un nombre identique de points tarifaires est facturé dans toute la Suisse. Par exemple, pour les cinq premières minutes d'une consultation, 9,57 points tarifaires. Le tarif Tarmed énumère environ 4600 prestations médicales, qui sont chacune évaluées avec un point tarifaire.

**13 Valeur du point tarifaire pour la prestation médicale:** contrairement au point tarifaire, la valeur du point tarifaire varie d'un canton à l'autre. Multipliez le point tarifaire (9,57 par exemple) avec la valeur du point tarifaire (0,89 dans notre exemple) pour obtenir le prix de la prestation médicale correspondante.

**14 Point tarifaire pour la prestation technique:** elle indemnise l'infrastructure (loyer, électricité, nettoyage) et le personnel non médical (assistants/es médicaux/ales). Dans l'exemple, le point tarifaire, identique dans toute la Suisse, se monte à 8,19.

**15 Valeur du point tarifaire pour la prestation technique:** il doit être identique à la valeur du point pour la prestation médicale (0,89 dans notre exemple).

**16 Montant total d'une prestation médicale (position tarifaire):** il se décompose comme suit: point tarifaire de la prestation médicale, multiplié par la valeur du point tarifaire de la prestation médicale, plus le point tarifaire de la prestation technique, multiplié par la valeur du point tarifaire de la prestation technique. Soit dans notre exemple:  $9,57 \times 0,89$  plus  $8,19 \times 0,89 = 15,81$  francs.

**17 Montant total de la facture**



# Justificatif de remboursement

Release m 4.4G/fr

page 1

<b>1</b> Document	Identification	101 32689 25.3.2021	10:59:59
<b>2</b> Fournisseur de prestations	N° GLN (B) N° RCC (B)	7601000092695 Z999999	Monsieur Rue modèle 1
	N° GLN (P) N° RCC (P)	7601000092695 Z999999	Monsieur Rue modèle 1
			Docteur Charles Braun Docteur Charles Braun
			Médecine interne 1018 Lausanne Médecine interne 1018 Lausanne

<b>3</b> Patient	Nom	Dupont
	Prénom	Christine
	Rue	Rue principale 1a
	NPA	1200
	Localité	Genève
	Date de naissance	24.12.2000
	Sexe	F
	Date du cas	
	Cas n°	
	N° AVS	
	N° Cada	
	N° d'assuré/e	
	Canton	GE
	Copie de facture	Non
<b>8</b> Type de remb.		TG
Loi		LAMal
N° contrat		
Traitement		15.01.2021–15.01.2021
<b>6</b> Motif traitement		Maladie
N°/Nom entreprise		
Rôle/localité		Cabinet médical

**4** Madame  
Christine Dupont  
Rue principale 1a  
1200 Genève

**5** Date/N° GaPrCh  
Date/N° facture 25.03.2021/32689  
Date/N° rappel

Mandataire	N° GLN/RCC
<b>7</b> Diagnostic	N1
Liste GLN	1/7601000092695
Remarques	

<b>9</b> DateTarif	<b>10</b> Code	<b>11</b> Code de référence	<b>12</b> Sé	<b>11</b> Cq	<b>12</b> Quantité	<b>12</b> Pt PM	<b>13</b> fPM	<b>13</b> Vpt PM	<b>14</b> Pt PT	<b>14</b> fPT	<b>15</b> Vpt PT	<b>15</b> E	<b>15</b> R	<b>15</b> P	<b>15</b> M	<b>16</b> Montant
15.1.21	001	00.0010	1	1.00	1	9.57		0.89	8.19		0.89					15.81
15.1.21	001	00.0020 00.0010	1	1.00	1	9.57		0.89	8.19		0.89					15.81
15.1.21	001	00.0030 00.0010	1	1.00	1	4.78		0.89	4.10		0.89					7.90
15.1.21	400	1263233	1	16.10	1											16.10

Si vous avez des questions relatives au formulaire de facturation Tarmed unifié, nos collaboratrices et collaborateurs dans les centres de prestations se tiennent très volontiers à votre disposition.



N° TVA	Acompte: 0.00	Montant total:	55.60
Monnaie CHF		dont pr. obl.:	55.60
		Montant dû:	55.60 <b>17</b>

# Visana Club

Visana Club: un plus pour vous. Si vous êtes cliente ou client de Visana, vous êtes automatiquement et gratuitement membre de Visana Club et vous bénéficiez donc sans restriction des offres de nos partenaires. De plus: Visana n'utilise pas le moindre centime de prime pour le Visana Club. Vous trouverez d'autres offres et informations sur [visana.ch/leclub](https://visana.ch/leclub). Profitez-en!

## *Saluez le printemps avec les nouvelles offres du club*



### Micro: la mobilité pour toute la famille

La marque Micro vous offre le bolide adapté à chaque occasion. Que diriez-vous de vous déplacer rapidement de A à B avec un e-scooter? Ou avec le Micro «Pedalflow»? Il vous permettra non seulement de vous déplacer rapidement, mais vous procurera assurément du plaisir. Quant à votre progéniture, elle rayonnera de bonheur à la vue d'un «Kids Scooter» équipé de roues LED.

**Profitez de 25% de rabais sur tous les scooters non-électriques et de 10% de rabais sur tous les produits électriques.**

Commandez maintenant via [visana.ch/leclub](https://visana.ch/leclub). L'offre est valable jusqu'au 31 décembre 2021 ou jusqu'à épuisement du stock. Vous trouverez plus d'informations sur [microscooter.ch](https://microscooter.ch). Renseignements produits: 044 910 11 22.

**«Toujours mobile avec Micro!»**



«La montre avec laquelle vous courez plus longtemps.»



## «Coros Pace 2» – la montre sportive GPS la plus légère du monde

Combiné à son bracelet en nylon, la «Coros Pace 2» est un poids plume de 29 grammes. Cela ne l'empêche pas d'offrir des performances exceptionnelles: un processeur rapide assure de nombreuses fonctions. Le tout emballé dans un boîtier ergonomique et robuste en matières composites à résistance élevée. Autres caractéristiques:

- Batterie à haute performance
- Réception GPS
- Altimètre barométrique
- Couleurs: dark navy et blanc

**Prenez votre élan avec la montre sportive Coros au prix spécial de 187 fr. 40 au lieu de 249 fr. 90.** Commandez-là maintenant sur [visana.ch/leclub](https://visana.ch/leclub), par courriel à [electronic@bucher-walt.ch](mailto:electronic@bucher-walt.ch) ou par fax 032 755 95 79. L'offre est valable jusqu'au 30 septembre 2021 ou jusqu'à épuisement du stock. Vous trouverez plus d'informations sur [bucher-walt.ch/visana/coros](https://bucher-walt.ch/visana/coros). Renseignements produits: 032 755 95 00.



## Produits de haute qualité pour votre ménage

L'entreprise SPC Electronics SA à St-Gall distribue exclusivement depuis 20 ans les produits de haute qualité de marques réputées comme Toshiba, Sharp, Hitachi, Severin, Medisana, Domo, Bimar, Salco, Sompex

ou Villeroy & Boch. Chez SPC, vous obtenez votre nouvel appareil à des conditions avantageuses et profitez d'un conseil compétent, d'une livraison gratuite et d'un service de montage professionnel.



**Profitez maintenant d'un rabais exclusif de 45% sur l'ensemble de l'assortiment de SPC** (p. ex. électroménager, électronique de divertissement, climat intérieur, électromobilité, santé, habitat/jardin, éclairage, etc.).

Commandez maintenant via [visana.ch/leclub](https://visana.ch/leclub). L'offre est valable jusqu'au 31 décembre 2021 ou jusqu'à épuisement du stock. L'offre n'est pas valable pour les pièces détachées/accessoires, liquidations, éventuels forfaits de livraison/montage et ne peut pas être cumulée avec d'autres rabais. Vous trouverez plus d'information sur [spc.ch](https://spc.ch). Renseignements produits et conseils: 071 227 99 99 ou [info@spc.ch](mailto:info@spc.ch).

**«Les spécialistes vous conseillent volontiers par téléphone.»**

**S·P·C**

# Bon à savoir

## Informations importantes

### Questions fréquentes

Avez-vous des questions concernant votre assurance? Nous vous renseignons volontiers. Sur votre police actuelle figurent le numéro de téléphone et l'adresse de votre personne de contact. Vous trouverez également la réponse à de nombreuses questions sur [visana.ch/fr/faq](https://visana.ch/fr/faq).

### Agences Visana

Vous trouverez les coordonnées de nos agences et centres de prestations sur [visana.ch/agences](https://visana.ch/agences).

### Assistance téléphonique

Notre ligne d'assistance téléphonique est atteignable au numéro 0848 848 899. Au moyen du pilotage par langue, vous serez adressé/e au point de contact souhaité. Le numéro de la ligne d'assistance figure également au recto de votre carte d'assurance.

### Conseil télé-médical

Chez Visana, l'accès à un service de conseil télé-médical gratuit est inclus dans l'assurance de base; vous pouvez le joindre au numéro 0800 633 225, 365 jours par an, 24 heures sur 24.

### Urgences à l'étranger

L'assistance Visana vous apporte une aide 24 heures sur 24, au numéro +41 (0)848 848 855. Vous trouverez également le numéro de téléphone au verso de votre carte d'assurance.

### Protection juridique en matière de santé

Vous pouvez faire valoir des prétentions en dommages-intérêts auprès de la protection juridique en matière de santé (comprise dans l'assurance de base chez Visana), au numéro 031 389 85 00.

### myVisana et app Visana

Avec le portail en ligne destiné à la clientèle my-Visana ([visana.ch/myvisana\\_fr](https://visana.ch/myvisana_fr)) et l'app Visana, vous avez accès en tout temps à vos documents d'assurance.

### Blog Visana

Vous pouvez lire des articles intéressants sur le thème de la santé ou de l'alimentation sur notre blog sous [visana.ch/fr/blog](https://visana.ch/fr/blog).

## Visana fait partie des assureurs-maladie les plus efficaces

En 2020 également, la plateforme de comparaison Comparis.ch a récompensé le groupe Visana pour son efficacité. Nos frais administratifs font partie des plus faibles de Suisse. Visana se place donc à nouveau parmi les assureurs-maladie les plus efficaces. Nous nous réjouissons de recevoir cette distinction. Elle honore les efforts que nous avons entrepris pour gérer



de manière économe les primes payées par nos assurées et assurés. Nous continuons à nous engager pour cela à l'avenir. Nous vous remercions pour votre fidélité et votre confiance!

## Assurance-ménage: conseils pour les vélos électriques

Le printemps arrive et la saison du vélo approche à grands pas. Les vélos électriques demeurent très tendance. Comment se présente votre couverture d'assurance en la matière? Dans l'assurance-ménage, les vélos électriques sont généralement inclus. Ces derniers sont divisés en deux catégories:

- vélos électriques avec assistance au pédalage jusqu'à 25 kilomètres par heure au maximum ou une puissance de moteur jusqu'à 500 watts (sans plaque de contrôle)
- vélos électriques avec assistance au pédalage jusqu'à 45 kilomètres par heure au maximum ou une puissance de moteur comprise entre 501 et 1000 watts (plaque de contrôle jaune)

### Quelle assurance complémentaire est nécessaire?

Chez Visana, les vélos électriques de la première catégorie (jusqu'à 25 km/h au maximum) sont assurés comme ménage, s'ils sont volés au lieu assuré. Si le vélo électrique est volé à l'extérieur, la couverture complémentaire «Vol simple hors du domicile» prend en charge le sinistre. Examinez précisément la somme d'assurance, afin d'éviter une sous-assurance. Les vélos électriques de la deuxième catégorie (plus de 25 km/h) doivent être assurés contre le vol par le biais de l'assurance complémentaire «Vol de cyclomoteurs et vélos électriques», à l'instar des cyclomoteurs. Choisissez ici aussi une somme d'assurance pertinente.

**Bon d'achat en cadeau**

N'hésitez pas à conclure d'ici fin 2021 une assurance-ménage et de responsabilité civile privée ou une assurance des bâtiments. En guise de cadeau de bienvenue, vous recevez une carte-cadeau Coop ou IKEA d'une valeur de 50 francs. [visana.ch/cadeau-assurancedechoses](https://visana.ch/cadeau-assurancedechoses)

## Liste restreignant le choix des hôpitaux (état mars 2021)

Avec une assurance complémentaire d'hospitalisation, vous bénéficiez d'un meilleur confort et d'une plus grande intimité en cas de séjours hospitaliers stationnaires. Visana négocie directement avec les hôpitaux les tarifs que ces derniers peuvent appliquer en la matière. Afin que les primes pour les assurances complémentaires d'hospitalisation ne soient pas soumises à des tarifs trop élevés, Visana peut exclure certains hôpitaux de l'assurance complémentaire d'hospitalisation, notamment lorsqu'elle n'arrive pas à trouver un accord avec ces derniers sur les tarifs.

### Consultez la liste des hôpitaux

Pour les personnes disposant d'une assurance complémentaire d'hospitalisation, cela signifie que des coûts supplémentaires sont générés lors de séjours stationnaires dans des hôpitaux exclus. L'assurance complémentaire d'hospitalisation de Visana ne prend pas en charge ces coûts. Seules les admissions d'urgence sont exclues de cette restriction. Vous trouverez les hôpitaux exclus sur la «Liste restreignant le choix des hôpitaux» sur [visana.ch/hospitalisation](https://visana.ch/hospitalisation) («téléchargements», «listes utiles»). La **clinique de réadaptation Dussnang** se trouve **désormais** sur la liste (pas de reconnaissance pour les divisions mi-privée et privée).

Canton	Lieu	Hôpital/Clinique	Pas de reconnaissance de la division hospitalière		
			commune	mi-privée	privée
AR	Walzenhausen	Rheinburg-Klinik		■	■
BE	Bienne	Clinique pour la chirurgie plastique et esthétique	■	■	■
GR	Fläsch/St. Moritz	Klinik Gut		■	■
SG	Bad Ragaz	Clinic Bad Ragaz		■	■
SG	Valens	Rehazentrum Valens		■	■
SG	Walenstadtberg	Rehazentrum Walenstadtberg		■	■
TG	Dussnang	Rehaklinik Dussnang		■	■
ZG	Oberwil b. Zug	Psychiatrische Klinik Zugersee		■	■
ZH	Zurich	Limmatklinik		■	■
ZH	Zurich	Universitätsklinik Balgrist (uniquement domaine de paraplégie aiguë)		■	■

## Aides numériques: myVisana et app Visana



Avec notre portail en ligne destiné à la clientèle, myVisana, et l'app Visana, vous organisez vos affaires d'assurance confortablement et en toute sécurité, chez vous ou en route. Vous pouvez

- avoir accès aux polices, factures et décomptes de prestations de toute la famille
- télécharger les factures de médecins et les envoyer par voie numérique
- contrôler la participation aux coûts Visana et la quote-part
- examiner les franchises possibles et modifier la franchise en ligne.
- Vous recevez un message lorsque de nouveaux documents entrent
- et, avec l'app Visana, votre carte d'assurance virtuelle est toujours à portée de main.



**Vous pouvez télécharger l'app Visana dans l'App Store (iOS) ou Google Play Store (Android).**

### Nouvelle fonction de myVisana

Si vous disposez d'une assurance-maladie auprès de Visana, vous pouvez désormais commander, via myVisana, une offre comparative sans engagement avec des conditions spéciales pour votre assurance ménage, des bâtiments et/ou de responsabilité civile. Téléchargez simplement votre police d'assurance de choses actuelle, à partir de l'app, dans le domaine «Aperçu des assurances». Nous vous soumettrons volontiers une offre comparative.

### Programme de bonus numérique myPoints

Avec myPoints, intégrez davantage de mouvement à votre quotidien, ainsi que des diversions bienvenues, en temps de télétravail. Que ce soit avec une promenade, un footing ou un entraînement devant la télévision. Si vous avez conclu chez Visana une assurance complémentaire, nous vous récompensons pour vos activités en vous versant jusqu'à 120 francs par an. Dès que vous avez un compte myVisana, vous pouvez vous enregistrer à myPoints dans l'app Visana et récolter des points. Bonne récolte!

# «Il est important de continuer à se former»

Mauro Lustrinelli est l'entraîneur de l'équipe nationale des M21. Dans l'entretien, il parle du football sans spectateurs/trices, des conséquences du coronavirus sur les enfants, du travail en faveur de la relève et de ses objectifs.

Entretien: Fabian Ruch | Photo: Mauro Mellone

## ***Mauro Lustrinelli, comment gardez-vous la forme durant la pandémie de coronavirus?***

Je me suis acheté un tapis roulant et je fais régulièrement du fitness sur ma console Nintendo Switch, dit-il (en souriant). Je joue beaucoup au football avec mes fils et vais volontiers me promener. Avant le coronavirus, je tapais toutefois nettement plus dans le ballon.

## ***Les enfants ont eu beaucoup moins de possibilités pour pratiquer des activités. Ce serait d'autant plus important que les évènements tels que les YB Kids Camps aient lieu en 2021. À quel point la restriction est-elle mauvaise pour les enfants?***

C'est un immense danger, car le natel, l'ordinateur et la télévision sont des alternatives attrayantes. Le sport est très important pour les adolescents/es, car il leur permet de se dépenser, d'être en plein air, d'être ensemble avec des amis/es et des collègues de l'équipe.

## ***Qu'est-ce qui vous manque le plus dans le foot à cause du coronavirus?***

Les spectateurs et spectatrices. La passion, les émotions, l'interaction avec les fans, tout cela fait que le foot est si extraordinaire. Au travail, l'échange personnel avec les joueurs me manque. Je suis un entraîneur qui prend volontiers les joueurs dans les bras et j'aimerais être proche d'eux.

## ***L'équipe suisse des M21 s'est qualifiée pour l'Euro. Comment évolue votre équipe?***

L'accent est mis sur la formation des joueurs. Cela signifie pousser les limites vers le haut, individuellement et en tant qu'équipe. Nous sommes présents à un championnat d'Europe des M21, pour la première fois depuis 2011. Pourtant, l'éventail des talents est logiquement plus important en Angleterre, en Espagne, en France, en Italie ou en Allemagne, car la Suisse est plutôt un petit pays.

## ***Où se situent les talents âgés de 20 ans aujourd'hui par rapport à l'époque où vous aviez le même âge?***

L'intensité est plus grande dans chaque domaine: physique, technique, tactique et mental. Aujourd'hui, le jeu est nettement plus rapide, équilibré et intensif. Des dénicheurs de talent assistent déjà aux matchs joués par des jeunes de 15 ans. Les jeunes disposent tôt de conseillers et reçoivent le soutien d'entraîneurs, de coaches en athlétisme, de masseurs et de médecins.

## ***Comment était-ce pour vous?***

À l'âge de 20 ans, j'étudiais l'économie à l'Uni de Lugano et je jouais pour le plaisir en 1<sup>re</sup> ligue à Bellinzone. Il ne serait plus possible aujourd'hui de grimper d'aussi bas pour devenir un joueur national et même réussir à évoluer à l'étranger.

## ***Quand aviez-vous ressenti que vous aimeriez devenir entraîneur?***

En tant que joueur plus âgé, on est une sorte de bras droit de l'entraîneur. En 2012, j'étais encore sous contrat pour un an et demi à Thoune, j'avais presque 36 ans, lorsque le poste d'entraîneur assistant m'a été proposé. J'ai su immédiatement que je devais saisir cette opportunité. Ma carrière en tant que footballeur s'est terminée du jour au lendemain.

## ***De quels entraîneurs vous inspirez-vous?***

Je regarde en moyenne au moins une rencontre par jour et j'essaie toujours de me mettre à la place des entraîneurs. Je m'intéresse ainsi non seulement à des éléments ayant trait à la tactique, mais aussi à l'empathie, la présence et la conduite du jeu. Je m'inspire de nombreux entraîneurs et j'essaie de prendre ce qu'il y a de meilleur chez eux. C'est comme dans la vie: il est important de continuer à se former, on n'a jamais fini d'apprendre.

## ***Et quels sont vos objectifs en tant qu'entraîneur?***

Ce que j'ai vécu en tant que joueur, j'aimerais également y parvenir en tant qu'entraîneur: participer à la Ligue des champions et à la Coupe du Monde. Je procède étape par étape, mon travail en tant qu'entraîneur national des M21 n'est de loin pas terminé, j'ai prolongé en janvier mon contrat jusqu'en 2023.



## *Bref portrait*

Mauro Lustrinelli a débuté assez tardivement sa carrière en tant que footballeur. L'attaquant, avisé et offensif, a réussi à évoluer à l'étranger, au Sparta Prague, a disputé 12 matches de la sélection nationale, avant que sa carrière d'entraîneur en qualité d'assistant auprès du FC Thoune ne soit lancée en 2012. Aujourd'hui, il occupe la fonction de coach de la sélection suisse des M21. Le Tessinois de 45 ans vit avec sa femme et leurs deux fils (11 et 13 ans) à Steffisburg, et en tant que DJ amateur, il aime jouer toute sorte de musique durant ses loisirs.

YB Kids Camps:  
amusement garanti!



# Participer gratuitement au YB Kids Camp!

Visana soutient les YB Kids Camps, lors desquels la relève du football s'entraîne et passe d'excellents moments ensemble. Participez à notre tirage au sort et gagnez une des 15 participations gratuites pour les camps organisés à Berne et à Herzogenbuchsee.

Texte: Stephan Fischer | Photo: Mauro Mellone

Vous avez des filles, des fils ou des filleuls/es (nés entre 2008 et 2014) passionnés de football, que vous souhaitez surprendre avec un cadeau très particulier? Alors tentez votre chance en participant à notre tirage au sort. Un total de 15 participations gratuites sont à gagner, pour les YB Kids Camps organisés à Berne du 12 au 16 juillet 2021 et à Herzogenbuchsee du 27 septembre au 1<sup>er</sup> octobre 2021. Participez sur [visana.ch/concours](https://visana.ch/concours) ou en nous envoyant le talon de participation au concours. Pour en savoir plus sur les YB Kids Camps: [bscyb.ch/kids-camps](https://bscyb.ch/kids-camps).



## Talon de participation

Je souhaite gagner (veuillez cocher):

- 1 participation gratuite au YB Kids Camp du 12 au 16 juillet 2021 à Berne **ou**
- 1 participation gratuite au YB Kids Camp du 27 septembre au 1<sup>er</sup> octobre 2021 à Herzogenbuchsee

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

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

Collez le talon sur une carte postale et envoyez-le jusqu'au 12 avril 2021 à: VisanaForum, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 16

Les gagnantes et gagnants seront informés d'ici au 23 avril 2021. Aucune correspondance ne sera tenue au sujet du concours. La voie juridique est exclue.

Les prix ne peuvent pas être remis en espèces. Par votre participation au concours, vous acceptez que Visana utilise vos indications à des fins de marketing.

Ce droit peut être révoqué en tout temps. Une seule participation au concours est admise par personne.