

Concours

Participer gratuitement à Women Sport Evasion et au YB Kids Camp

**Sport, divertissement et entraînement, pour les femmes et les enfants. L'été sera sportif, avec Visana. Nous mettons en jeu 100 inscriptions gratuites à Women Sport Evasion, à Lausanne, et 25 inscriptions gratuites au YB Kids Camp, à Berne.**



Visana soutient Women Sport Evasion (pour les femmes nées avant ou en 1998) les 21 et 22 juin 2014, à Lausanne, et le YB Kids Camp (pour les enfants nés entre 2000 et 2007) du 21 au 25 juillet 2014, à la Berner Allmend. Vous pouvez gagner des inscriptions gratuites pour ces deux événements. 100 entrées sont mises en jeu, pour Lausanne, et 25 pour le YB Kids Camp. Envoyez-nous le talon de participation ou participez au tirage au sort en ligne sur [www.visana.ch](http://www.visana.ch). Bonne chance!

**Talon de participation**

Je souhaite gagner le prix suivant (veuillez cocher):

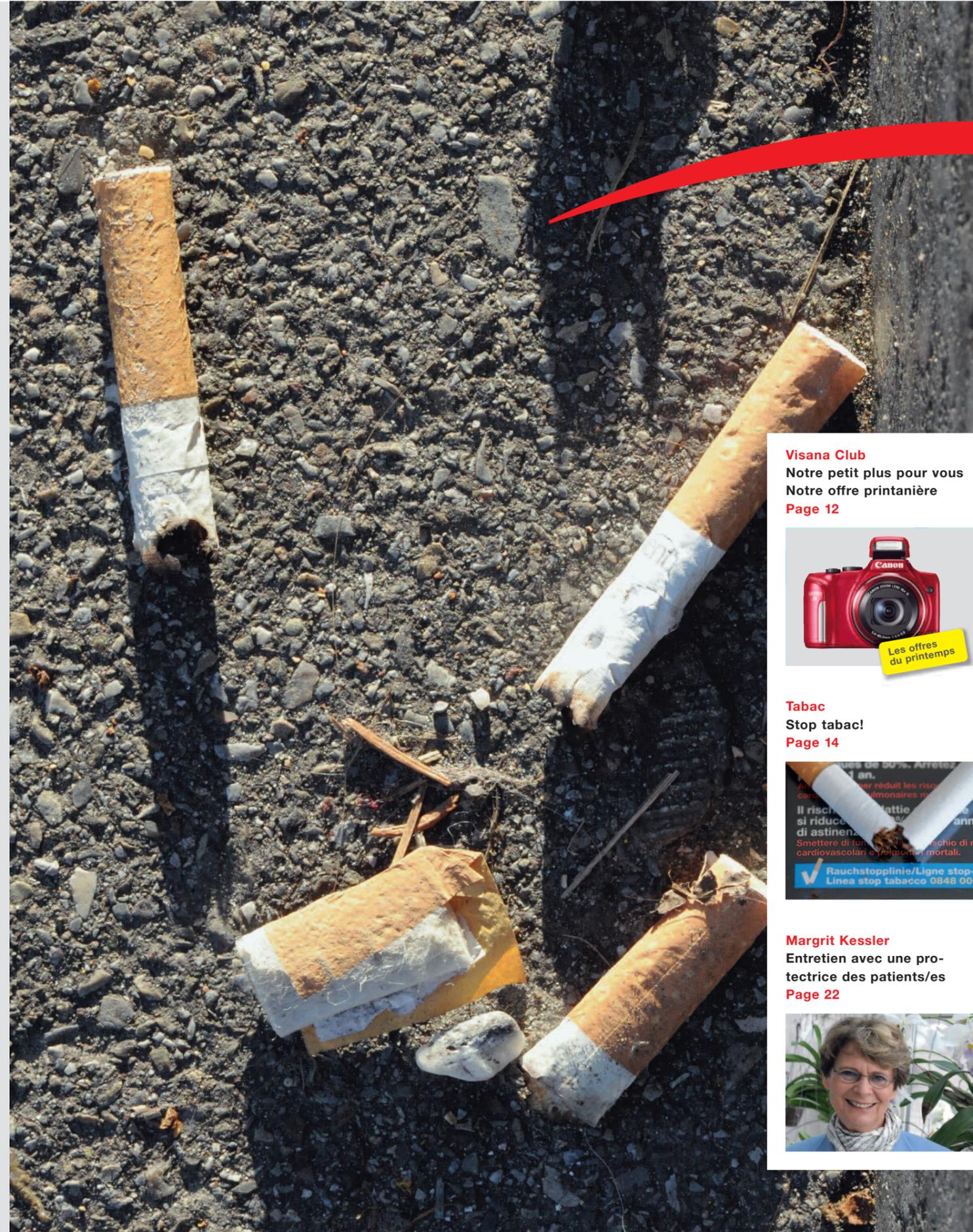
- (au max. 5) inscriptions gratuites pour Women Sport Evasion 2014 (uniquement les femmes nées avant ou en 1998) le
  - 21 juin à Lausanne /  22 juin à Lausanne OU
- 1 inscription gratuite au YB Kids Camp du 21 au 25 juillet 2014

- Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_  
 Prénom \_\_\_\_\_  
 Rue, n° \_\_\_\_\_  
 NPA, localité \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_

Collez le talon sur une carte postale et envoyez-le jusqu'au 15 mars 2014 à: VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15.

Les gagnantes et gagnants seront informés d'ici au 29 mars 2014. 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 est admise par personne.



**Visana Club**  
 Notre petit plus pour vous  
 Notre offre printanière  
 Page 12



**Tabac**  
 Stop tabac!  
 Page 14



**Margrit Kessler**  
 Entretien avec une protectrice des patients/es  
 Page 22



## Sommaire

- 3 Initiative pour une caisse unique: le pour et le contre
- 5 Excellentes notes pour Visana
- 6 Toutes à la Women Sport Evasion!
- 8 Coup de projecteur sur le Service de médecin-conseil
- 10 La responsable de notre agence tessinoise
- 12 Les offres printanières exclusives de Visana Club
- 14 Fumer – Comment arrêter
- 16 Découvrir la Suisse sur la Route du Cœur
- 18 Qui veut participer au YB Kids Camp?
- 20 Informations diverses
- 22 Entretien avec Margrit Kessler
- 24 Concours

## Editorial



Chère lectrice, cher lecteur,

C'est à juste titre que notre système de la santé est considéré comme l'un des meilleurs du monde. Mais il est relativement coûteux. Des mesures sont donc régulièrement nécessaires, afin de stabiliser les coûts, ou du moins de freiner leur hausse. Au cours des dernières années, les mesures visant à juguler les coûts ont été nombreuses, même si elles ne semblent pas encore suffisantes aux assureurs-maladie, qui ont élaboré des propositions concrètes.

L'objectif visé doit être d'optimiser notre système de la santé, qui est déjà efficace. En effet, ce système n'est pas remis en question, comme le montrent des sondages effectués auprès de la population. Cependant, cet avis n'est pas partagé par les cercles qui ont lancé l'initiative «Pour une caisse publique d'assurance-maladie». Ils veulent mettre en jeu notre système et effectuer un changement de cap radical. A intervalles réguliers, le même camp politique propose toujours la même chose: ériger un monopole étatique obligatoire afin de régler la politique de la santé de manière centralisée.

Le Conseil fédéral rejette l'initiative «Pour une caisse publique d'assurance-maladie». Le Conseil des Etats s'est clairement rallié à l'avis du Conseil fédéral, lors de la session de décembre passé. Le Conseil national se penchera sur la question lors de la session de printemps, qui débute ces jours-ci. Sur les deux pages suivantes, nous vous présentons l'agenda politique et renvoyons à la prise de position négative du Conseil fédéral. De plus, nous offrons à un Conseiller national, Monsieur Jean-François Steiert, l'occasion de motiver son soutien à l'initiative.

Vous trouverez de plus amples informations concernant l'initiative «Pour une caisse publique d'assurance-maladie» sur notre site Internet [www.visana.ch](http://www.visana.ch). En notre qualité d'assureur-maladie, il est évident que nous refusons l'initiative, tout comme le Conseil fédéral et le Conseil des Etats.

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

**Urs Roth**  
Président de la direction



**Impressum:** «VisanaFORUM» est une publication du groupe Visana. Le groupe Visana comprend Visana, sana24 et vivacare. Il paraît quatre fois par année. Rédaction: Stephan Fischer, David Müller, Peter Rüegg. Adresse: VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15. Fax: 031 357 99 32. E-mail: [forum@visana.ch](mailto:forum@visana.ch). Mise en page: Natalie Fomasi, Elgg. Concept graphique et photos: Meinrad Fischer, Atelier für Gestaltung, Zurich. Impression: Vogt-Schild Druck AG, Derendingen. Internet: [www.visana.ch](http://www.visana.ch)

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

# Caisse unique: deuxième étape

**Votation populaire le 28 septembre? Le Conseil fédéral a décidé mi-septembre de recommander au Parlement le rejet de l'initiative populaire «Pour une caisse publique d'assurance-maladie». La décision du Conseil fédéral et le lancement des délibérations au sein des Chambres fédérales ont marqué le début de la deuxième étape du processus politique.**

Pendant la session d'hiver de l'année dernière, le Conseil des Etats s'est rallié à la position du Conseil fédéral par 28 voix contre 13 et 3 abstentions. Le Conseil national se penchera sur la question lors de la session de printemps, qui débute le 3 mars. La date prévue pour la votation est le 28 septembre 2014.

### Le Conseil fédéral adopte une position claire

Dans son message aux Chambres fédérales, le gouvernement explique de manière claire et précise son opposition à l'initiative de la caisse unique. Voici quelques extraits du message:

#### «Contre le monopole d'une caisse-maladie unique»

«Par leur revendication, les auteurs de l'initiative populaire visent un complet changement de cap de l'assurance obligatoire des soins. De l'avis du Conseil fédéral, un changement aussi radical ne s'impose pas. Le Conseil fédéral considère au contraire qu'un système composé d'une pluralité d'assureurs dans l'assurance-maladie sociale présente des avantages évidents par rapport à une situation de monopole avec une seule caisse-maladie.»

#### «Pour la liberté de choix des assurés»

«Avec le libre passage intégral, la population suisse dispose d'une liberté totale dans le choix de son assureur. Les assurés peuvent décider

### Message du Conseil fédéral

Lien vers le message du Conseil fédéral: [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch) > Thèmes > Assurance-maladie > Révisions de l'assurance-maladie > Initiative «Pour une caisse publique d'assurance-maladie»

### Deux personnalités du monde politique nous donnent leur opinion

A la page suivante, le conseiller national Jean-François Steiert (SP/FR), membre du comité d'initiative, plaide en faveur de la caisse unique. L'ancien conseiller Albrecht Rychen, président du conseil d'administration du groupe Visana explique les raisons pour lesquelles il est opposé à l'initiative.

de continuer à s'assurer pour l'assurance obligatoire des soins auprès du même assureur ou de changer d'assureur.»

### «Caisse unique: augmentation des primes et pas de diminution des coûts»

«L'affaiblissement de l'élément de concurrence dans le système de l'assurance-maladie en lien avec l'initiative populaire devrait en conséquence conduire même tendanciellement à une augmentation des primes dans l'assurance obligatoire des soins. «Même si l'on ne sait pas encore comment l'initiative serait mise en œuvre concrètement, le Conseil fédéral est convaincu qu'elle n'aurait aucun effet modérateur sur les coûts.»

**Christian Beusch**  
Communication d'entreprise



### Voulez-vous renoncer au libre choix de votre assureur-maladie?



Une caisse étatique unique n'a pas de concurrence et n'a donc aucune motivation à traiter les personnes assurées comme des clientes et des clients. Elle ne doit fournir ni un service de qualité ni des prestations adaptées à sa clientèle, puisque les assurées et les assurés qui ne sont pas satisfaits ne peuvent pas choisir un autre assureur.

Les assureurs-maladie étant aujourd'hui concurrents, ils se voient forcés de traiter leurs tâches avec efficacité. Leurs coûts administratifs sont donc plus bas que ceux des institutions étatiques, telles que l'assurance-invalidité, l'assurance-chômage ou la Suva, assurance détenant un semi-monopole. De plus les assureurs-maladie n'ont pas de dettes, à l'inverse par exemple de l'assurance-invalidité, dont la dette se monte à un milliard de francs.

Le Conseil fédéral lui-même affirme qu'une caisse unique aurait pour conséquence des primes plus élevées et une détérioration de l'approvisionnement en soins. Cela se passe de commentaire.

Notre système de la santé se situe parmi les meilleurs du monde. Dans l'intérêt de nos assurés/es, des réformes sont nécessaires. Mais le système ne doit pas pour autant être modifié de fond en comble et il n'est pas nécessaire de déclencher une révolution du point de vue de l'économie planifiée. Les expériences négatives, comme celles de la France et de l'Angleterre, sont autant d'arguments contre une caisse unique étatique.

**Albrecht Rychen, ancien Conseiller national, président du conseil d'administration de Visana**

### Oui à une caisse-maladie publique: dans l'intérêt des patients/es et des assurés/es



La concurrence actuelle entre les caisses-maladie pour l'assurance de base est absurde: bien que tout le monde ait droit aux mêmes prestations de base, les différences entre les primes sont énormes. Les appels de courtiers le soir ou le samedi matin, la publicité et les

changements de caisse coûtent aux assurés/es entre 300 et 400 millions de francs par an. Nous ferions mieux d'employer cette somme pour des prestations telles qu'une meilleure couverture des soins, par exemple.

Les représentants/es des caisses au Parlement s'engagent contre les intérêts des patients/es: contre le libre choix du médecin (mais pour le libre choix de la caisse ...), contre une meilleure surveillance des caisses et parfois même contre un contrôle efficace des prix des médicaments!

La Suisse possède déjà des caisses publiques pour la vieillesse (AVS) et pour l'assurance-accidents (SUVA). Pour l'assurance-maladie obligatoire, une telle solution apporte plus de transparence, dans l'intérêt des personnes assurées, ainsi que la fin de la concurrence coûteuse et non productive, pour des prestations identiques.

En outre, une telle caisse a, contrairement aux caisses actuelles, un intérêt à investir dans la prévention et dans la santé à long terme de ses assurés/es, plutôt que d'exercer une pression à court terme sur les coûts et de repousser les mauvais risques.

**Jean-François Steiert, Conseiller national, vice-président de la fédération suisse des patients (Dachverband Schweizerischer Patientenstellen)**

# Visana est de nouveau au top

**Visana en bref.** Le Vermögenszentrum a comparé les assurances complémentaires les mieux vendues des 14 plus grandes assurances-maladie suisses. Avec son assurance combinée Basic, Visana a obtenu d'excellents résultats.

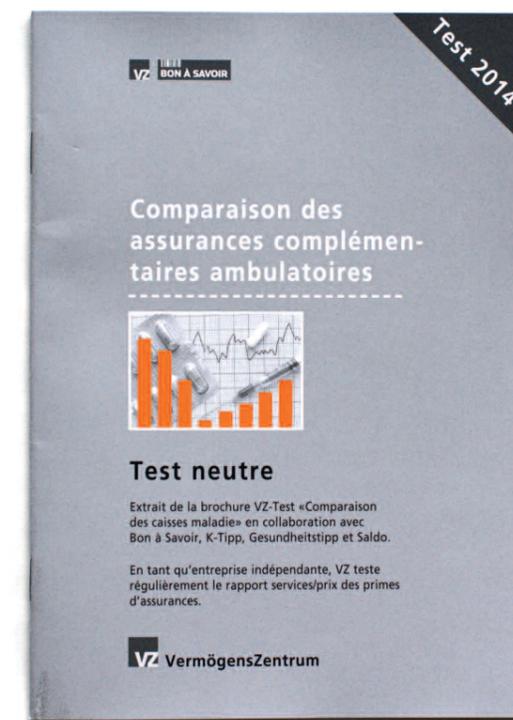
Le Vermögenszentrum a soumis à son test annuel les assurances complémentaires les mieux vendues des plus grandes assurances-maladie de Suisse. Les résultats parlent d'eux-mêmes: dans le domaine des assurances complémentaires, Visana évolue au plus haut niveau.

Elle se classe à nouveau parmi les 4 premières avec son assurance combinée Basic. Le Vermögenszentrum lui attribue l'évaluation: «Supérieure à la moyenne».

### Basic plusieurs fois primée parmi les meilleures

Parmi les prestations complémentaires suivantes du paquet Basic, Visana a obtenu la note maximum: médicaments non remboursables par les caisses-maladie, centres de fitness, couverture à l'étranger et psychothérapie. Les résultats de l'analyse «Comparaison des assurances complémentaires Traitements ambulatoires» ont été publiés dans la brochure de VZ, test 2014. Le Vermögenszentrum est un centre de conseil indépendant. Il a effectué le test avec les revues Bon à Savoir, K-Tipp, Gesundheitstipp et Saldo.

**Esther Trüssel  
Marketing Clientèle privée**



### Comparaison du Vermögenszentrum

Vous trouverez l'évaluation complète des 14 plus grands assureurs-maladie suisses sur la page Internet [www.vzonline.ch](http://www.vzonline.ch)  
> Comparaison > Soins ambulatoires.



# Coup de projecteur sur le prochain Women Sport Evasion

**Vers un nouveau record de participation?** L'événement Women Sport Evasion se tiendra pour la septième fois à Lausanne les 21 et 22 juin 2014. La barre des 2000 participantes devrait être dépassée pour la première fois. Visana soutient une nouvelle fois l'événement en tant que sponsor principal.

L'ambiance festive qui règne sur les vastes terrains de sport des rives du lac Léman, les ateliers consacrés au fitness et au bien-être ainsi que l'occasion de vivre une expérience de groupe amusante contribuent fortement au succès de cet événement unique en Suisse. Les organisateurs comptent bien établir un nouveau record de participation en 2014.

### Une vingtaine d'ateliers à découvrir

Le stade Pierre-de-Coubertin peut accueillir environ 1200 participantes par jour. Avec 2000 participantes sur l'ensemble du week-end, un nouveau record serait établi. Plus de vingt ateliers de fitness, de danse et de bien-être répartis sur les terrains sont proposés plusieurs fois par jour.

Etant donné le record d'affluence attendu, des ateliers supplémentaires, reflétant les dernières tendances, seront proposés. Les ateliers à succès de l'année dernière, comme la Zumba ou le Drums Alive seront également au rendez-vous en 2014.

### La carte week-end: un forfait qui vaut la peine

Comme les années précédentes, les participantes (celles-ci doivent être nées en 1998 ou avant) concoctent leur propre programme journalier et suivent les ateliers au gré de leurs envies. La carte journalière (samedi ou dimanche) de 60 francs comprend la participation aux ateliers, le repas de midi, les en-cas et un cadeau souvenir.

Il est bien sûr quasiment impossible de participer à tous les ateliers en un seul jour. Si vous souhaitez tout essayer, nous vous recommandons de prendre une carte week-end de 95 francs (sans nuitée). Important: les ateliers sont proposés en français et en partie en allemand.

### Une invitation ou un peu de chance...

Deux possibilités s'offrent à vous pour économiser le prix de l'entrée: être invité/e ou gagner

l'une des 100 entrées gratuites mises en jeu par «VisanaFORUM» (voir encadré). Vous trouverez davantage d'informations, le lien pour vous inscrire en ligne et le programme de la journée sur [www.womensportevasion.ch](http://www.womensportevasion.ch), ou par le biais de la page Facebook de Women Sport Evasion sur [www.facebook.com/WomenSportEvasion](https://www.facebook.com/WomenSportEvasion).

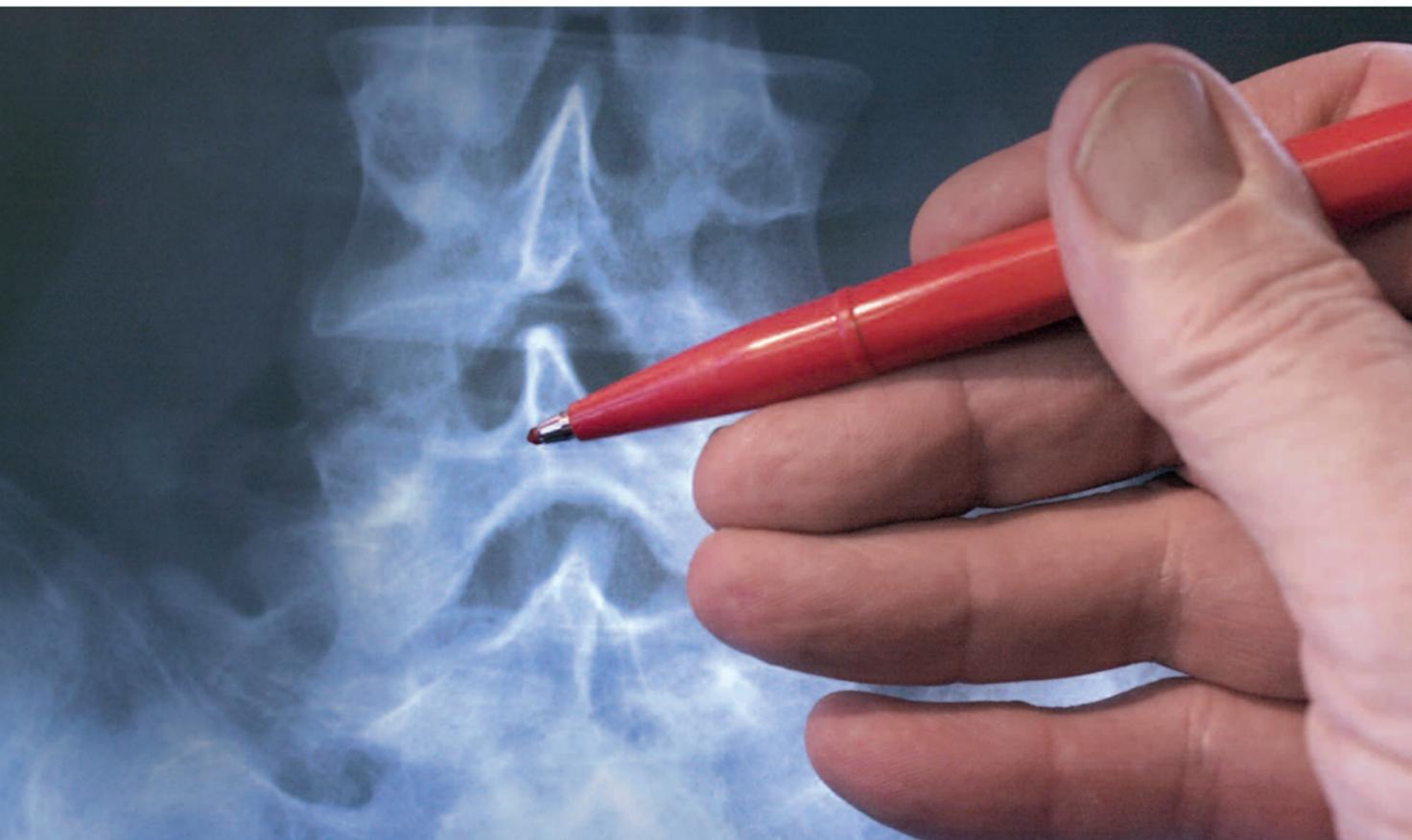
**Stephan Fischer**

**Communication d'entreprise**

### Tirage au sort de 100 entrées gratuites

Souhaitez-vous participer gratuitement à Women Sport Evasion à Lausanne avec des amies? Participez à notre concours à la page 24 et gagnez jusqu'à cinq cartes journalières à utiliser le jour de votre choix. «VisanaFORUM» met en jeu 100 entrées gratuites pour cet événement sportif unique au bord du lac Léman. Si la chance ne vous sourit pas lors du tirage au sort, vous pouvez réserver vos entrées en ligne jusqu'à peu avant l'événement sur [www.womensportevasion.ch](http://www.womensportevasion.ch). Bonne chance!





# Indépendance et protection des données

**Coup de projecteur sur le Service de médecin-conseil. Les lois et les ordonnances fixent les prestations prises en charge par les assureurs-maladie. Elles ne couvrent néanmoins pas tout. Par ses recommandations, le Service de médecin-conseil soutient le processus décisionnel.**

«Dynamique» est un adjectif qui décrit bien le domaine de travail du Service de médecin-conseil de Visana. En effet, constamment, de nouveaux médicaments apparaissent sur le marché et de nouveaux traitements et thérapies sont développés. Il ne ressort pas toujours clairement des dispositions légales, si, pour un cas donné, une prestation doit être prise en charge par l'assurance-maladie. C'est sur ces questions-là qu'intervient le Service de médecin-conseil, en apportant sa propre expertise.

## Chacun doit recevoir ce qui lui revient

Selon le Dr Arthur Krähenbühl, responsable du Service de médecin-conseil chez Visana, son département joue un rôle bien précis. «Conformément à l'article 57 de la loi sur l'assurance-maladie, nous veillons à ce que chaque personne assurée reçoive les prestations auxquelles elle a droit au regard de la loi. Nous veillons également à ce que l'assureur-maladie paie uniquement ce qu'il est tenu de payer», explique-t-il.

Le Service de médecin-conseil conseille uniquement les assureurs, c'est-à-dire ni les médecins ni les personnes assurées. Arthur Krähenbühl avoue qu'il est extrêmement rare de contacter les personnes assurées. «Par contre, nous travaillons en étroite collaboration avec les médecins. Nous devons relativement fréquemment

demander des informations supplémentaires lorsque nous recevons des demandes de garantie de paiement. Souvent, nous devons aussi expliquer pour quelles raisons une prestation ne peut pas être prise en charge du point de vue de la médecine des assurances.»

## Importance de la protection des données

La situation du Service de médecin-conseil n'est pas évidente. Celui-ci doit rester indépendant, tout en travaillant pour le compte d'un assureur (voir entretien). Attention! Le Service de médecin-conseil ne peut pas prendre de décision. Il ne peut donner que des recommandations, fondées sur les dispositions légales et les dernières avancées scientifiques. La décision incombe à l'assureur.

La fiabilité est primordiale pour le Service de médecin-conseil. Celle-ci va de pair avec le respect de la protection des données. Du point de vue de la protection des données, le Service de médecin-conseil est considéré comme un groupe fermé au sein de Visana. Seuls les collaboratrices et collaborateurs du Service de médecin-conseil ont accès aux documents médicaux. L'assureur n'y a pas accès. La transmission des documents médicaux n'est effectuée ni par courrier ni par fax ni, au grand jamais, par courriel. «Sinon, on pourrait tout aussi bien envoyer une carte postale», ajoute Arthur Krähenbühl. En matière de protection des données, la tolérance zéro est de mise.

**Stephan Fischer**  
Communication d'entreprise

## «Nous devons veiller à rester indépendants au quotidien»

«VisanaFORUM» s'est entretenu avec le Dr Arthur Krähenbühl, responsable du Service de médecin-conseil chez Visana, au sujet des préjugés qui concernent sa profession et de ce qu'il en pense.



**«VisanaFORUM»: Les gens ont de la peine à croire que le Service de médecin-conseil ne prend aucune décision et qu'il peut uniquement donner son avis sur la question de savoir si des prestations médicales ou thérapeutiques doivent être prises en charge par l'assureur. Cette image vous dérange-t-elle?**

Arthur Krähenbühl: Certes, c'est un préjugé malheureusement très répandu, mais il génère beaucoup de passionnantes discussions, qui nous permettent d'expliquer ce qu'il en est réellement. La seule question qui nous importe est de savoir si obligation de prise en charge il y a et pour quelles raisons. Nous ne pouvons toutefois que recommander ce qui est possible d'un point de vue juridique. C'est ensuite l'assureur qui prend la décision.

## Nombreux sont les médecins des autres domaines à dénigrer le travail des médecins-conseil. Pourquoi?

Essentiellement parce que qu'ils ne savent pas vraiment en quoi consiste notre activité. Le principal préjugé est certainement de penser que nous sommes «à la botte» des assureurs.

## Parce que votre salaire est payé par les assureurs?

Exactement. Dans une certaine mesure, je peux comprendre que l'on se dise que «celui qui paie les violons, choisit la musique». Il est pour nous difficile de lutter contre ce préjugé, bien que notre indépendance soit un fait. Celle-ci est primordiale pour nous. Elle est incontestée et soutenue par le Tribunal fédéral. Nous devons veiller à rester indépendants au quotidien et ne devons nous laisser instrumentaliser par personne.

## Y a-t-il d'autres préjugés à votre égard?

Je constate qu'une crainte persiste: celle que les rapports médicaux que nous recevons atterrissent entre de mauvaises mains. Il en découle de l'inquiétude chez les collègues qui ne savent pas comment les rapports sont traités. Qui a accès aux documents? Qu'en fait l'assureur-maladie? Or, l'assureur n'a pas accès aux documents. Les informations médicales sont envoyées directement chez nous et elles ne sont transmises nulle part ailleurs. La protection des données est entièrement garantie.



# «Il est rare que je ne trouve pas de solution»

**Entretien avec Stefania Mancino. Qu'est-ce qui a poussé une Bernoise à diriger une agence à Lugano? Quel aspect du travail avec les clientes et les clients apprécie-t-elle particulièrement?**

Stefania Mancino est fille d'immigrés. Ses parents ont quitté les Pouilles, en Italie, pour venir en Suisse, dans les années soixante. Elle a grandi à Berne-Bethlehem, entre la mentalité suisse et la mentalité italienne. Durant son enfance, elle était considérée comme une étrangère. «Tu dois faire plus d'efforts que les enfants suisses», lui ont souvent dit ses parents. Rétrospectivement, elle confirme: «J'ai dû tra-

vailler dur pour chaque réussite et je devais faire mes preuves. Aujourd'hui, je le fais pour moi-même. Il est rare que je ne trouve pas de solution.»

## De la mode au conseil à la clientèle

Stefania Mancino a fait ses débuts dans le monde du travail avec un apprentissage commercial dans la branche de la mode. Son quotidien était rythmé par les chaussures italiennes. Le bilinguisme de cette Italo-bernoise a été son grand atout pour toutes les étapes de sa carrière. Après l'apprentissage, elle a travaillé pour différents assureurs-maladie et assureurs privés, à Berne et à Zurich. Elle était généralement responsable des agences de Suisse romande ou italienne.

Lorsqu'elle a dû traverser le Gotthard pour formation, son destin a été scellé: son amour pour le Tessin s'est déclaré sur le champ. «Ce fut le coup de foudre», nous confie-t-elle. Tout de suite, elle a su qu'elle voulait travailler et vivre dans ce canton où d'autres passent leurs vacances. Après avoir trouvé un travail et un appartement, elle a quitté la Suisse alémanique.

Les débuts ont été un peu chaotiques. En effet, le poste qu'elle était sensée occuper a été supprimé peu avant son changement définitif de canton. Elle a alors travaillé pendant trois ans dans un bureau d'encaissement à Lugano, avec des personnes socialement défavorisées. C'est là qu'elle a pu développer son talent à aider les gens à trouver des solutions à leurs problèmes. Ensuite, elle a travaillé pour un intermédiaire et conseillé des clientes et des clients exigeants, pour la recherche de solutions d'assurance adéquates.

## «Notre approche, très humaine, est appréciée»

Elle voulait plus. C'est donc en 2008 qu'elle a débuté chez Visana, d'abord comme responsable du service interne, puis comme responsable de l'agence de Lugano. Elle dirige dix collaboratrices et collaborateurs qui assurent le suivi des personnes assurées à Lugano et aux deux agences reliées, de Locarno et de Mendrisio. Elle décrit son activité comme «du suivi et de l'écoute et, si nécessaire, il faut intervenir et donner l'exemple».

Sa fierté est manifeste: au Tessin, Visana est connue pour être une caisse-maladie dont la qualité de service est élevée. Les clientes et les clients savent que des personnes

expérimentées y travaillent, qui sont capables d'empathie et qui offrent des solutions individuelles. «Notre approche, très humaine, est appréciée», explique la responsable. Ces échos proviennent notamment de clientes et de clients qui ne se sont pas forcément sentis bien traités ailleurs.

## La clientèle nous fait avancer

Chaque client est différent. Et donc aussi chaque jour de travail. Stefania Mancino apprécie particulièrement la dynamique et l'imprévu qu'offrent son travail: «Il ne se passe quasiment jamais ce que j'avais prévu.» Aimant être surprise et se trouver confrontée à des nouvelles situations, ce poste lui convient parfaitement.

Stefania Mancino veille à ce que le savoir-faire de ses collaboratrices et collaborateurs puisse augmenter continuellement. Ainsi, ils discutent des cas d'école et échangent leurs expériences, dans le cadre de cercles de qualité mensuels. «Les retours que nous recevons de notre clientèle nous apprennent beaucoup. Ce sont des opportunités à saisir pour s'améliorer», dit-elle.

## Italiano, Français, Deutsch, Bärndütsch

Travailler pour des entreprises suisse-alémaniques au Tessin signifie toujours que l'italien ne suffit pas: «On attend de nous, les Tessinois, que nous parlions aussi français et allemand», nous raconte Stefania Mancino. Visana ne fait pas exception. Le centre de prestations pour les décomptes est à Zurich et à Lausanne, l'Encaissement et l'Assistance à la vente se trouvent à Berne, tandis que les modifications de contrats se font à Lausanne. Stefania Mancino explique que, pour empêcher que des barrières apparaissent, son équipe dispose d'un bon réseau et des compétences linguistiques nécessaires pour sauter de l'italien au français, en passant le dialecte de la ville de Berne. Et si, malgré tout, un obstacle survient? «Je résous le problème», dit-elle, comme toujours.

**Peter Rüegg**  
Communication d'entreprise

## Couture créative

Stefania Mancino, Tessinoise d'adoption, vit à Figino, au bord du Lac de Lugano. «Je souhaite à tout le monde de pouvoir venir se détendre ici. Pour ma part, je n'arrive pas assez à profiter des qualités touristiques de ma région», confie-t-elle. Après le travail, elle va marcher avec son chien blanc. En été 2013, c'est son amour pour les animaux qui l'a fait adopter ce chien, qui avait été abandonné blessé sur une autoroute. Son activité favorite consiste à se retirer dans son atelier de textile, dans la cave de sa maison. Armée de sa machine à coudre, elle y laisse libre cours à sa créativité, entourée de modèles de tissus. Elle dessine puis coud des coussins, des vêtements, des animaux en peluche et des articles de décoration.

# Vive le printemps!

**Visana Club – un plus pour vous. Un goût de printemps avec les offres Visana Club exclusives.**

**Visana Club: un plus pour vous.** Si vous êtes client/e de Visana, vous êtes automatiquement et gratuitement membre de Visana Club et vous bénéficiez donc sans restriction des offres de nos partenaires. Visana n'utilise pas le moindre franc de prime pour Visana Club. Vous trouverez d'autres offres et des informations plus détaillées sur [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch)

## La montre Polar, partenaire d'entraînement idéale

Le fabricant de montres d'entraînement, Polar, connu dans le monde entier pour ses modèles allant du plus simple au modèle professionnel le plus complexe, a développé un grand choix de montres pour tous les domaines d'endurance. Nous vous en proposons trois à des prix avantageux:

### Polar FT 4: le modèle idéal pour les amateurs de marche, de footing et de vélo tout terrain



- permet de mesurer facilement les pulsations grâce à l'émetteur codé en textile WearLink+
- indique si vous améliorez votre forme et indique le nombre de calories brûlées
- couleurs: lila/rose, bronze, argent, bleu, vert

### Polar FT 7: le modèle optimal pour savoir si vous améliorez votre forme ou brûlez des calories



- permet de mesurer facilement les pulsations grâce à l'émetteur codé en textile WearLink+
- indique le seuil personnel entre les deux effets d'entraînement: brûler des calories ou améliorer sa forme
- indique le nombre de calories brûlées
- couleurs: rouge, or, argent, noir, rouge/orange, bleu/lila

### Polar RCX 3 GPS: le modèle optimal pour gérer son entraînement à un haut niveau



- feedback après chaque entraînement, vérification de la performance
- capteur GPS G5 compact pour la mesure précise de la vitesse et de la distance
- programmes d'entraînement téléchargeables gratuitement avec Polar DataLink
- couleurs: noir, blanc

**Prix club exclusifs: FT 4: 75 au lieu de 99.90 francs. FT 7: 95 au lieu de 129.90 francs. RCX 3 GPS: 275 au lieu de 369.90 francs.** Ces prix comprennent la TVA, les frais de port et deux ans de garantie. Commandez maintenant sur [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) ou au moyen du talon de commande. L'offre est valable jusqu'au 31 mai 2014. Informations supplémentaires (modèles femmes/hommes, couleurs) et photos sur [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) ou [www.polar.ch](http://www.polar.ch). Conseil: Motio Promotion de la santé 032 387 00 60.

### Talon de commande



Je commande:  
 Polar FT 4 CHF 75.-, couleur/s: \_\_\_\_\_  
 Polar FT 7 CHF 95.-, couleur/s: \_\_\_\_\_  
 Polar RCX 3 GPS CHF 275.-, couleur/s: \_\_\_\_\_

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_  
 Prénom \_\_\_\_\_  
 Rue, n° \_\_\_\_\_  
 NPA, localité \_\_\_\_\_  
 Téléphone \_\_\_\_\_

Découpez le coupon et envoyez-le à:  
 Motio Promotion de la santé, case postale 304, 3250 Lyss  
[info@motio.ch](mailto:info@motio.ch), téléphone 032 387 00 60

## Canon PowerShot SX 170 IS avec zoom optique 16x



Le PowerShot SX 170 IS, très convivial, convainc par sa qualité et son zoom optique. Il permet d'être 16x plus proche du sujet et de prendre des photos détaillées de 16 millions de pixels ou d'enregistrer des vidéos HD très simplement. Le stabilisateur d'images intelligent vous aide à réaliser des photos toujours nettes, même avec un niveau de zoom maximal.

**Prix spécial exclusif pour les membres de Visana Club: 149 au lieu de 235 francs, y compris la carte mémoire SanDisk Ultra 8 GB Class 10 ainsi qu'un étui élégant.** La TVA et les frais de port sont également inclus. Commandez votre PowerShot personnel, rouge ou noir, sur [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) ou par téléphone au numéro 043 500 35 35, mot-clé «Visana Club». L'offre est valable jusqu'au 11 mai 2014 ou jusqu'à épuisement du stock.

## Samsonite: le compagnon de voyage pour toute la famille

Avez-vous déjà planifié vos vacances en famille? Nous vous proposons la solution pour résoudre la question des bagages. B-Lite Fresh est une collection de valises trolley ultra-légères en nylon Dobby très résistant. Ces valises trolley de très haute qualité sont toutes équipées de quatre roulettes multidirectionnelles. L'espace de rangement est extensible et le cadenas combiné avec fonction TSA permet de transporter vos effets de valeur en toute sécurité et sans souci.



**Commandez maintenant votre valise ultra-légère pour toute la famille et profitez d'un rabais allant jusqu'à 40%.** Les commandes ne peuvent être effectuées qu'en ligne, sur [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch). L'offre est valable jusqu'au 11 mai 2014 ou jusqu'à épuisement du stock. Vous trouverez de plus amples informations et des images sur [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch). En cas de questions, veuillez vous adresser à notre partenaire SID Handel GmbH, [sidhandel@bluewin.ch](mailto:sidhandel@bluewin.ch).

Consultez régulièrement les offres de Visana Club sur [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch)

	Bagage cabine	Taille moyenne	Grande taille
Taille	55 x 37 x 20 cm	67 x 43 x 27 cm	79 x 48 x 31 cm
Poids	2,3 kg	3,1 kg	3,7 kg
Volume (en l)	43	78	118
Roulettes	4	4	4
Couleurs	bleu et gris foncé	bleu et gris foncé	bleu et gris foncé
Garantie	5 ans	5 ans	5 ans
Prix à l'unité	CHF 249.-/165.-*	CHF 279.-/185.-*	CHF 299.-/195.-*
Prix pour le set de 3	CHF 827.-/495.-*	(CHF 50.- de rabais supplémentaire par rapport au prix à l'unité)	

\*Prix Visana (y c. frais de port et TVA)



# Stop tabac!

**Fumer nuit à la santé. Plus de la moitié des fumeuses et des fumeurs souhaitent se sortir de cette accoutumance. Toutefois, dans la plupart des cas, arrêter de fumer demande beaucoup de volonté. C'est pourquoi il est utile d'être soutenu/e par des spécialistes, comme la Ligne stop-tabac, un service de conseils par téléphone.**

Si vous n'avez jamais fumé, il est impossible d'imaginer à quel point il est difficile d'arrêter. Il n'existe aucune méthode qui puisse garantir le résultat. En combinant efforts et soutien spécialisé, c'est toutefois possible. Quoi qu'il en soit, il vaut la peine d'essayer, et ce même plusieurs fois. Pour votre santé et celle de vos proches.

## Ne pas baisser les bras

Nombreux sont celles et ceux qui ne parviennent pas à arrêter de fumer du premier coup. On ne se défait pas volontiers d'habitudes que l'on apprécie, même s'il est presque partout interdit de fumer et si les conséquences du tabac sur la santé sont connues. Echouer à la première tentative n'est pas une raison pour baisser les bras.

Parfois, il est nécessaire d'effectuer plusieurs tentatives avec différentes méthodes pour parvenir à son objectif. Chez les grands fumeurs et fumeuses, les chances de réussite augmentent à chaque

tentative. Il est important de savoir qu'un accompagnement médical et mental peuvent aider le processus de désaccoutumance.

## Se faire accompagner par des spécialistes

Il est rare de parvenir à arrêter de fumer seul/e. Il vaut donc mieux discuter avec un/e spécialiste avant de se lancer. Votre médecin de famille peut vous conseiller et définir avec vous la méthode qui convient le mieux. Vous trouverez également à la pharmacie ou chez votre dentiste les coordonnées d'organismes qui vous accompagneront.

Les programmes personnalisés et les cours en groupe sont des méthodes efficaces et appréciées. Discuter avec d'autres personnes qui ont le même objectif crée des liens et peut renforcer la volonté. Pour certaines personnes, il est motivant de montrer à leur entourage qu'elles peuvent y arriver. Quelle que soit la motivation, l'essentiel est d'atteindre l'objectif.

## Ne manquez pas cette occasion!

La Ligne stop-tabac, lancée par la Ligue suisse contre le cancer ([www.liguecancer.ch](http://www.liguecancer.ch)) en collaboration avec l'Association suisse pour la prévention du tabagisme ([www.at-schweiz.ch](http://www.at-schweiz.ch)) sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique, peut également vous aider. Facile et anonyme: des conseillères et conseillers spécialisés répondent à vos questions et vous aident à arrêter de fumer.

En ce moment, vous avez une raison supplémentaire de vous débarrasser de votre accoutumance: la Ligne stop-tabac 0848 000 181 (8 centimes par minute pour le premier appel depuis le réseau fixe, appels suivants gratuits) participe au Programme national pour l'arrêt du tabagisme et propose un concours (voir encadré). Pour participer, vous devez vous engager à ne pas fumer du 2 au 30 juin 2014.

Tentez votre chance: 5000 francs sont mis en jeu pour le premier prix et 10 x 500 francs pour les prix suivants. Vous ne le regretterez pas! Lorsqu'on ne fume pas, on se sent beaucoup mieux. La meilleure solution reste de ne jamais commencer à fumer.

**Anna Schaller**  
Journaliste



### Concours Ligne stop-tabac 2014

Pour participer au concours, arrêtez de fumer du 2 au 30 juin 2014! Tentez votre chance: 5000 francs sont mis en jeu pour le premier prix et 10 x 500 francs pour les prix suivants. Inscrivez-vous en ligne sur [www.at-schweiz.ch](http://www.at-schweiz.ch) ou demandez une feuille d'inscription au numéro 031 599 10 20.

Le concours 2014 fait partie du Programme national d'arrêt du tabagisme et est ouvert à toutes les fumeuses et à tous les fumeurs.

Si vous souhaitez arrêter de fumer et avez des questions à ce sujet, vous pouvez appeler la Ligne stop-tabac: 0848 000 181. Pour l'albanais, le portugais, le serbe/croate/bosniaque, l'espagnol et le turc, vous trouverez le numéro correspondant sur [www.at-schweiz.ch](http://www.at-schweiz.ch) ou sur la feuille d'inscription.





# Découvrir la Suisse sur la Route du Cœur

**Préparer une excursion sur la Route du Cœur.** Est-ce le parfum de l'air qui est différent? Est-ce que ce sont les picotements que vous ressentez? Quoi qu'il en soit, c'est indéniable, le printemps approche. La saison de la Route du Cœur redémarre bientôt. Prévoyez votre excursion sur les plus beaux chemins de randonnée pour vélos électriques. Nous vous proposons deux étapes à un prix préférentiel.

Sur la Route du Cœur, ce n'est pas la rapidité du tracé qui compte, mais son paysage. Nommée Route 99, elle conduit sur des chemins particulièrement agréables à travers la Suisse, traversant des paysages préalpins

magnifiques. Loin du stress et du bruit, vous pourrez rouler de colline en colline et profiter d'une vue époustouflante. Offrez-vous ce plaisir des yeux et faites une bonne action pour votre système cardio-vasculaire.

## «La Route du Cœur rustique»

Avez-vous envie de vous faire dorloter pendant deux jours? Réservez une excursion sur la Route du Cœur et une nuit dans une chambre de ferme, avec un savoureux repas du soir. Vous recevrez en souvenir deux sacs Ortlieb Route du Cœur de première qualité ainsi qu'une petite surprise.

**Pour deux personnes, au prix spécial de 429 francs (prix normal 489 francs).** Le prix comprend, pour deux personnes: location d'un vélo Flyer pour deux jours, repas du soir, nuitée en chambre double (B&B ou chambre d'hôte de ferme), y compris petit-déjeuner, deux sacs Ortlieb, surprise.

## «Route du Cœur stylée»

Une excursion sur la Route du Cœur, avec style. Traversez des paysages enchanteurs et passez la nuit dans un de nos hôtels partenaires de grande classe. Vous apprécierez l'accueil chaleureux, le repas du soir de quatre plats et la nuitée en chambre double avec petit-déjeuner. Vous recevrez deux sacs Ortlieb Route du Cœur de première qualité en cadeau.

**Pour deux personnes, au prix spécial de 569 francs (prix normal 629 francs).** Le prix comprend, pour deux personnes: location d'un vélo Flyer pour deux jours, repas du soir de quatre plats, nuitée en chambre double, y compris petit-déjeuner, deux sacs Ortlieb Route du Cœur, surprise.

La Route du Cœur vous attend avec sept étapes entre Zoug et Lausanne. Vous pouvez organiser des excursions sur une ou plusieurs journées. A chaque lieu d'étape, vous pouvez louer des vélos électriques Flyer et en chemin, des stations de changement d'accu s'occupent de vous ravitailler en énergie. Grâce au moteur électrique, vous pourrez terminer chaque étape, même si vous manquez un peu d'entraînement. La facilité avec laquelle vous ferez les montées vous surprendra!

Les assurés et assurées de Visana en quête d'aventure peuvent profiter de deux offres exceptionnelles, pour une excursion sur la Route du Cœur.

Peter Rüegg

Communication d'entreprise

## Concours sur la Route du cœur

Visana s'engage au nom de la santé. Depuis 2003, elle est sponsor principal de la Route du cœur, le parcours le plus apprécié de Suisse pour les balades en vélo électrique. En été 2013, nous avons organisé un concours pour tous les cyclistes.

Pascal Rey, de Crans-Montana (représenté par Daniel Pflirter, deuxième depuis la gauche), a gagné un appareil de navigation de Garmin et du matériel cartographique d'une valeur de 1099 francs et Linda Treyer, d'Adligenswil (représentée par Maya Böll, au centre), un bon pour un vélo électrique Flyer de Biketec SA, d'une valeur de 4000 francs. Jürg Kilchherr, de Laupen (troisième depuis la gauche), a reçu un bon d'une valeur de 198 francs, pour une journée sur la Route du cœur pour deux personnes, comprenant un repas de midi à trois plats. Les prix ont été remis par Esther Trüssel de Visana (tout à gauche), Nicole Perret (deuxième à partir de la droite) et Stefan Braunschweiler (tout à droite) de Biketec SA.



### Pour commander

Par téléphone: 034 408 80 99, par courriel: [mail@herzroute.ch](mailto:mail@herzroute.ch) ou en ligne sur le site [www.herzroute.ch](http://www.herzroute.ch)

Les offres de la Route du Cœur sont payables sur facture. Vous recevrez les bons pour les différents services par poste, accompagnés du guide officiel de la Route du Cœur où sont indiqués les attractions touristiques, restaurants et stations de changement de batterie. Vous pourrez ensuite réserver les vélos Flyer et les nuitées aux dates souhaitées. Les offres sont valables sur toutes les étapes et peuvent être réservées du 1<sup>er</sup> avril au 31 octobre 2014. Vous pouvez bien sûr commander plusieurs fois ces offres. Informations détaillées sur [www.herzroute.ch](http://www.herzroute.ch)





# Qui veut participer au YB Kids Camp?

**Une expérience inoubliable pour la relève. Visana soutient les camps pour enfants des Berner Young Boys depuis plusieurs années. Pour le camp d'été qui aura lieu du 21 au 25 juillet 2014 à Berne, nous mettons à nouveau en jeu 25 inscriptions gratuites.**

C'est le visage rayonnant que les quelques 300 filles et garçons présents le jour de l'ouverture se précipitent dans le Stade de Suisse. Pour eux, participer au YB Kids Camp est un événement. La visite des professionnels d'YB et l'unité d'entraînement qu'ils dirigent sont des moments forts pour la relève du football.

## Equipement et billet pour un match en sus

Il n'est pas étonnant que le camp soit toujours rapidement complet. Si vous avez raté la date d'inscription, participez à notre concours (voir encadré): nous vous offrons une chance de

gagner une des 25 inscriptions gratuites au camp de Berne, du 21 au 25 juillet 2014, d'une valeur de 320 francs chacune. Les participants doivent être nés entre 2000 et 2007.

La relève du football profitera de nombreux avantages au cours de ces cinq jours: deux entraînements par jour avec des entraîneurs de football formés, restauration et boissons, un billet gratuit pour un match d'YB à domicile ainsi qu'un équipement de football complet, se composant de deux maillots, de deux shorts, de deux paires de jambières, d'un sac à dos, d'un ballon et d'un imperméable. Vous trouverez des informations supplémentaires concernant les YB Kids Camps sur [www.bscy.ch/kidscamp](http://www.bscy.ch/kidscamp).

**Stephan Fischer**  
Communication d'entreprise

## 25 inscriptions gratuites à gagner

Avez-vous des filles, des fils ou des filleuls et filleules passionnés de foot, nés entre 2000 et 2007 et qui aimeraient participer au YB Kids Camp du 21 au 25 juillet 2014 à la Berner Allmend? Alors participez à notre concours en page 24 et, avec un peu de chance, vous gagnerez une des 25 inscriptions mises en jeu.

Saviez-vous que le libre choix pousse les assureurs maladie à des performances maximales?



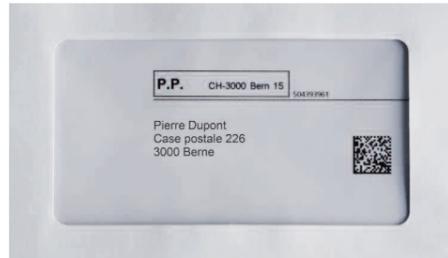
Vous avez le choix entre plusieurs assureurs maladie. C'est ce libre choix qui les oblige à des performances de plus haut niveau dans la qualité des prestations et des services. Et ce, dans votre intérêt.

**Vos assureurs maladie bernois**

# Spot

## Enveloppes sans logo de l'entreprise

Le groupe Visana envoie la plupart des documents destinés à la clientèle dans des enveloppes neutres, sur lesquelles ne figure pas de logo de l'entreprise. Il s'agit d'une mesure d'économie visant à réduire les frais administratifs et à alléger les primes d'assurance. De telles enveloppes peuvent contenir des décomptes de primes et de prestations ainsi que des rappels de paiement et des sommations.



Les enveloppes Visana se distinguent par l'inscription «P.P. CH-3000 Bern 15».

### 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 et de nombreuses explications sur Internet, sous [www.visana.ch](http://www.visana.ch) > Personnes > Service > Questions fréquentes > Questions techniques.

#### Visana Assistance

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

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

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

#### Visana Newsletter

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

## Question fréquemment posée

**Des frais de séjour et de repas ont été facturés à mon mari pour un séjour à l'hôpital, alors qu'ils ne m'ont pas été facturés pour mon séjour à l'hôpital à la naissance de notre fille. Pourquoi?**

Selon la loi sur l'assurance-maladie (LAMal), c'est le Conseil fédéral qui définit la hauteur de la contribution aux frais de séjour et de repas ainsi que les personnes ou les assureurs auxquels incombe la prise en charge de ces frais. Actuellement c'est aux patients/es qu'il incombe de payer 15 francs par jour de séjour hospitalier, indépendamment de la catégorie hospitalière choisie. On distingue quatre groupes de personnes auxquelles cette règle ne s'applique pas et qui ne paient donc aucune contribution: les enfants, les jeunes adultes jusqu'à 25 ans révolus (pour autant qu'ils soient encore en formation), les femmes lorsqu'il s'agit d'un séjour lié à la maternité et les personnes vivant durablement au sein d'une institution, comme une maison de retraite.

## Vous avez besoin d'un conseil médical en pleine nuit. Que faire?

**Conseil médical au téléphone. Vous avez besoin d'un conseil en matière de santé? Vous avez des questions sur la médecine ou l'avancée des recherches médicales? Un/e spécialiste du domaine médical vous répond. Bénéficiez d'un conseil téléphonique compétent et gratuit. Nous offrons ce service 24 heures sur 24 et 365 jours par an.**

0800 633 225: ceci est le numéro de téléphone du conseil médical gratuit mis à disposition de toutes les personnes ayant conclu l'assurance de base du groupe Visana (Visana, sana24, vivacare). Notre partenaire Medi24, le pionnier suisse de la télémédecine vous fournit renseignements et conseils, par le biais de spécialistes du domaine médical.

Un conseil peut aider, en cas de doute: un traitement médical est-il nécessaire? Est-il urgent? Quels sont le dosage, les effets et effets secondaires ou interactions d'un médicament donné? Que peut-on prendre pendant la grossesse et l'allaitement? En sa qualité de cabinet médical admis à pratiquer, Medi24 peut conseiller des médicaments et même envoyer des ordonnances à une pharmacie par fax. Veillez à toujours avoir le numéro de téléphone 0800 633 225 à portée de main, par exemple en l'enregistrant dès maintenant sur votre téléphone.



Conseils médicaux gratuits 24 h/24:  
0800 633 225

Les conseils sont prodigués par un/e spécialiste du domaine médical. Votre santé nous tient à cœur.

## Gagnez un vélo électrique!



L'intérêt pour les vélos électrique explose et, bientôt, la saison redémarre. Daniela Iff de Langenthal (au centre), la gagnante du concours organisé en 2013, via Facebook, dans le cadre de la campagne de prévention pour les vélos électriques de Visana business, pourra se balader par monts et par vaux avec son tout nouvel engin de la marque Stromer. Ce sont Karin Lanz (à gauche) et Rita Buchli (à droite), représentantes du domaine d'affaires Clientèle entreprises de Visana, qui ont remis le prix à l'heureuse gagnante. Visana lui adresse encore toutes ses félicitations et lui souhaite beaucoup de plaisir à vélo! [www.facebook.com/Visanabusiness](http://www.facebook.com/Visanabusiness)



# «La technologie? Oui, mais pas à n'importe quel prix.»

**Oui à la qualité, non à l'excès! Selon la conseillère nationale Margrit Kessler, notre système de santé est excellent du point de vue médical. Elle regrette toutefois un manque de prise en considération des besoins des patientes et des patients. Sa solution: davantage de transparence.**

Dans son entretien avec «VisanaForum», la présidente de l'Organisation suisse des patients (OSP) encourage la responsabilité individuelle et se positionne clairement contre l'idée d'une caisse unique: Selon elle, «les patientes et les patients n'auraient plus leur mot à dire».

## «VisanaFORUM»: Les patientes et les patients sont-ils satisfaits du système de santé actuel?

Margrit Kessler: Notre système de santé est excellent. Néanmoins, il présente un potentiel d'amélioration.

## Par exemple?

Nous n'avons pas suffisamment d'informations sur la qualité du travail. Actuellement, il n'existe aucun moyen de savoir si un hôpital fournit un travail de qualité ou pas.

## Pourquoi devrait-on le savoir?

En tant que patientes et patients, nous avons le droit de connaître le taux des complications survenant dans un hôpital. Je tiens à connaître le nombre d'infections nosocomiales et le nombre de post-traitements nécessaires. Les chirurgiens/nes qui travaillent de manière consciencieuse effectuent moins d'interventions post-opératoires. Selon les études scientifiques effectuées à ce sujet, le nombre d'infections nosocomiales est considérablement moins élevé si les règles d'hygiène et de stérilité sont bien respectées.

## A-t-on besoin de plus de mesures?

Non, de plus de transparence. Les outils existent. Il faudrait tout simplement rendre les résultats publics. On assisterait alors très rapidement à de nettes améliorations. En effet,

s'il est établi que de nombreuses infections nosocomiales surviennent dans un hôpital donné, celui-ci perd alors sa compétitivité.

## Avons-nous de tels hôpitaux?

Bien sûr. Aux Etats-Unis, la survenue d'infections nosocomiales est considérée comme une violation de l'obligation de diligence. Nous pourrions nous en inspirer. Chaque service hospitalier devrait désigner un médecin-chef dont le rôle serait de garantir une hygiène conséquente, à savoir de la désinfection des mains jusqu'à la prophylaxie des infections nosocomiales.

## Que pensez-vous de nos soins médicaux?

Nous utilisons une technologie de pointe, ce qui présente aussi des inconvénients. Nombreux sont les médecins qui s'appuient sur les diagnostics par imagerie et qui utilisent la radiographie ou la tomodensitométrie, même si le diagnostic pourrait être établi en utilisant simplement les organes des sens. D'ailleurs, les patientes et les patients en pâtissent.

## Que voulez-vous dire?

L'exposition à des rayonnements en raison d'examens médicaux a considérablement augmenté. Les chiffres parlent d'eux-mêmes: les examens par tomodensitométrie sont responsables à eux seuls de 2% des cancers actuels.

## Comment les patientes et les patients peuvent-ils évaluer la nécessité d'un examen?

Là aussi, on a besoin de plus de transparence. Une carte de patient/e électronique, sur laquelle l'ensemble des examens avec rayonnements seraient répertoriés, serait déjà très utile. Les patientes et les patients devraient par ailleurs prendre davantage leurs responsabilités, en demandant à leur médecin à quel point un examen ou un traitement se justifie.

## Toutefois, certaines patientes et certains patients sont prêts à tout.

C'est pourquoi il est si important d'informer et de faire preuve de transparence. Oui à la qualité, non à l'excès! Cette problématique est surtout présente dans les traitements effectués pendant la dernière année de vie.

## Pourriez-vous préciser?

Avec l'âge, l'objectif principal est de garder une certaine qualité de vie. Malgré tout, de nombreux malades incurables reçoivent des traitements qui ne sont plus efficaces. Une réflexion doit avoir lieu à ce sujet. Il faudrait passer de la technologie de pointe au domaine palliatif, ce qui permettrait d'améliorer la qualité de vie dans les dernières semaines de vie et de réaliser des économies.

## La détente au milieu des orchidées

«Il est incroyable de voir tout ce que la nature nous offre», nous dit Margrit Kessler, en parlant du jardin d'orchidées dont son mari s'occupe à la maison. «Cela me permet de recharger les batteries.» En tant qu'«amatrice de musique classique», Margrit Kessler recharge également ses batteries lors de sorties à l'opéra et à différents concerts ainsi que deux fois par année, en vacances, avec sa famille qui compte 18 membres. A chaque fois, elle se réjouit beaucoup. «La joie est très importante pour bien vivre», ajoute Margrit Kessler.

## Une véritable battante

En tant que présidente de l'Organisation suisse des patients OSP, Margrit Kessler défend les droits des patientes et des patients. Cette fondation à but non lucratif a pour objectif d'améliorer la situation des patientes et des patients au sein du système de santé. La conseillère nationale (Vert'libéraux/Saint-Gall) dispose elle-même d'une riche expérience professionnelle dans le domaine médical. Son credo: «L'engagement et le courage permettent d'atteindre beaucoup d'objectifs.» [www.spo.ch](http://www.spo.ch)

## En parlant des coûts, une caisse unique permettrait-elle de diminuer les coûts?

Certainement pas. L'administration ne serait pas incitée à faire des économies. Pour les patientes et les patients, un tel système serait désastreux. Nous perdriions notre liberté de choix. Aujourd'hui, nous avons la possibilité de changer d'assurance-maladie si nous ne sommes pas satisfaits. Dans un système de caisse unique, la seule solution serait de changer de lieu de domicile.

## Toutefois, beaucoup de personnes ne sont pas satisfaites du système actuel.

Nous devons pallier aux faiblesses du système actuel. Selon moi, les deux points à travailler sont la surveillance et la compensation des risques. Celle-ci ne compense toujours pas de manière suffisamment précise les différences qui existent dans la structure des effectifs d'assurés/es des assureurs-maladie. La tendance qui consiste à attirer de manière ciblée des personnes qui engendrent des coûts de la santé peu élevés doit disparaître. Les bons assureurs-maladie devraient pouvoir se distinguer uniquement par la qualité de leurs prestations.

**Christian Beusch**  
Communication d'entreprise