

# Concours

## 100 entrées gratuites pour Women Sport Evasion à Langenthal

**Un week-end sportif réservé aux femmes. Visana est le presenting partner de Women Sport Evasion. Cet évènement est organisé pour la troisième fois à Langenthal. Visana tire au sort 100 entrées gratuites pour les journées du 1<sup>er</sup> et du 2 septembre 2012.**



Découvrez de nouveaux sports tendance et offrez-vous une journée exceptionnelle à Langenthal. Vous avez le choix entre une douzaine d'ateliers dans les domaines fitness, wellness et danse pour composer votre programme individuel pour la journée. Les ateliers (uniquement en allemand) sont proposés plusieurs fois par jour, afin que vous ne ratiez rien.

Vous trouverez de plus amples informations sur Women Sport Evasion aux pages 6 et 7. Saisissez votre chance et participez au tirage au sort sur [www.visana.ch](http://www.visana.ch) ou au moyen du coupon de participation. Bonne chance!

### Coupon de participation

Oui, je souhaite participer à Women Sport Evasion à Langenthal et gagner

- entrées gratuites (max. 5), pour le  
 1<sup>er</sup> septembre ou pour le  2 septembre 2012  
 (veuillez cocher la date souhaitée)

Madame

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

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

Découper le coupon, le coller sur une carte postale et l'envoyer jusqu'au 31 mai 2012 à: VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15. Les gagnantes seront informées d'ici au 15 juin 2012. Aucune correspondance ne sera tenue au sujet du concours. La voie juridique est exclue. Les prix ne peuvent pas être remis en espèces.

**VOTATION POPULAIRE DU 17 JUIN:  
OUI AU PROJET MANAGED CARE**

**PRIMES 2013:  
BONNES NOUVELLES**  
Plus d'informations à la page 5

**Ergonomie**  
Bouger au lieu  
de rester assis

Page 8

**Visana Club**  
De belles offres  
d'été vous  
attendent

Page 12

**Urs Zaroni**  
Entretien avec un  
expert de la santé

Page 22

Davantage pour vous

**visana club**

## Sommaire

- 3 Managed Care au banc d'essai
- 5 Bon résultat de l'exercice 2011 pour Visana
- 6 Women Sport Evasion: un week-end de fitness tendance
- 8 Ergonomie – un thème qui concerne aussi les enfants
- 10 Un conseiller aux entreprises convaincant
- 12 Visana Club: de belles offres d'été
- 14 La Route du cœur jusqu'en Suisse romande
- 16 Les clients recrutent des clients
- 17 Un service de blocage des cartes pratique
- 18 Motio: 20 ans de promotion de la santé
- 19 Informations diverses
- 22 Entretien avec Urs Zanon
- 24 Concours



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

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

**Fax:** 031 357 99 32. **E-mail:** [forum@visana.ch](mailto:forum@visana.ch). **Mise en page:** Natalie Fomasi, 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).

## Editorial

Chères lectrices, chers lecteurs,

Le groupe Visana affiche, pour 2011, une nouvelle fois un résultat positif et continue ainsi à renforcer sa solide situation financière. Le résultat doit être considéré en relation avec le volume de primes de plus de 2,6 milliards de francs. Il s'agit seulement de 1,1%. Dans une entreprise cotée en bourse, une telle clôture aurait provoqué «le départ forcé» du conseil d'administration et de la direction. Ce n'est pas le cas chez nous. Notre objectif est de proposer non seulement les primes les plus stables possibles, mais aussi une sécurité de longue durée. Pour ce, une politique financière solide est nécessaire. Ce résultat positif n'est donc utilisé ni pour le versement de tantièmes ni pour des indemnités excessives au Conseil d'administration et à la direction.

Le 17 juin aura lieu la votation sur le projet Managed Care. Visana est convaincue que les soins intégrés, c'est-à-dire Managed Care, constituent la solution du futur. Le projet apporte ce que Visana demandait depuis longtemps: les médecins de famille deviennent les interlocuteurs principaux qui accompagnent les patientes et les patients. Le travail d'équipe entre les médecins et la coordination des filières de traitement, englobant le médecin de famille, les spécialistes, l'hôpital, la réadaptation et les soins à domicile, permettent de garantir un haut degré de qualité, d'éviter que des examens soient effectués à double et de stabiliser les coûts du système de la santé.

De plus, le projet comprend une amélioration supplémentaire de la compensation des risques. Visana encourage cette amélioration depuis plusieurs années déjà, parce qu'elle servirait vos intérêts en matière de primes.

Dans ce numéro de «VisanaFORUM», vous trouverez plusieurs contributions sur Managed Care. Dans le numéro précédent, nous vous avons exposé les raisons pour lesquelles les soins intégrés constituent la solution du futur. Nous vous recommandons donc de voter oui le 17 juin à la modification de la loi fédérale sur l'assurance-maladie (Managed Care).

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

**Peter Fischer**  
Président de la direction



# Managed Care au banc d'essai

**Objectif: augmenter la qualité et l'efficacité. Après être resté en suspens au parlement pendant près de cinq ans, le projet de loi sur le Managed Care est à nouveau à l'ordre du jour.**

Le référendum ayant été saisi, le peuple suisse est appelé à se prononcer sur le Managed Care le 17 juin 2012. Il est grand temps de consolider les arguments de Visana en faveur des soins intégrés en réseaux et de donner la parole à trois assurées et assurés du modèle Managed Care. Visana plaide pour un oui clair le 17 juin.

## Qualité et efficacité accrues

L'objectif principal de ce projet de loi est de promouvoir les soins intégrés, appelés aussi modèles Managed Care: le médecin de famille qui connaît bien les antécédents médicaux des patientes et des patients, coordonne le

suivi médical de ces derniers et s'assure que les spécialistes qui les soignent s'entendent sur les traitements. Les soins intégrés placent donc le patient au centre.

## Managed Care: une solution d'avenir

Indépendamment des résultats du scrutin du 17 juin, les réseaux de soins intégrés vont continuer à fleurir en Suisse. C'est ce que démontre l'évolution de ces dernières années et le succès rencontré auprès des médecins favorables au Managed Care. Si le peuple décide d'ancrer le modèle Managed Care dans la loi, ses effets positifs seront répercutés encore



«Ma famille est très satisfaite du modèle du médecin de famille qui nous permet d'alléger nos primes. Notre médecin généraliste nous connaît bien, ce qui permet une prise en charge efficace et cohérente. Les démarches administratives sont claires et nous obtenons rapidement tous les renseignements nécessaires pour nos traitements. C'est une solution qui permet une continuité dans toute la chaîne des soins.»

Liliane Gamma (58) et famille,  
Réseau Delta Genève

plus rapidement et de manière plus directe sur notre système de santé.

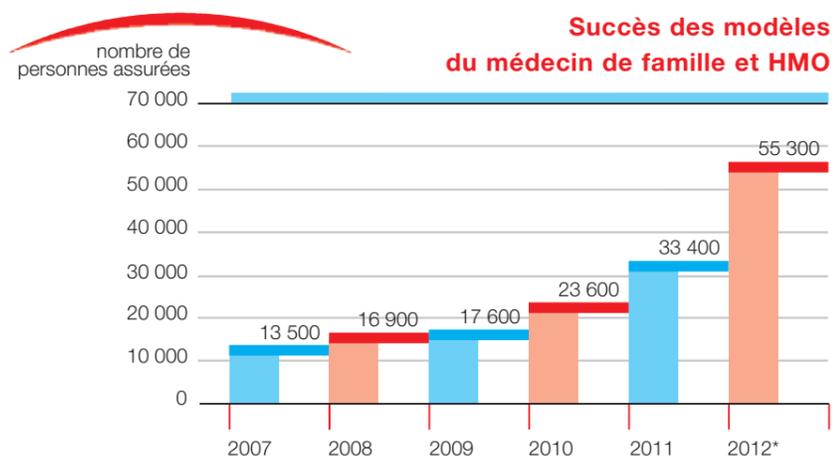
### Plus de sécurité pour les patients et traitements de meilleure qualité

Une série d'études scientifiques menées ces dernières années ont confirmé ce que les pionniers des soins intégrés en réseaux avaient déjà observé depuis longtemps: plus les étapes de traitement sont accordées entre elles, plus elles se soutiennent dans leurs effets. Les doublons et examens répétés sont également plus rares. De plus, il s'est avéré que concernant de nombreuses maladies chroniques, les traitements en soins intégrés donnent de meilleurs résultats.

### Visana s'engage pour les soins intégrés

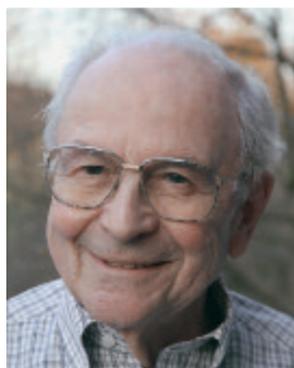
Quel que soit le résultat de la votation sur le Managed Care, Visana saura convaincre ses assurés des atouts et de la plus-value des soins intégrés et augmentera le nombre de réseaux. Il ne s'agit pas seulement de réaliser des économies sur les coûts, un avantage pour tous, mais surtout de proposer des traitements à la qualité et à l'efficacité améliorée dans le cadre des soins intégrés. Le nombre croissant de modèles Managed Care et d'assurés qui choisissent ces modèles donnent raison à Visana.

**Fabian Baer**  
Economiste de la santé



**Les modèles du médecin de famille et HMO du groupe Visana ont du succès (chiffres arrondis).**

\*au 1<sup>er</sup> janvier 2012



«Depuis que je suis passé au modèle du médecin de famille il y a six ans, je n'ai eu que de bonnes expériences. Le réseau MediX m'offre l'accès à un médecin 24h sur 24, et, en cas d'urgence, je peux compter sur une réaction immédiate. Il faut souligner que la communication entre le réseau et l'hôpital est toujours impeccable.»

Max Stehli (85), MediX Zürich



«Pour moi, le managed care n'est pas synonyme de limitations. La relation avec mon médecin de famille est basée sur la confiance et le respect mutuel. De plus, il connaît très bien mes antécédents médicaux et ceux de ma famille. Avec lui, ma santé est entre de bonnes mains.»

Beatrice Blatter (43), Beodocs

# «Sur la bonne voie»

«Nous avons encore consolidé notre base financière.» Voilà ce que déclare Peter Fischer, CEO du groupe Visana, lors de notre entretien sur l'exercice 2011.

Notre société a nettement amélioré ses résultats en comparaison à l'année précédente: ils ont passé de 12,6 millions de francs en 2010 à 28,7 millions de francs. Dans le domaine d'affaires de la clientèle privée, le nombre des personnes assurées est resté pratiquement stable, dans celui de la clientèle entreprises, ce nombre a une nouvelle fois augmenté.

### «VisanaFORUM»: Que pensez-vous du résultat de l'exercice 2011?

Peter Fischer: Il est bon, mais il faut toutefois souligner un point: le bon résultat financier doit être placé dans un contexte global. Il constitue à peine 1,1% du volume total des primes qui s'élève à 2,6 milliards de francs. Dans ce sens, nous atteignons à peine le seuil de rentabilité. Malgré tout, nous sommes sur la bonne voie.

### Qu'est-ce que cela signifie concrètement?

Dans un environnement économique difficile, nous sommes parvenus à renforcer notre position. Notons en particulier que nous avons encore consolidé notre assiette financière.

### A quoi ce bon résultat est-il dû?

Surtout à l'évolution des coûts de la santé. En effet, ils affichent une augmentation inférieure à la moyenne par rapport aux prévisions et tendances des dernières années.



**Peter Fischer, CEO du groupe Visana:**  
«Nous sommes sur la bonne voie.»

### Qu'en est-il de la sécurité financière?

Je suis ravi de vous dire qu'elle est bonne. Avec un taux de réserves de 20% dans l'assurance de base, Visana dépasse nettement les 10% prescrits par la loi. Dans le domaine des assurances complémentaires, Visana Assurances SA remplit également les prescriptions de la Confédération.

**Interview:**  
**Christian Beusch**  
Responsable de la communication d'entreprise

## Primes 2013: bonnes nouvelles

- Aucune augmentation de primes dans toutes les assurances complémentaires\*
- Augmentation moyenne de la prime de l'assurance de base: environ 2%\*

\*sous réserve de l'approbation par les autorités de surveillance et sans changement de groupe d'âge

# Un nouveau record de participation est attendu

**Un week-end de fitness tendance entre femmes.** Dans six semaines, 1600 participantes se retrouveront lors de la 5<sup>e</sup> édition de Women Sport Evasion à Lausanne. A Langenthal, environ 800 femmes seront attendues durant le premier week-end de septembre. Le record de participation de l'année dernière devrait encore être battu.

Pour seulement 55 francs par jour ou 90 francs pour le week-end entier, les participantes peuvent choisir parmi plus d'une douzaine de sports tendances et établir leur programme individuel.

## Un vrai week-end vitalité

Si vous souhaitez découvrir la zumba, l'aroha et d'autres offres de fitness tendances comme le swissball ou le drums alive, Women Sport Evasion à Langenthal est l'opportunité idéale. A Lausanne, les activités suivantes sont notamment au programme: mulan chuan, CX works, zumba, bodyvive, tai-chi, drums alive, sh'bam et bodyart.

Aussi bien à Lausanne qu'à Langenthal, environ 15 ateliers auront lieu plusieurs fois dans la journée, vous permettant de prévoir individuellement le déroulement de votre journée. Vous devriez également prévoir une visite du Village, où vous pourrez obtenir de nombreux renseignements sur la médecine sportive, l'alimentation et les soins corporels.

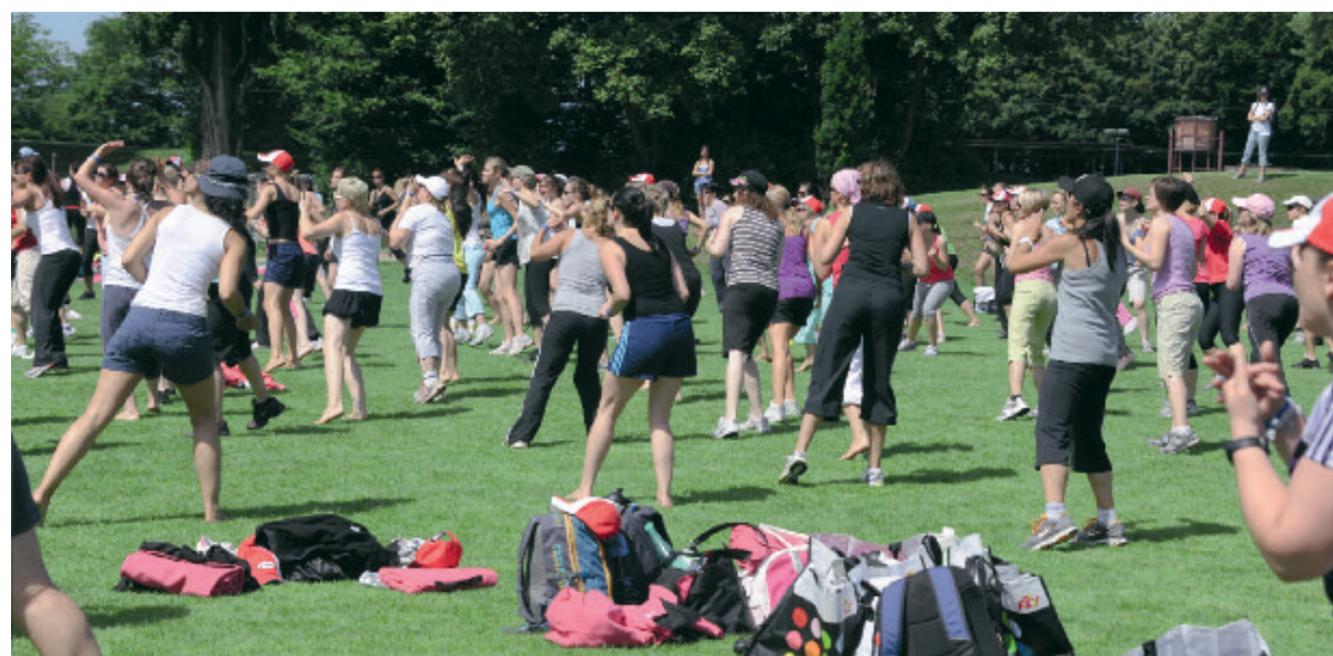
## Gagnez des entrées journalières

Visana soutient Women Sport Evasion depuis cinq ans en tant que presenting partner et tire au sort 100 en-

trées journalières pour cet événement à Langenthal. Participez au concours (voir l'encadré) et gagnez jusqu'à cinq entrées journalières gratuites pour vous et vos amies.

Au cas où la chance ne devait pas vous sourire, vous auriez la possibilité de vous inscrire en ligne jusqu'à quelques jours avant l'évènement et de vous assurer ainsi une entrée pour un jour ou tout le week-end. Demandez les brochures d'information pour Women Sport Evasion à Lausanne et à Langenthal (coupon de commande en page 7) ou téléchargez-les sur [www.womensportevasion.ch](http://www.womensportevasion.ch).

**Stephan Fischer**  
Communication d'entreprise



## 1600 participantes à Lausanne

Le stade Pierre de Coubertin à Lausanne accueillera Women Sport Evasion pour la cinquième fois déjà, les 23 et 24 juin 2012. Plus de 1600 femmes amatrices de mouvement, âgées de 16 ans et plus, sont attendues lors de ces deux journées. Vous trouverez le programme détaillé de la journée ainsi que des informations relatives aux ateliers sur [www.womensportevasion.ch](http://www.womensportevasion.ch). Les ateliers sont proposés en français et en partie en allemand. L'inscription en ligne pour Lausanne peut se faire jusqu'au 17 juin.

## Tirage au sort de 100 entrées gratuites pour Langenthal

Aimeriez-vous participer gratuitement à Women Sport Evasion à Langenthal le 1<sup>er</sup> ou le 2 septembre 2012? Visana, en tant que presenting partner, tire au sort 100 entrées gratuites d'une valeur de 55 francs chacune. Tentez votre chance et participez à notre concours en page 24. Si vous n'avez pas la chance de faire partie de nos heureuses gagnantes, vous aurez encore la possibilité de vous inscrire en ligne jusqu'au 26 août sur [www.womensportevasion.ch](http://www.womensportevasion.ch). Les ateliers à Langenthal ne sont proposés qu'en allemand.



## Coupon de commande

Veillez m'envoyer  exemplaire(s) de la brochure d'information (coupon d'inscription inclus) de la Women Sport Evasion à  Lausanne /  Langenthal.

Madame

Nom

Prénom

Rue, n°

NPA, localité

E-mail

Découper le coupon et l'envoyer à: Women Sport Evasion, avenue de Rhodanie 54, 1007 Lausanne. Vous trouverez plus d'informations sur Women Sport Evasion à Langenthal et à Lausanne ainsi que le formulaire d'inscription en ligne sur le site [www.womensportevasion.ch](http://www.womensportevasion.ch).



# Bouger au lieu de rester assis

**Ergonomie – un thème qui concerne aussi les enfants. Des machines pratiques à utiliser, des meubles de bureau réglables et beaucoup d'autres objets sont continuellement développés afin d'adapter le poste de travail et de le rendre plus sûr. Et à quoi les parents devraient-ils veiller concernant leurs enfants?**

L'ergonomie est le rapport entre l'être humain et son poste de travail. Les conditions de travail sont adaptées à la personne, et non pas le contraire. Le terme d'ergonomie est de plus en plus utilisé au quotidien, également dans la sphère privée. Ce sont en gé-

néral les adultes qui sont concernés et l'importance de l'ergonomie dans la vie des enfants est souvent méconnue.

### Longtemps assis

Les maux de dos font partie de quotidien d'un grand nombre d'adultes. Les causes de ce phénomène sont diverses. Ainsi, une personne qui travaille chaque jour assise au bureau devant l'ordinateur et qui reste trop longtemps dans la même position, ne pensant pas à bouger de

temps en temps ne tardera pas à ressentir des tensions dans la nuque, les épaules, la tête ou le dos. Ces maux peuvent se transformer en sérieux problèmes.

Il n'est pas étonnant que de plus en plus d'enfants se plaignent de douleurs de ce type. Dès leur premier jour d'école, ils restent assis durant des heures pour suivre les cours, pour faire leurs devoirs et aussi lorsqu'ils regardent la télévision ou jouent à l'ordinateur. Pour les enfants, rester longtemps assis, avec le manque de mouvement qui en résulte, est particulièrement néfaste. Durant la phase de croissance, ils sont très vulnérables aux problèmes de posture qu'on ne peut traiter que difficilement plus tard.

### Etre assis activement et bouger

Ce que les parents peuvent faire est très simple, finalement. Les enfants ont besoin de beaucoup bouger. Il ne faut donc pas vous énerver si votre enfant n'arrive pas à rester tranquille, s'il gigote et se balance ou essaye d'autres variations acrobatiques de la position assise. Dites-vous qu'il s'agit dans la plupart des cas d'un besoin sain de bouger qui ne doit pas être trop rapidement étiqueté comme de l'hyperactivité.

Selon la taille de votre enfant qui grandit, sa chaise et sa table devraient pouvoir être réglables. Ce dernier doit pouvoir suivre ses envies de mouvement sans être freiné et changer continuellement sa position assise. Il est également recommandé de se lever fréquemment. D'ailleurs, cela vaut également pour les adultes.

De plus, les enfants devraient pouvoir bouger à l'extérieur chaque fois que cela est possible. Après l'école, une pause à l'air frais, en jouant ou en faisant du sport, a un effet stimulant et relaxant à tout âge. Les devoirs paraissent ensuite plus faciles.

**Anna Schaller**  
Journaliste

### Protéger le dos de votre enfant

Le premier jour d'école de votre enfant représente le passage dans une nouvelle phase de sa vie: une période passionnante pour les parents et pour l'enfant. Dans l'excitation, n'oubliez pas de vous procurer un sac d'école confortable. Ne pensez pas uniquement à la place, mais aussi au poids qui devra être supporté par le dos de l'enfant. Nous vous recommandons de profiter de l'offre spéciale du Visana Club (voir page 13), qui vous permettra d'agir pour le bien de votre enfant.





## Convaincant!

**Entretien avec Stefan Burkhalter. 16 000 entreprises font confiance à Visana business en matière d'assurance-maladie et d'assurance-accidents. Stefan Burkhalter est responsable du Key Account Management et conseiller aux entreprises. Malgré son jeune âge, il dispose déjà d'une grande expérience. Et c'est chez Visana qu'il a fait ses écoles.**

Il devrait déjà être parti: son agenda est plein à craquer. Toutefois, il trouve encore du temps à nous consacrer pour l'entretien. Stefan Burkhalter conseille et prend en charge la clientèle entreprises de Visana ainsi que les intermédiaires depuis janvier 2011.

### Conseil personnalisé aux entreprises

Pour les séances avec les CEO, CFO ou les collaborateurs et collaboratrices

des RH des entreprises, Stefan Burkhalter se fait souvent accompagner par des spécialistes du département Sinistres ou des Case Managers. Une personne en chair et en os est plus à même de convaincre qu'un dossier en papier. Et convaincre, c'est ce qu'il veut.

Lorsqu'une entreprise veut s'assurer contre les maladies et les accidents, elle fait généralement faire une comparaison des offres, à laquelle Visana peut être invitée. Avec le domaine spécialisé, composé d'une assistante et de cinq souscripteurs, qui calculent les offres, Stefan Burkhalter établit une proposition sur mesure pour l'entreprise

en question. Si tout se passe pour le mieux, il a la possibilité de présenter l'offre personnellement.

### Son mot d'ordre: s'adapter

«Je me considère plutôt comme un conseiller que comme un vendeur», nous dit Stefan Burkhalter avec conviction. Il souhaite convaincre et paraître crédible grâce à des arguments sincères. «J'ai fait l'expérience que cela n'a pas un bon effet lorsque j'essaye d'imposer ma propre vision», nous raconte-t-il. Il nous explique avoir plus de succès en s'adaptant à la situation ainsi qu'à son interlocuteur et en saisissant rapidement ce qu'une entreprise recherche.

### Nécessité de se réorienter

Stefan Burkhalter a grandi dans l'Emmental. «J'habite à Berne, mais je reste profondément attaché à la campagne», avoue-t-il. Il souhaitait devenir joueur professionnel de hockey sur glace au SC Langnau, lorsqu'à 16 ans des problèmes de genou l'ont contraint à interrompre sa carrière d'attaquant, l'obligeant à renoncer au tournoi de printemps de l'équipe nationale U16. Un coup dur pour le jeune sportif.

En 1999, il commence un apprentissage d'employé de commerce auprès de Visana. Il s'engage ensuite dans le domaine d'affaires Clientèle entreprises, où il devient souscripteur junior un an plus tard, puis souscripteur trois ans plus tard. Après avoir traité les contrats des courtiers et s'être familiarisé avec les grandes entreprises pendant sept ans, il veut faire un pas de plus: entrer en contact direct avec la clientèle. Lorsqu'en été 2010 un poste se libère, il fait part de son intérêt et est retenu.

### Connaissances approfondies

Malgré ses 29 ans, Stefan Burkhalter paraît serein. Sa longue expérience de souscripteur est son plus grand atout en matière de conseils. Et c'est chez Visana qu'il a fait ses écoles.

Il a ainsi acquis ce qu'il appelle des «connaissances approfondies», qui caractérisent Visana business, véritable spécialiste dans ce créneau. En tant qu'assureur-maladie et accidents, Visana dispose d'un savoir-faire spécifique et de spécialistes reconnus, «Ainsi, chez nous, le Case Management est appliqué avec succès, non seulement en théorie mais aussi en pratique», constate-t-il.

### Cinq ans d'études

Stefan Burkhalter ne se repose pas sur ses lauriers. Après avoir suivi une formation de spécialiste en assurance, il s'est déjà fixé un autre objectif. Il veut devenir économiste d'entreprise HES et, depuis avril 2010, il investit la plupart de son temps libre dans ses études, dont la durée est de cinq ans. «J'étudie très souvent le soir et je suis les cours le samedi», dit-il avec modestie.

A la question de savoir s'il lui reste du temps pour ses loisirs, il réfléchit un moment avant de répondre: «Il ne reste pas grand-chose. Il faut planifier.» Il a besoin d'une ration quotidienne de sport, que ce soit de la course, du rollerblade, du fitness, des sports d'hiver ou du uni-hockey. Et ce n'est pas tout: Stefan Burkhalter prend le temps de faire la cuisine tous les jours. «Je n'utilise jamais de conserves, je cuisine toujours avec des produits frais», dit-il. Il prend toujours le temps pour cela. Et le voilà reparti.

**Peter Rüegg**

**Communication d'entreprise**

# Des offres d'été à fondre de bonheur

**Préparez-vous à vivre un été inoubliable avec les offres exclusives du Visana Club.**

**visana club**

## Titlis Rotair – les plaisirs de la neige pour toute la famille dans un panorama à couper le souffle

Titlis Rotair, le premier téléphérique à cabine tournante du monde, vous transporte dans les hauteurs. D'où que vous soyez, vous pouvez admirer le fascinant manteau de neige de Titlis: plaisir et action garantis pour petits et grands.

Profitez du majestueux paysage de montagnes à savourer depuis le sommet et laissez-vous porter par le télésiège «Ice Flyer» directement par-dessus le glacier du Titlis jusqu'au parc glaciaire. Place à l'action pour toute la famille! Amusez-vous dans la neige en testant de nombreux engins de glisse plus originaux les uns que les autres. La plus haute destination d'excursion de Suisse Centrale a plus d'une corde à son arc: une grotte glaciaire, des restaurants, un magasin de souvenir et un studio photos.

Pour terminer en beauté cette journée placée sous le signe du plaisir et de la neige, explorez le sentier découverte de Knorrli, qui fait le tour du Trübsee ou naviguez en barque sur les eaux claires du lac. Si vous préférez goûter aux joies de la vitesse, vous pouvez louer un Trotti Bike à Gerschnialp et dévaler la route en asphalte longue de 3,5 km à travers la forêt Gerschniwald jusqu'à Engelberg.

**Notre super offre club spécialement pour les familles: excursion glaciaire pour toute la famille (prix pour deux adultes et deux enfants) à 129 frs au lieu de 294 frs.\***

Durée de l'offre: du mois de mai au 5 novembre 2012, chaque jour de 8h30 à 17h.

\*Inclus dans l'offre: trajets aller-retour Engelberg-Trübsee-Titlis ainsi qu'en télésiège glaciaire «Ice Flyer» et utilisation des engins de glisse au parc sur le Titlis pour les parents et pour tous les enfants jusqu'à 15 ans révolus.



**Pour bénéficier de l'offre:**

Montrez simplement votre carte d'assuré/e Visana à la caisse de la station du téléphérique Titlis Rotair à Engelberg (une carte par famille suffit). La réservation n'est pas nécessaire. L'offre n'est pas cumulable avec l'abonnement demi-tarif ou d'autres réductions. Si vous avez des questions, le numéro de téléphone et l'adresse de courriel suivants sont à votre disposition: 041 639 50 50 ou [titlis@titlis.ch](mailto:titlis@titlis.ch). Pour de plus amples informations: [www.titlis.ch](http://www.titlis.ch) ou [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch)

## Appenzellerland: un paysage de carte postale

Gastronomie, authenticité et nature caractérisent l'Appenzellerland. Ce petit bijou de la Suisse orientale se définit par un magnifique paysage de collines parsemées d'habitations. Pourquoi ne pas faire un tour en vélo électrique? Les itinéraires en vélo vous emmènent à la découverte de villages pittoresques et de leurs splendides fermes. Pour vous donner de l'énergie, dégustez les délicieuses spécialités, comme du Mostbröckli, un morceau de fromage Appenzeller ou tout simplement un Biberli.



[info@appenzellerland.ch](mailto:info@appenzellerland.ch). A l'arrivée sur le lieu d'hébergement, veuillez présenter une carte d'assuré/e Visana par chambre. Pour de plus amples informations: [www.appenzellerland.ch/visana-angebot](http://www.appenzellerland.ch/visana-angebot) ou [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch).

**Offre club exclusive: nuit dans un hôtel de classe moyenne, goûter dans une auberge de campagne et location pour deux jours d'un vélo électrique pour un prix forfaitaire de 150 frs au lieu de 189 frs par personne.\***

Durée de l'offre: 11 mai au 15 octobre 2012, pour les séjours du lundi au jeudi. La réservation doit être effectuée avec le mot-clé «Visana» auprès de l'office du tourisme de l'Appenzellerland: tél. 071 898 33 00, fax 071 898 33 09,

\*inclus dans le prix: une nuit avec petit-déjeuner dans un hôtel de classe moyenne, un goûter dans une auberge de campagne, une location pour deux jours d'un vélo électrique comprenant l'échange de la batterie vide sur le chemin et les documents de voyage. Vous trouverez, sur le site [www.appenzellerland.ch/visana-angebot](http://www.appenzellerland.ch/visana-angebot), une liste d'hôtels et d'auberges parmi lesquels vous pourrez faire votre choix. Selon la région et le parcours souhaités, d'autres hébergements et possibilités de restauration sont disponibles. L'office du tourisme vous informe volontiers. Attention: un supplément de 15 francs est à compter pour une chambre individuelle. L'offre n'est pas cumulable avec d'autres arrangements ou forfaits.

**Visana Club – un plus pour vous.** En tant que cliente ou client de Visana, vous êtes automatiquement et gratuitement membre de Visana Club et pouvez profiter sans restriction de toutes les offres de nos partenaires. Visana n'utilise pas le moindre franc de prime pour Visana Club. Vous trouverez d'autres offres et de plus amples informations sous [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) ou en appelant la ligne spéciale d'information: 031 357 90 07.

## Sac d'école Beckmann: protégez le dos de votre enfant

Le premier jour d'école marque le commencement d'une nouvelle étape! Qui dit école dit sac d'école et qui dit sac d'école dit lourde charge. Pour prévenir les problèmes de dos, il est important de choisir un sac d'école adapté dès le début. Beckmann, fondée il y a plus de 60 ans, crée depuis plus de 15 ans des sacs d'école en collaboration avec des physiothérapeutes. Les sacs sont réglables et conviennent également aux dos petits et étroits des enfants. Les éléments qui s'imbriquent du système de portage permettent au sac de s'adapter au dos de manière optimale et de prévenir les problèmes de posture.

**Protégez le dos de votre enfant en profitant de l'offre spéciale du Visana Club: set d'école Beckmann pour 173 francs au lieu de 208 francs.\***

Durée de l'offre: 11 mai au 30 juin 2012 ou dans la limite des stocks disponibles. La commande doit être effectuée auprès de l'entreprise Beckmann avec le mot-clé «Visana»:

076 321 44 34 ou par voie électronique sur [www.beckmann-schulsack.ch](http://www.beckmann-schulsack.ch) en indiquant le code de réduction: «visana». **Attention: seuls les sets (Primar; 22-Liter-Volumen) peuvent être commandés.** Pour de plus amples informations: [www.beckmann-schulsack.ch](http://www.beckmann-schulsack.ch) ou [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch).

\*inclus dans l'offre: un sac ergonomique, un sac de sport et une trousse. Dans le prix sont compris la TVA et les frais d'envoi de 10 francs.





# En route vers Lausanne

**La Route du cœur jusqu'en Suisse romande. La route de randonnées à vélo électrique la plus célèbre a été prolongée. Elle ne se termine plus à Laupen, mais continue depuis Zoug jusqu'à Lausanne, au bord du lac Léman. Nous vous offrons la location d'un vélo électrique à moitié prix.**

Les collines du Mittelland et les routes escarpées des Alpes tournent vite du rêve à l'épreuve de force lorsqu'on les aborde avec un vélo classique. Grâce aux vélos électriques, ce n'est plus le cas. Tout est plus simple! Le tourisme

à vélo a le vent en poupe, surtout auprès des personnes dont la forme physique le rendait inaccessible jusqu'à maintenant.

### Des collines à perte de vue

Le parcours de la Route du cœur a été prolongé. Les étapes inaugurées au mois d'avril 2012 mènent de Lausanne à Laupen et sont très bien indiquées. Aujourd'hui, la Route du cœur parcourt

plus de 400 kilomètres à travers le paysage de carte postale des Préalpes et offre une vue à couper le souffle.

Le parcours peut être effectué en une journée ou sur plusieurs jours. Vous pouvez louer des vélos FLYER au départ de chaque étape. Vous trouverez également sur le chemin plusieurs endroits où changer de batterie et refaire le plein d'énergie. Le moteur électrique des vélos FLYER soutient vos muscles dans l'effort. Vous pourrez ainsi parcourir les différentes étapes, même si vous ne vous entraînez pas beaucoup et vous monterez facilement sur les collines que vous auriez jusqu'alors contournées.

### Nouvelle étape Lausanne-Romont (50 km)

La Route du cœur vous emmène depuis le lac Léman dans le Lavaux, région inscrite au patrimoine mondial de l'Unesco. Le regard peut s'évader au-dessus du lac jusqu'au Mont Blanc. La route parcourt ensuite les hauteurs et passe à côté du château d'Oron en direction de la petite ville médiévale de Romont.

### Nouvelle étape Romont-Laupen (63 km)

Le parcours passe par Avenches, ancienne capitale helvétique romaine. La découverte se poursuit dans la petite ville de Morat, connue pour ses fortifications. L'étape se termine dans l'impressionnant paysage du lac de Schiffenen.

### Offre Visana 2 pour 1

Visana s'investit dans la promotion de la santé et est, depuis 2003, le sponsor principal de la Route du cœur. Les personnes assurées chez Visana peuvent parcourir la Route du cœur en louant deux vélos FLYER pour le prix d'un: une offre qui en vaut vraiment la peine! Vous trouverez sur cette page deux RailBon à découper.

Laissez vibrer votre cœur à la vue de splendides paysages et renforcez votre système cardio-vasculaire en parcourant ces étapes. Faites le plein d'énergie!

Peter Rüegg

Communication d'entreprise

### Que comprend le RailBon pour la «Route du cœur Visana 2 pour 1»?

Jusqu'au 31 octobre, les personnes assurées chez Visana peuvent louer deux FLYER au prix d'un seul, du lundi au vendredi. Deux possibilités s'offrent à elles:

- **53 au lieu de 106 francs**  
Location de 2 FLYER pour une journée, avec demi-tarif/AG
- **58 au lieu de 116 francs**  
Location de 2 FLYER pour une journée, sans demi-tarif/AG

Vous trouverez des services de location FLYER à Zoug, Willisau, Berthoud, Langnau im Emmental, Thoun, Laupen, Romont et Lausanne. **Important: il est impératif de réserver votre vélo électrique suffisamment tôt en ligne sur [www.rentabike.ch](http://www.rentabike.ch) ou par téléphone, au 041 921 05 75.** Cette offre est valable jusqu'à épuisement du stock. Le jour de l'excursion, veuillez prendre le **RailBon** ci-contre ainsi que votre **carte d'assuré/e**.

Vous trouverez des informations détaillées sur [www.herzroute.ch](http://www.herzroute.ch). Bien que les vélos FLYER soient équipés d'une assistance électrique, une certaine forme physique est nécessaire. Dans les services de location, vous recevrez un petit carnet de route, dans lequel sont répertoriés les curiosités, les restaurants et les endroits où il est possible de changer de batterie. Un casque vous sera prêté gratuitement. Vous pourrez en outre participer à un concours et gagner un FLYER. Age minimum pour louer un vélo électrique: 16 ans (avec permis de vélomoteur: 14 ans).

#### RailBon pour la Route du cœur Visana 2 pour 1

Location pour une journée de deux vélos électriques FLYER à moitié prix. Valable jusqu'au 31 octobre 2012, du lundi au vendredi. A faire valoir dans un service de location de la Route du cœur.

Série de paiement 0209 0000 1031

Ne peut pas être cumulé avec d'autres offres, pas de paiement en espèces, n'est pas valable le samedi et le dimanche, offre valable jusqu'à épuisement.



#### RailBon pour la Route du cœur Visana 2 pour 1

Location pour une journée de deux vélos électriques FLYER à moitié prix. Valable jusqu'au 31 octobre 2012, du lundi au vendredi. A faire valoir dans un service de location de la Route du cœur.

Série de paiement 0209 0000 1031

Ne peut pas être cumulé avec d'autres offres, pas de paiement en espèces, n'est pas valable le samedi et le dimanche, offre valable jusqu'à épuisement.



# Recommandez Visana!

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

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

taire Basic ou avec l'ass. compl. Hôpital et une autre assurance complémentaire (p. ex. Médecine complémentaire ou Traitements ambulatoires).

## Pas de charge administrative

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

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

**Franziska Lehmann**  
Marketing Clientèle privée

## Talon de recommandation

### Mon adresse

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

### Mes propositions de recrutement

Madame  Monsieur

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

Madame  Monsieur

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

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



# Service de blocage des cartes pratique

**Une assurance de voyage attrayante.** Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012, Visana a de nouveaux partenaires pour l'assurance de voyage Vacanza. Celle-ci prend en charge les coûts non couverts en cas de maladie et d'accident à l'étranger – et cela sans limitation du montant.

Vacanza inclut également d'autres prestations attrayantes comme l'assurance de protection juridique à l'étranger, l'assurance des bagages, l'assurance des frais d'annulation et l'assurance des cartes de crédit et cartes-clients.

## Assurance des cartes de crédit et cartes-clients complète

Cette assurance prend en charge tous les coûts résultant du remplacement des cartes de crédit et des cartes-clients. Elle inclut par ailleurs un service de blocage. Un appel suffit. Le service est assuré par notre partenaire assistance Medical SA – 365 jours par année, 24 heures sur 24. «VisanaFORUM» a demandé à Armin Bucher, directeur de Medical SA, comment les clientes et clients doivent procéder.

## «VisanaFORUM»: Que doivent faire les personnes assurées pour faire rapidement bloquer une carte en cas de perte?

Armin Bucher: Elles doivent appeler le plus vite possible la centrale d'alarme de Medical SA (+41 (0)848 848 855), qui contacte ensuite l'émetteur de la carte et fait bloquer les cartes. Ces derniers temps, nous avons constaté que les clientes et les clients souhaitent eux-mêmes procéder au blocage de la carte. Dans ce cas, nous leur transmettons les numéros de téléphone correspondants ou les mettons directement en relation avec l'émetteur de la carte. Les clientes et clients s'identifient directement auprès de l'émetteur de la carte et demandent le blocage de cette dernière.

## Les personnes assurées n'ont-elles pas besoin du numéro de carte ou d'un code de sécurité?

En cas de perte d'une carte de crédit ou d'une carte-client, la cliente ou le client ne dispose généralement plus des informations détaillées. C'est pourquoi les données personnelles et éventuellement la date de naissance suffisent normalement. L'émetteur de la carte doit pouvoir identifier clairement la personne pour exclure d'éventuels abus. Suivant l'émetteur de la carte, Medical doit fournir des informations ou des sécurités supplémentaires. Dans ces cas, Medical contactera la cliente ou le client et demandera les procurations nécessaires ou demandera à l'émetteur de la carte de prendre directement contact avec la cliente ou le client.

## Il n'est pas nécessaire de saisir préalablement les données de cartes de crédit ou cartes-clients. Ainsi, toutes les personnes assurées Vacanza bénéficient de cette protection et n'ont pas besoin de s'occuper de la gestion des données. En cas de sinistre, une personne assurée doit par contre fournir certaines informations sur ses cartes de crédit ou cartes-clients. Cela ne crée-t-il pas des difficultés dans la pratique?

En général, le client connaît la banque ou le fournisseur de sa carte de crédit. Si cela n'est pas le cas, nous tenterons de déterminer auprès de quel fournisseur de cartes de crédit la personne assurée a obtenu la sienne. Medical renonce délibérément à l'enregistrement préalable des données de cartes de crédit et cartes-clients. Outre la bureaucratie que cela impliquerait pour le client, il s'est avéré qu'en cas de sinistre, les données ne sont souvent plus à jour.

**Hannes Bichsel**  
Gestion des produits

# Motio: 20 ans de promotion de la santé

**Un partenaire de Visana fête son anniversaire.** Depuis 1992, Motio SA réalise un travail de pionnier dans le domaine de la promotion de la santé durable dans toute la Suisse. Cette année, l'entreprise de Lyss célèbre ses 20 ans.

Fidèle à son nom (Motio signifie «mouvement»), la petite entreprise a commencé en 1992 à encourager les gens à s'occuper davantage de leur santé. Aujourd'hui, formée de neuf employés et employées et de 60 personnes travaillant en freelance, elle s'est établie en tant que partenaire des caisses-maladie, des assureurs et des entreprises qui souhaitent prendre des mesures de prévention pour leurs collaborateurs et collaboratrices ou leur clientèle.

## Accent sur la sensibilisation

Motio SA se concentre sur la promotion de la santé en entreprises, pour laquelle elle propose différents programmes de sensibilisation, qui permettent aux participantes et participants d'aborder des thèmes tels que le mouvement, l'alimentation, la détente, l'ergonomie et la gestion du stress. Parallèlement à de nombreux tests intéressants, des séminaires relatifs à la santé sont organisés dans les domaines susmentionnés. Des informations plus détaillées peuvent être consultées sur le site [www.motio.ch](http://www.motio.ch).

## Coupon de commande

Je commande  pupitre(s) Rolls Comfort au prix de 777 francs par article (frais de port inclus). Livraison dans la limite des stocks disponibles; le délai de livraison est de trois semaines au maximum.

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

Découper le coupon et l'envoyer à:  
Motio SA, case postale 304, 3250 Lyss.

## Partenaire de Visana dans l'organisation d'événements

En collaboration avec Visana, Motio SA organise des programmes-cadre divertissants et instructifs lors d'événements sportifs, qui permettent aux participantes et participants de découvrir différents aspects du domaine de la santé. Ce fut notamment le cas, ces dernières années, dans le cadre de Women Sport Evasion à Lausanne et à Langenthal (voir les pages 6 et 7).

Les produits en lien avec la santé représentent un autre pilier important de Motio SA. Les articles que Visana propose depuis 2004 pour le chèque Wellness Surprise proviennent de cet assortiment.

**Stephan Fischer**

Communication d'entreprise

## Offre anniversaire

A l'occasion de son 20<sup>e</sup> anniversaire, Motio SA propose le pupitre à hauteur réglable Rolls Comfort au prix de 777 francs au lieu de 980 francs. Ce pupitre mobile d'Officeplus, au design élégant, composé d'un plateau carré en érable de 70x47 cm, offre les avantages suivants:



- inclinaison du plateau réglable de 0 à 70°, en sept crans
- hauteur du pupitre ajustable de 98 cm à 138 cm grâce au système de ressorts à gaz
- appuie-pieds à hauteur ajustable
- plateau sécurisé à roulettes légères blocables (couleur de l'armature: noir)

# Moyens auxiliaires: bénéficiaire de prix plus avantageux

**Voulez-vous bénéficier de moyens auxiliaires avantageux? Visana vous le permet. Les moyens auxiliaires et les appareils qui figurent sur la Liste des moyens auxiliaires et appareils (LiMA) de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) sont pris en charge entièrement ou partiellement, à condition qu'il y ait une prescription médicale.**

**Fournisseurs auprès desquels vous bénéficiez d'avantages:** L'aperçu suivant vous offre une vue d'ensemble des fournisseurs chez les personnes assurées auprès de Visana peuvent profiter de prix réduits sur les moyens et appareils.

## Produit

## Partenaire Visana

Appareils de mesure des états/fonctions de l'organisme (p. ex. appareils de mesure du taux de sucre dans le sang)

• DynamiCare ([www.dynamicare.ch](http://www.dynamicare.ch)), n° de tél. 0848 33 50 10)

Aides pour l'incontinence

Les frais annuels suivants signifient un besoin accru en produits. En cas d'incontinence moyenne: 530.40 francs par an. En cas d'incontinence grave: 1071 francs. En cas d'incontinence totale: 1601.40 francs.

**Pour un forfait annuel en cas de besoin élevé en produits, indépendamment de la quantité retirée, l'offre suivante est recommandée:**

• Attends ([www.attends.ch](http://www.attends.ch)), n° de tél. 0848 900 100)

**Pour un prix à l'unité en cas de quantités moindres, il existe différents fournisseurs:**

- PubliCare ([www.publicare.ch](http://www.publicare.ch)), n° de tél. 056 484 10 00)
- Kuhn und Bieri ([www.kuhnbieter.ch](http://www.kuhnbieter.ch)), n° de tél. 0848 10 20 40)
- Weita ([www.weitamedical.ch](http://www.weitamedical.ch)), n° de tél. 061 706 66 00)

Matériel de pansement (soins des plaies)

• PubliCare ([www.publicare.ch](http://www.publicare.ch)), n° de tél. 056 484 10 00)

Articles de stomathérapie

- PubliCare ([www.publicare.ch](http://www.publicare.ch)), n° de tél. 056 484 10 00)
- Hueskes Orthopädie ([www.hueskes-orthopaedie.ch](http://www.hueskes-orthopaedie.ch)), n° de tél. 061 322 77 70)
- Globocare ([www.globomedica.ch/stomacare](http://www.globomedica.ch/stomacare)), n° de tél. 0800 810 808)

Vous pouvez vous informer sur les produits et les prix d'autres aides et moyens auxiliaires, sur la plate-forme de comparaison [www.mymigel.ch](http://www.mymigel.ch). Le site Internet de santésuisse, l'association de la branche dont Visana est membre, mentionne d'autres fournisseurs. Les conditions de commande et de livraison peuvent varier d'un partenaire à l'autre: [www.santesuisse.ch/fr/srv\\_migel\\_produktegruppen.html](http://www.santesuisse.ch/fr/srv_migel_produktegruppen.html)

**Manuela Burkhalter, Achat de prestations**

# Spot

## Question fréquemment posée

### Je dois me faire opérer prochainement. Quel hôpital se prête le mieux pour cette intervention?

Avant un séjour à l'hôpital, renseignez-vous sur la qualité de ce dernier. Faites-le auprès de votre médecin de famille ou du spécialiste, qui règle votre entrée à l'hôpital. Parlez-lui de vos attentes, renseignez-vous auprès de vo-

tre famille ou de vos connaissances sur les expériences qu'ils ont éventuellement vécues dans différents hôpitaux. La qualité d'un hôpital peut notamment être déduite des chiffres relatifs au nombre de cas: plus une opération est effectuée fréquemment par une équipe de médecins, plus rares sont les complications.

Il existe aussi des rapports relatifs à la qualité sur Internet, publiés par exemple par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) sous [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch) > Thèmes > Assurance-maladie > Fournisseurs de prestations > Hôpitaux > Indicateurs de qualité, par H+, l'association des hôpitaux, sous [www.info-hopitaux.ch](http://www.info-hopitaux.ch) ou par l'Association nationale pour le développement de qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) sous [www.anq.ch](http://www.anq.ch). Toutefois, les hôpitaux ne fournissent pas tous leurs chiffres et le rapport est plutôt destiné à des spécialistes ou à des personnes qui se sont déjà beaucoup renseignées sur leur maladie.

### Informations importantes

#### Avez-vous des questions?

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

#### Visana Assistance

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

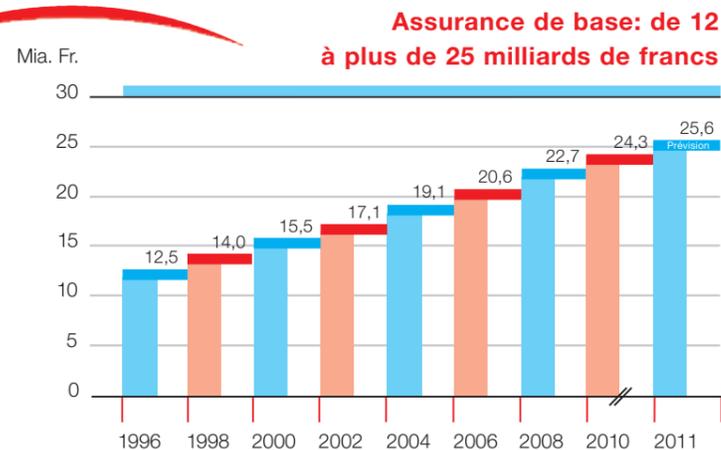
#### Contact pour la protection juridique en matière de santé

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

#### Visana Newsletter

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

## Le graphique actuel



Depuis 1996, année de l'introduction de la loi sur l'assurance-maladie (LAMal), les coûts globaux de l'assurance obligatoire des soins (AOS) ont plus que doublé. Le Centre de recherche sur la conjoncture de l'EPFZ (KOF) a pronostiqué que pour 2011 les coûts globaux de l'assurance de base s'élèveraient à plus de 25 milliards de francs. (Sources: OFSP, KOF)

## Elle a gagné un week-end bien-être



Silvia Burren de Belp (deuxième depuis la droite), a gagné le premier prix du concours organisé l'année dernière par action d. Elle profitera de deux jours de soins au Lindner Hotels & Alpentherme de Loèche-les-Bains. Le prix lui a été remis par Christoph Engel, gérant de la fondation Visana Plus (tout à gauche), Monika Kämpf, directrice d'action d, et Beat Schori, responsable de l'agence Visana de Berne.

## Visana décroche le bronze

Comparis, service de comparaison sur Internet, a mené une nouvelle fois un sondage sur la satisfaction des assurées et assurés à l'égard de leur caisse-maladie. Comme l'année dernière, Visana obtient la note 5.2 et s'installe au 3<sup>e</sup> rang parmi 20 grandes caisses. Les seules à obtenir une meilleure note que Visana sont Provita (5.4) et Swica (5.3).

La satisfaction des assurées et assurés a été mesurée en février et en mars de cette année auprès de 3700 utilisatrices et utilisateurs de la plate-forme électronique comparis.ch. Ce sondage n'est donc pas vraiment représentatif et doit être considéré avec précaution.

**comparis.ch**

Caisses maladie

**Bien: 5.2**

Enquête de satisfaction  
03/2012



# «Le Managed Care est un succès»

**Les soins intégrés, appelés aussi Managed Care, correspondent à un grand besoin. Déjà plus de la moitié de la population suisse a choisi un tel modèle d'assurance.**

Le Managed Care existe en Suisse depuis près de 20 ans. Les réseaux de médecins et les modèles du médecin de famille sont des exemples de soins intégrés. Dans ces modèles, les médecins se chargent de la coordination de l'ensemble des soins médicaux. Dans notre entretien, Urs Zanoni, conseiller en matière de santé, parle d'«un avantage pour les patients». C'est pourquoi il approuve aussi le projet Managed Care qui fera l'objet d'une votation le 17 juin.

**«VisanaFORUM»: Pourquoi devrais-je, en tant qu'assuré, choisir un modèle Managed Care?**

Urs Zanoni: Vous êtes assuré de bénéficier de votre propre médecin de famille. Cela ne va pas forcément de soi avec le manque de médecins de famille qui existe en ce moment. Le fait de devoir toujours vous

adresser en premier lieu au médecin de famille ou au centre de santé choisi en cas de problèmes de santé vous permet de bénéficier d'un rabais sur les primes.

**Le Managed Care en tant que clé d'accès à un cabinet?**

Le patient trouve en la personne du médecin de famille un interlocuteur compétent et fiable, qui supervise l'ensemble du processus de traitement. Un tel suivi est préférable à un patient allant de médecin en médecin de son propre chef.

**Le médecin de famille devient entrepreneur général?**

Oui, tout à fait. Il est le spécialiste pour la perspective globale. Il voit la personne dans son entier, avec son environnement, et non pas uniquement un organe. C'est lui qui tient toutes les

ficelles. Il planifie les différentes étapes du traitement avec le patient.

**Les critiques avancent que le Managed Care conduit à une pression sur les coûts qui débouche sur une qualité moindre...**

C'est faux. Actuellement, en Suisse, les incitations sont telles que la tendance est plutôt à en faire trop. C'est pourquoi il est possible de faire baisser les coûts sans que la qualité n'en pâtisse. Bien au contraire. Le mieux est souvent l'ennemi du bien, et particulièrement en médecine.

**Est-ce la fin de la liberté de choix des patients?**

Qui peut choisir le bon médecin parmi 15 000 médecins travaillant en libre pratique? Avec Managed Care, vous choisissez votre médecin entre 50 ou 100 médecins du réseau. Cela fait plus de sens de choisir un médecin de famille parmi 50 médecins et de lui faire confiance dans le choix du meilleur spécialiste ou de la meilleure clinique en fonction des maux. Le risque de se retrouver chez un spécialiste qui n'est pas le bon est largement sous-estimé.

**Est-ce que cela entraîne un sous-provisionnement dans les régions de campagne?**

Cette peur n'est pas fondée. Au contraire, il y a justement des avantages pour les zones périphériques. Il existe différents exemples où, grâce au Managed Care, l'hôpital régional, les médecins, les groupes de soins ainsi que d'autres fournisseurs de prestations commencent à s'organiser en réseaux. Et cela représente un avantage pour les patients.

**Comment la qualité est-elle assurée avec le système Managed Care?**

Le point le plus important est le fait que les médecins qui travaillent en réseau se rencontrent régulièrement. Ces rencontres, appelées «cercles de qualité», permettent de discuter des cas complexes, d'analyser le déroulement des traitements, de discuter des connaissances les plus récentes ou d'évaluer les prestations de spécialistes et de cliniques de la région. Les patients profitent ainsi des connaissances et de l'expérience d'un groupe entier de médecins.

**«Volontiers en mouvement»**

Urs Zanoni est souvent en mouvement, que ce soit au travail ou sur son vtt, dans la nature, durant ses loisirs. «Je suis un homme qui aime bouger. D'ailleurs, mes enfants y veillent.» Ce lecteur passionné cherche à établir un bon équilibre entre travail et loisirs. Pour lui, un environnement social intact représente la clé d'une bonne santé. Etre en contact avec les bonnes personnes «agit très positivement sur la santé».

**Encourager les idées novatrices**

Monsieur Zanoni dirige le «Futuro Chronic Case Management», un modèle de suivi novateur, basé sur les médecins de famille, ayant pour objectif d'améliorer la situation des patients souffrant d'une maladie chronique. Des assistantes médicales bénéficiant d'une formation spécialisée se chargent des tâches de coordination et déchargent ainsi les médecins de famille. Parallèlement, cela permet de palier au manque de médecins de famille. Jusqu'en 2015, se déroule une phase pilote qui est également soutenue par Visana. En tant que conseiller pour les projets relatifs à la santé, Urs Zanoni est aussi membre du comité de l'association Forum Managed Care, qui a pour but d'encourager les modèles de soins intégrés. Auparavant, Monsieur Zanoni a travaillé pendant plus de 15 ans en tant que journaliste dans le domaine de la santé, entre autres en tant que membre de la rédaction en chef du «Beobachter».

**Les médecins peuvent-ils être des gestionnaires («manager») des coûts?**

Pourquoi pas? Le fait de participer activement à la question des coûts est tout à fait conforme à l'éthique et est dans l'intérêt des patients. Il s'agit en effet d'utiliser les moyens à disposition pour en retirer les meilleurs avantages. Les coûts limités dans le cadre des soins intégrés proviennent aussi du fait que des patients raisonnables rencontrent des médecins raisonnables.

**Où en sommes-nous après près de 20 ans de Managed Care?**

Des modèles d'approvisionnement en soins intégrés sont mis en place, car ils correspondent à un grand besoin. Entre-temps, plus de la moitié des personnes assurées ont choisi un tel modèle. Parallèlement, plus de 50% des médecins de famille travaillent dans un modèle de ce type. Le Managed Care est LE modèle du futur.

**Entretien:**

**Christian Beusch**

**Responsable de la communication d'entreprise**