

# Concours

## Gagnez un billet d'entrée à Europa Park pour toute la famille

**Divertissement pour toute la famille à Europa Park. VisanaFORUM tire au sort dix billets d'entrée pour familles (valables pour quatre personnes) à Europa Park.**

Profitez à Europa Park de 13 domaines thématiques comportant plus de 100 attractions et spectacles. En 2010, il y a plusieurs nouveautés à découvrir dans le parc, comme le «Whale Adventures – Splash Tour» qui emmène les capitaines en herbe dans une expédition riche en aventures. L'«Europa-Park Historama» a fait peau neuve et permet désormais aux visiteuses et aux visiteurs de faire un voyage dans le temps par le biais du multimédia, tandis que dans l'Univers Gazprom, les investigateurs découvrent comment l'énergie est produite, transportée puis utilisée. De plus, la nouvelle attraction «Litill Island – Hansgrohe» est un véritable paradis aquatique pour les enfants!



Nous tirons au sort dix billets d'entrée pour familles, valables pour quatre personnes, pour un jour au choix avant la fin de la saison hivernale 2010 (9 janvier 2011), à l'exception des 24 et 25 décembre. Vous pouvez participer sur le site [www.visana.ch](http://www.visana.ch) ou au moyen du coupon. Bonne chance!

### Coupon de participation

Je souhaite gagner un billet d'entrée pour familles à Europa Park.

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

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

Découper le coupon, le coller sur une carte postale (sans enveloppe) et l'envoyer d'ici au 10 octobre 2010 à: VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15. Aucune correspondance ne sera tenue au sujet du concours. La voie juridique est exclue. Les prix ne peuvent pas être remis en espèces.



**L'eau**  
Un bien vital

Page 10



**Visana Club**  
Découvrez notre offre automnale haute en couleurs!

Page 12



**Rudolf Luginbühl**  
Entretien avec l'Ombudsman de l'assurance-maladie sociale

Page 22



## Sommaire

- 3 Un automne qui s'annonce peu réjouissant
- 4 Combattre le diabète avec d'autres personnes touchées
- 6 Une course à pied pour la bonne cause
- 8 Des primes plus basses grâce à Managed Care
- 10 L'eau – un bien vital
- 12 Un bouquet d'automne haut en couleurs
- 14 Chibre et rock'n'roll
- 16 Chèques Wellness
- 19 Informations diverses
- 22 Entretien avec Rudolf Luginbühl
- 24 Concours

## Editorial

Chère lectrice, cher lecteur,

Nous n'avons malheureusement pas de bonnes nouvelles: les primes augmenteront également l'année prochaine et cela nous fâche.

Les primes de l'année dernière avaient provoqué des réclamations à juste titre. La situation ne s'annonce pas meilleure cet automne. Les coûts de la santé continuent d'augmenter et il n'y a toujours pas de mesures politiques en vue qui permettraient de réduire les coûts et les primes.

Or, nous le répétons: les primes reflètent l'évolution des coûts. Si ces derniers augmentent, tous les assureurs-maladie – pas uniquement Visana – doivent adapter les primes, s'ils ne veulent pas risquer de tomber dans les chiffres «rouges» et donc de ne plus pouvoir assumer leurs obligations envers les personnes assurées. Nous l'avons dit plusieurs fois: les coûts dans notre système de santé ne baisseront pas non plus à l'avenir. La population devient de plus en plus âgée, l'espérance de vie augmente et nous voulons tous profiter des progrès médicaux et pharmaceutiques. Tout cela a un coût élevé.

Lorsque nous nous fâchons en raison de l'augmentation des primes, nous devrions garder à l'esprit non seulement le fait que nous bénéficions d'un des meilleurs systèmes de santé au monde, mais aussi le vieillissement de la population, les avancées médicale et pharmaceutique et l'importance de notre système de santé du point de vue de l'économie politique.

Ces aspects positifs ne doivent pas nous empêcher de nous battre afin que l'argent des primes soit utilisé de façon plus efficace. Les mesures visant à réduire les coûts, dont nous disposons et qui n'entraîneraient pas de diminution de la qualité de notre système de santé, doivent absolument être appliquées.



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



**Peter Fischer**  
Président de la direction



# Un automne qui s'annonce peu réjouissant

**Les primes augmenteront également en 2011. Cette année aussi, un automne peu réjouissant nous attend donc. Visana comprend le mécontentement des personnes assurées. Il est justifié.**

Cependant, la situation rend une adaptation des primes inévitable, chez Visana comme chez tous les autres assureurs-maladie. En effet, les coûts de la santé continuent à grimper.

### Pourquoi est-ce que les coûts continuent à augmenter?

Au cours de ces dernières années, les hôpitaux ont généré les coûts les plus élevés. La nette augmentation des coûts du domaine hospitalier ambulatoire aurait dû laisser prévoir que les coûts du domaine hospitalier stationnaire n'augmenteraient plus avec la même ampleur. Pourtant, les chiffres nous présentent un tableau différent: dans le secteur stationnaire aussi, la croissance des coûts reste élevée.

En résumé: la consommation augmente continuellement. Cela ressort également des chiffres de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Pour 2010, ce dernier prévoit une augmentation des coûts de près d'un milliard de francs (voir graphique à la page 20).

### Nous vous aidons à faire des économies sur les primes

La nouvelle hausse des primes aura pour conséquence qu'un grand nombre de personnes assurées se renseigneront quant aux possibilités d'avoir des primes plus avantageuses, ce qui



est compréhensible. Le VisanaFORUM EXTRA, qui vous sera envoyé avec la nouvelle police, dans la première moitié d'octobre, vous présentera de telles possibilités, en particulier la hausse de la franchise et le choix de modèles Managed Care.

Et vos interlocuteurs habituels de nos agences vous expliqueront également volontiers comment optimiser vos primes, sans avoir à subir de réductions importantes des prestations.

**Christian Beusch**  
Responsable Communication d'entreprise

### Les primes se payent en francs et en centimes

Les médias nous livrent actuellement de nombreuses hypothèses concernant la hausse des primes prévue. Les chiffres sont toujours fournis sous forme de pourcentages. Ils sont toutefois à considérer avec réserve car il s'agit de valeurs moyennes ne se rapportant pas à une personne assurée en particulier. Elles ne tiennent compte ni des régions de primes ni des franchises ni des modèles Managed Care. Pour comparer, il faut prendre des montants en francs et en centimes, car c'est ainsi que vous payez vos primes, et pas en pourcentages...



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

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

# Combattre le diabète avec d'autres personnes touchées

**Vous souffrez de diabète? Visana propose un programme de groupe aux personnes assurées atteintes du diabète de type 1 et 2. Vous y apprendrez à gérer le diabète au quotidien. Les participants peuvent échanger leurs expériences avec d'autres personnes touchées, ils reçoivent des informations utiles et prennent plaisir à l'activité physique.**

Environ 300 000 personnes sont touchées par le diabète en Suisse. Un nombre croissant de personnes souffrent du diabète de type 2, le diabète sucré. A l'heure actuelle, le diabète est diagnostiqué chez environ 20 000 personnes par année en Suisse. La maladie concerne également les jeunes. Il n'existe en effet pas un profil classique du diabétique de type 2.

## Accepter la maladie et adopter un comportement adapté

Pour les maladies dites de civilisation comme le diabète, l'alimentation, l'activité physique, le stress et l'environnement jouent un rôle important. Les personnes touchées peuvent apprendre à mieux accepter leur maladie, à la gérer et à l'influencer positivement par un comportement adéquat. Dans des programmes spécialement

adaptés, elles apprennent à faire face à leur maladie et à se comporter de manière responsable. Visana s'engage par différents partenariats en faveur de tels programmes (voir encadré ci-dessous).

Dans le domaine du diabète, Visana collabore notamment avec l'entreprise makora. Celle-ci propose aux patientes et aux patients diabétiques un programme de groupe varié et interdisciplinaire dans différentes régions de Suisse.

## Quels bénéfices peut-on en tirer?

Le programme de groupe makora a pour objectif d'améliorer la qualité de vie des diabétiques. Les participantes et participants rencontrent d'autres personnes touchées et peuvent de cette façon échanger leurs expériences dans une ambiance décontractée. Dans le cadre du programme, ils apprennent comment faire baisser leur taux de glycémie et réduire leur poids par la surveillance et l'adaptation de leur comportement alimentaire et de leur activité physique. Ils apprennent à mesurer leur taux de glycémie et à interpréter

## Visana entretient plusieurs partenariats

Sur la base de l'expérience acquise, les fournisseurs de prestations tels que les médecins, les réseaux de médecins et les groupements de personnel médical spécialisé ont développé des programmes spécifiques pour les maladies chroniques. Visana se montre ouverte face à cette évolution. Elle examine et évalue continuellement les offres existantes et nouvelles et collabore avec des partenaires tels que:

- Medi 24 pour un programme «cardiovasculaire» (formation pour les patients insuffisants cardiaques)
- Medi24 pour un programme «diabète» (coaching téléphonique pour les personnes touchées par le diabète de type 2)
- makora pour le programme de groupe décrit plus haut pour les personnes touchées par le diabète de type 2



## Déclarations de personnes ayant participé au programme pour diabétiques de makora

Peter Z.\*: «Le programme de groupe makora pour diabétiques m'a donné le courage de remonter à vélo. Je l'utilise maintenant régulièrement pour me rendre au travail, ce qui me donne une marge de manœuvre pour mon alimentation.»

Ruth K.: «J'ai perdu huit kilos et peux à nouveau porter la taille 40.»

Rudolf R.: «Le groupe m'a beaucoup apporté. Faire partie d'un groupe et ne pas y être le seul diabétique a été une expérience rassurante et instructive.»

Stefan F.: «Apprendre à connaître le lien entre la prise d'aliments et l'évolution du taux de glycémie en le mesurant me donne des libertés que j'apprécie.»

Regula C.: «Je marche beaucoup plus et rencontre régulièrement une des autres participantes. Je peux ainsi prendre deux comprimés en moins par jour.»

Yvonne H.: «J'adore les sucreries! Maintenant, je sais comment en profiter sans prendre du poids et sans faire exploser mon taux de glycémie.»

\* tous les noms sont connus de la rédaction



les résultats d'analyse correctement. De cette manière, ils réduisent le risque de complications liées au diabète et de séquelles tardives comme l'infarctus ou l'accident vasculaire cérébral.

Le programme makora complète l'offre médicale existante et ne remplace pas les contrôles médicaux ou les médicaments.

**Urs Schmid**

**Communication d'entreprise**

## Intérêt pour un entretien de conseil

Je m'intéresse à un des programmes. Veuillez me contacter.

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

Atteignable aux heures suivantes: \_\_\_\_\_  
(Heures d'appel: lundi au vendredi de 9h00 à 19h00)

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

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

Veuillez envoyer le talon à: Visana Services SA,  
Managed Care, Case postale, 3000 Berne 15.

# Une course à pied pour la bonne cause

**A travers la vieille ville d'Yverdon. La moitié de l'argent encaissé lors de la course de l'Avent du 28 novembre 2010 ira à l'association d'utilité publique «Le Copain». Une bonne occasion de lacer encore une fois ses chaussures de course cette année.**

Les vitrines sont décorées pour l'Avent, l'illumination de Noël éclaire les rues, qui sentent bon le vin chaud et les châtaignes. Au milieu de cette ambiance, les coureuses et coureurs entament leur course à travers le centre ville d'Yverdon. Ce n'est pas seulement l'ambition sportive qui les fait affronter le froid le 28 novembre 2010. En participant à la course, ils soutiennent aussi une organisation d'utilité publique.

## Départ gratuit pour les enfants

Le montant dont doivent s'acquitter les participantes et participants est modeste. Les adultes dès 15 ans paient dix francs, les enfants (jusqu'à l'âge de 14 ans) participent même gratuitement. Sponsor principal de la «Course de l'Avent», Visana souhaite bien

évidemment motiver le plus grand nombre possible de sportives et sportifs de masse à y participer. Ils soutiennent avec la moitié du montant encaissé l'association d'utilité publique «Le Copain» qui forme des chiens d'assistance pour des personnes atteintes d'un handicap physique.

## Un itinéraire adapté à chacun

Les jeunes et les moins jeunes, ceux qui courent pour le plaisir ou les athlètes ambitionnés, chacun trouvera l'itinéraire adapté à ses attentes lors de la «Course de l'Avent». Promotion de la santé et mouvement ne connaissent pas de pause hivernale. Nous vous invitons donc une fois encore avant la fin de l'année à faire un effort pour votre santé et en faveur de l'association «Le Copain». Nous nous réjouissons de vous accueillir au départ à Yverdon. Vous trouverez d'autres informations sur [www.coursedelavent.ch](http://www.coursedelavent.ch).

**Stephan Fischer**

**Communication d'entreprise**



## Le chien – un assistant polyvalent

«Le Copain» est une association d'utilité publique spécialisée dans l'éducation de chiens d'assistance pour personnes handicapées au plan moteur. «Le Copain» est active en Suisse romande depuis 1993 et forme des chiens soigneusement sélectionnés dans la commune valaisanne de Granges. Les chiens sont ensuite loués selon des critères clairement définis. La formation d'un chien coûte environ 40 000 francs. Les chiens d'assistance formés maîtrisent un grand nombre de tâches. Ils peuvent par exemple ouvrir et fermer les portes, ramasser des objets tombés par terre, apporter le téléphone ou éteindre et allumer la lumière. [www.lecopain.ch](http://www.lecopain.ch)

## Course de l'Avent

Veuillez m'envoyer le bulletin d'inscription.

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

Découper le coupon et l'envoyer à: Course de l'Avent, Avenue de Rhodanie 54, 1007 Lausanne. Vous pouvez aussi vous inscrire en ligne sous [www.coursedelavent.ch](http://www.coursedelavent.ch).



# Des primes plus basses grâce à Managed Care

**Une qualité des soins optimale avec des primes avantageuses. C'est ce que vous offrent les modèles Managed Care (modèles de médecin de famille et des cabinets HMO). C'est pourquoi Visana développe son offre Managed Care.**

Ces modèles ont pour objectif de diminuer les coûts et donc les primes, tout en offrant des soins d'excellente qualité. Les personnes assurées dans le modèle Managed Care s'adressent toujours en premier lieu à leur médecin de famille. Celui-ci coordonne le traitement, afin d'éviter des diagnostics multiples et des consultations superflues.

Depuis plusieurs années, Visana développe continuellement son offre Managed Care. A partir de 2011, il existera plusieurs nouveaux modèles au choix dans l'Oberland bernois et en Suisse orientale (voir l'encadré).

## **Vous bénéficiez de nombreux avantages**

Le passage dans un modèle de médecin de famille vous permet de bénéficier de nombreux avantages:

- votre médecin de famille est l'unique personne de contact pour toutes les questions relatives à la santé;
- votre médecin de famille vous connaît bien et dispose de toutes les données concernant votre santé;
- vous évitez des mesures à double et des examens multiples;
- les médecins de famille travaillent en étroite collaboration avec les spécialistes, les théra-

## **Exceptions**

Vous n'avez pas l'obligation de consulter en premier recours votre médecin de famille ou de vous rendre dans votre HMO dans les cas suivants:

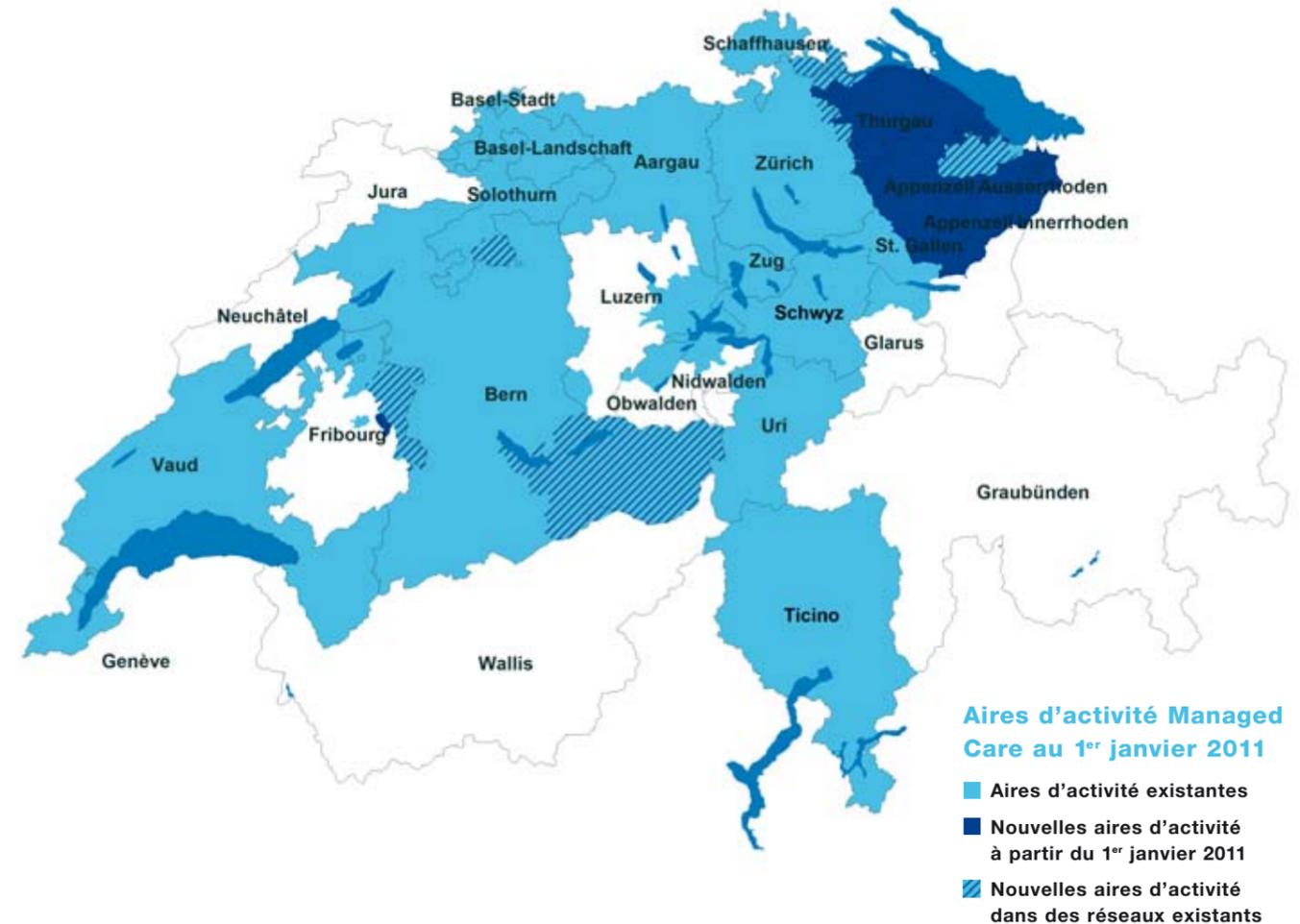
- traitements d'urgence (lorsque vous avez besoin d'un traitement pour des raisons médicales objectives et que, pour des raisons de distance et/ou de temps, votre médecin ou votre cabinet Managed Care ne peut pas être atteint dans le délai voulu)
- examens ophtalmologiques ambulatoires (y c. verres de lunettes et lentilles de contact)
- prestations de maternité
- examens gynécologiques de prévention
- examens dentaires

peutes et les hôpitaux; grâce à cette collaboration interdisciplinaire et à la coordination, vous bénéficiez d'un traitement idéal;

- l'échange mutuel entre les médecins et les cercles de qualité réguliers garantissent en tout temps des soins de haute qualité;
- les réseaux offrent des services d'urgence.

## **Jusqu'à 20 % de rabais sur les primes**

Avec la conclusion d'un modèle Managed Care, vous contribuez activement à réduire les coûts dans le système de santé. C'est la raison pour laquelle Visana vous ac-



corde jusqu'à 20% de rabais sur les primes pour l'assurance obligatoire des soins (assurance de base) et pour les assurances complémentaires, et cela tout en bénéficiant de soins médicaux d'excellente qualité.

Vous pouvez modifier votre couverture d'assurance en tout temps et passer dans un des modèles Managed Care également en cours d'année. Vous trouverez de plus amples informations sur Internet:

[www.visana.ch](http://www.visana.ch). Votre agence Visana vous conseille volontiers.

**Devica Larizza**

**Gestionnaire des produits**

**Clientèle privée**

## **Nouveaux produits Managed Care dans l'Oberland bernois et en Suisse orientale**

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011, il sera possible de choisir les nouveaux modèles du médecin de famille suivants:

- modèle du médecin de famille Beodocs: région de l'Oberland bernois
- modèle du médecin de famille Réseau de médecins Berne: Berne et Soleure (Wasseramt)
- modèle du médecin de famille sântiMed: régions de St-Gall et d'Appenzell
- réseau de médecins thurgovien: région de Kreuzlingen, Thurgovie centrale et Haute-Thurgovie
- modèle de médecin de famille MurgMed: région de Thurgovie, St-Gall et Schaffhouse
- modèle de médecin de famille RhyMed: région de St-Gall (vallée du Rhein)
- modèle de médecin de famille Appenzellerland: région d'Appenzell
- modèle de médecin de famille St-Gall: région de St-Gall
- modèle de médecin de famille Gossau: alentours de St-Gall
- modèle de médecin de famille xundart SA: région de Wil – Uzwil – Toggenburg

# L'eau – un bien vital

**L'hydratation est part intégrante d'une alimentation saine. Le fait que l'être humain puisse passer des semaines sans manger, mais seulement peu de jours sans boire montre à quel point l'hydratation est importante.**

Pour assurer une bonne performance aussi bien physique que mentale, l'organisme humain dépend d'un bon approvisionnement en liquide. Le manque d'eau peut avoir de graves conséquences sur la santé et le bien-être.

## Pourquoi l'eau est-elle un élément vital?

Selon son âge, un être humain est constitué d'eau à 50–75%. Une grande partie du liquide est perdu par le transit intestinal et par la peau. Ces pertes doivent constamment être compensées, afin que l'eau puisse remplir ses diverses tâches. En effet, en tant que solvant et moyen de transport des substances nutritives, l'eau régule le métabolisme dans les cellules. Elle apporte de l'humidité aux tissus et à la peau et règle l'équilibre de la température du corps.

## Apport et perte d'eau

Normalement, l'absorption, la formation et la perte en eau sont en équilibre. Nous absorbons l'eau par les liquides et la nourriture et nous l'éliminons par les reins, les intestins, la peau et l'air expiré.

### Prenez l'habitude de boire de l'eau

- Dès le réveil, boire un verre d'eau tiède
- Placez une carafe ou une bouteille d'eau à un endroit où vous passez beaucoup de temps, pendant la journée. Vous penserez ainsi régulièrement à boire.
- Avant chaque repas, boire un verre d'eau
- Boire plus le matin
- Boire chaque fois que vous avez soif
- Introduisez des «pauses-boisson» dans votre journée.
- Boire de l'eau avant le sport ou quelque autre effort physique
- Lorsque vous consommez de l'alcool, du café ou du thé noir, vous retirez de l'eau à votre corps. Compensez en buvant plus d'eau.
- Si vous mangez peu de fruits et de légumes, vous devriez boire plus d'eau.

Toutefois, différents facteurs font augmenter la perte en eau. Lorsque nous transpirons à cause d'un travail demandant de gros efforts physiques, d'activités sportives ou de grandes chaleurs et lorsque l'humidité de l'air est basse, le besoin en liquide augmente considérablement. C'est le cas également en cas de maladie accompagnée de fièvre et de forte consommation de sel. Il faut alors boire beaucoup de liquide afin de rétablir l'équilibre en eau du corps.

## Signes de déshydratation

Le mal de tête, la fatigue et les malaises peuvent être autant de signes d'un manque en eau. D'autres symptômes possibles sont une baisse de la concentration et de la vitesse de réaction ainsi qu'une baisse de la performance. Un manque d'eau durable peut avoir des conséquences graves pour la santé.

## Combien faut-il boire et quoi?

Le besoin en eau varie selon le poids, l'âge et l'activité physique. Certaines grandes lignes directrices peuvent cependant être suivies. En principe, le corps a besoin d'un apport de 2,5 litres par jour. Il faut savoir que les aliments solides contiennent également de l'eau (voir tableau). Si l'on respecte les cinq portions de légumes et de fruits par jour recommandées, 1,5 litre de liquide suffit. Idéalement, il faudrait boire ce litre et demi de manière répartie sur toute la journée, même sans avoir soif.



Il s'agit non seulement de boire suffisamment, mais aussi les liquides appropriés. La meilleure boisson est aussi la moins chère: l'eau du robinet. Elle ne contient pas de calories, les bactéries qu'elle peut contenir sont inoffensives et elle peut même apporter de précieux sels minéraux, selon la région.

Il existe de nombreuses possibilités pour donner du goût à l'eau, que ce soit par une infusion d'herbes ou de fruits ou au moyen de bouillons ou d'épices. Vous pouvez aussi choisir de régler votre équilibre en eau en optant pour de l'eau minérale, de préférence sans ou avec peu de gaz ou aussi pour du jus de fruits frais dilué dans de l'eau.

Vous trouverez plus d'informations sur le thème «Besoin en liquide» en consultant le site internet suivant: [www.sge-ssn.ch/fr](http://www.sge-ssn.ch/fr) > info-alimentaires > aliments > boissons.

**Anna Schaller**  
Journaliste

### Teneur en eau de certains aliments

Aliment	Teneur en eau en %
Fruits, légumes	jusqu'à 95
Lait, pommes de terre, poissons, crustacés	plus de 75
Viande, volaille, fromage frais, séré	50 à 75
Pain, oeufs, fromages durs	25 à 50
Céréales, légumineuses, noix, chocolat	moins de 25
Sucre, huile	0

# Un automne haut en couleurs

**Plonger dans le paradis des économies. Profitez des offres de l'automne: bains, loisirs et santé.**

**visana**club

## Baignades à Alpamare



Action, divertissement, bains relaxants, cours d'eau, pluies tropicales: depuis 30 ans, Alpamare à Pfäffikon est le paradis suisse pour les amateurs d'eau. Dix toboggans d'une longueur totale de 1500 mètres permettent de s'amuser sans fin. Celles et ceux qui préfèrent le calme profiteront des thermes d'eau saline naturelle, des saunas ou des jacuzzis. Sur présentation de votre carte d'assuré/e, un rabais de 15 % sur le prix d'entrée vous sera accordé, ainsi qu'à trois personnes vous accompagnant.

## Bains thermaux Bad Zurzach – plaisir des sens



Ce bain thermal, avec son bassin à l'air libre (32°C–36°C) et son bassin «bien-être», ainsi que ses 70 attractions sur près de 1260 mètres carrés d'eau, invite les visiteuses et visiteurs de tout âge à la détente. Vous obtenez dès maintenant un rabais de 20 % sur l'entrée combinée (bain thermal et saunas), valable dès 18 ans et pour une visite de 5 heures au maximum. Pas de cumul possible avec d'autres rabais. Présentez votre carte d'assuré/e à la caisse.

## 30 francs de rabais pour les chaussures MBT



La structure particulière des semelles des chaussures Masai-Barefoot-Technology (MBT) simule la marche pieds nus sur des sols naturels souples. Les MBT contribuent à réduire les douleurs de dos ou d'articulation, à améliorer la silhouette, la posture et la condition physique. Cet automne, MBT va commercialiser une ligne de chaussures élégantes. Jusqu'au 31 décembre 2010, vous bénéficiez de 30 francs de rabais sur une paire de chaussures MBT (boutiques MBT à Bâle, Berne, Genève, Glaris, Lugano, Locarno, Lausanne, Neuchâtel, Pratteln, St-Gall, Winterthur, Zoug et Zurich). Présentez pour cela votre carte d'assuré/e. Vous trouverez les adresses des boutiques sous [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch)

## «Ewigi Liebi» à Berne!



A partir du 4 novembre, vous pourrez voir la comédie musicale avec les plus grands tubes en suisse-allemand sur le site de WankdorfCity. Ecoutez des tubes tels que «Alperose» ou «Schwan», dans une histoire amusante et pleine de suspens. Les membres de Visana Club bénéficient de 20 % de rabais pour les représentations suivantes: mercredi et jeudi à 19h30, samedi à 14h30 et dimanche à 14h et à 19h. Faites vos réservations en ligne sous [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) ou par la ligne d'appel spéciale: 0900 101 102 (1.19Fr./min.), mot-clé «Visana-Club».

## 30 % de rabais chez ExtraFilm



Chez ExtraFilm, vous trouverez un grand nombre d'idées pour vos photos: tirages classiques, albums photo, posters, calendriers, etc. En tant que membre de Visana Club, vous bénéficiez de 30 % de rabais sur plus de 100 produits (frais de port exclus). Consultez [www.extrafilm.ch/visana](http://www.extrafilm.ch/visana)

## Test de la vue gratuit chez Fielmann



Chez Fielmann, vous pouvez tester gratuitement votre vue. Prenez rendez-vous en appelant le numéro gratuit: 0800 805 905. Veuillez mentionner l'offre de Visana Club et présenter votre carte d'assuré/e. Vous trouverez toutes les filiales de Fielmann sous [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch). Cette offre ne vaut pas pour les tests de la vue pour le permis de conduire.

## Nuitée exclusive 4 étoiles



Jusqu'au 30 décembre 2010, les membres de Visana Club payent 488 francs au lieu de 750 par personne, pour trois nuitées en chambre double, à l'hôtel\*\*\*\*<sup>Superior</sup> Parco San Marco au bord du lac de Lugano. Vous trouverez les détails de l'offre dans la dernière édition du VisanaFORUM ou sous [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch).

### Visana Club – un plus pour vous

En tant que client/e de Visana, vous êtes automatiquement membre du Club et bénéficiez ainsi de toutes les offres de nos partenaires. Visana n'utilise pas le moindre franc de prime pour Visana Club. Plus d'informations sur [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) ou au numéro suivant: 031 357 94 09.



## Chibre et rock'n'roll

**Entretien avec Margrit Aeschbacher.** Quand d'autres ont déjà terminé leur journée de travail depuis longtemps, Margrit Aeschbacher se consacre à sa clientèle et parcourt le Seeland bernois pour des conseils à domicile.

«C'est seulement lorsqu'on en a besoin, qu'on fait mieux connaissance avec son assurance», commente la spécialiste en assurances, Margrit Aeschbacher. Elle a un beau rire profond. Depuis 15 ans, elle est en charge de l'agence Visana de Worben, à dix kilomètres de Bienne. Son appartement et l'agence se trouvent tous deux sous le même toit.

### Visana est au cœur du village

Visana bénéficie, notamment dans le canton de Berne, d'un large réseau de filiales gérées par des gens habitant au village, comme Margrit Aeschbacher. Ces filiales sont basées sur le principe du contact personnel. Il est effectivement plus facile d'aborder le thème de la santé avec une personne que l'on connaît.

Margrit Aeschbacher s'est installée à Worben en 1982. Ses deux enfants y ont suivi leur scolarité et, plus tard, elle a repris l'agence. Sa clientèle bénéficie ainsi du grand avantage de disposer d'un conseil en matière de caisses-maladie à proximité.

Le soir, lorsque beaucoup s'occupent de leurs paperasses administratives à la maison, des questions concernant la caisse-maladie font inévitablement surface. Quelles sont les prestations médicales assurées? Qu'est-ce qui est inclus dans la facture de primes? Où existe-t-il un potentiel d'économie? «Mes heures d'ouverture sont donc un point positif de plus», nous explique Margrit Aeschbacher. «Dans quelle entreprise pouvez-vous appeler le soir après huit heures et demander des conseils à une spécialiste? – Chez moi!»

### «Va chez Aeschbacher!»

Margrit Aeschbacher a acquis 15 ans d'expérience professionnelle. Le plus simple pour elle, c'est lorsque les clientes et les clients viennent vers elle au bureau. Elle dispose ainsi du support informatique et de toute sa documentation. Mais elle trouve plus intéressant de se rendre chez eux. C'est le cas par exemple avec les personnes qui doivent rester à la maison pour s'occuper de leurs enfants en bas âge ou avec celles qui ont de la peine à se déplacer. Sur place, elle peut se faire une image de son interlocutrice ou interlocuteur, ce qui facilite la communication.

Elle obtient la plupart de ses contacts grâce au bouche à oreille. «Va chez Aeschbacher», conseille-t-on, «elle a pu m'aider.» Elle adore son travail, cela ne fait aucun doute. Les contacts avec la clientèle lui plaisent énormément. Elle ne cache toutefois pas son ambition: elle souhaite atteindre ses objectifs de vente. Mais son succès repose sur un conseil honnête et sérieux. Elle vend ce dont sa clientèle a besoin et ne cherche pas à «refiler» quelque chose en plus. «J'ai une bonne intuition pour trouver la couverture d'assurance souhaitée.»

### Elle danse et elle gagne!

«J'aime le mouvement», nous confie Margrit Aeschbacher, «J'ai besoin de courir, de faire de la marche, de me balader, de nager – et de danser!». La chienne Dubpa aboie sous la table. «C'est mon troisième enfant» nous dit-elle en désignant le joyeux terrier du Tibet. Du haut de ses cinq ans, l'animal est dans la force de l'âge et fait preuve d'une belle endurance, ce qui correspond bien au besoin de mouvement de sa maîtresse.

Margrit Aeschbacher se rend une à deux fois par semaine dans des clubs de danse pour danser le rock'n'roll avec son mari et des couples d'amis. Là où le rythme s'accélère c'est le week-end, lorsqu'elle assiste à un concert de rock'n'roll ou si elle organise elle-même un entraînement de danse. Le rock'n'roll, c'est «fun» et ça fait transpirer!

Est-ce qu'une personne qui a tant besoin de mouvement peut rester calme des heures durant? «Bien sûr», nous répond Margrit



Aeschbacher. Elle cultive également une autre passion depuis des années et pour laquelle les mouvements de bras sont largement suffisants: jouer au chibre. Tous les lundi soirs, elle et son mari rencontrent un couple d'amis pour leur partie de chibre. Les femmes jouent toujours contre les hommes. Et qui sont les gagnants? Margrit Aeschbacher rit: «la plupart du temps, ce sont les femmes qui gagnent.»

**Peter Rüegg**  
Communication d'entreprise

# Chèques Wellness

**Rester en bonne santé et économiser de l'argent. C'est ce que vous permettent les chèques Wellness 2011 de Visana, d'une valeur totale de 375 francs. Grâce à eux, non seulement vous économisez de l'argent dans la prévention des maladies et blessures, mais favorisez également votre bien-être.**

Profitez de l'offre variée de Visana en faisant valoir les chèques 2011 que vous aurez choisis pour les différentes mesures de prévention.

## Voici comment procéder

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

## «Règles du jeu»

- Tous les assurés disposant d'une couverture Traitements ambulatoires ou Basic ou de la couverture complémentaire Managed Care Traitements ambulatoires ont droit aux chèques Wellness 2011. Ceux-ci se trouvent dans le magazine VisanaFORUM 3/10, dont un seul exemplaire est envoyé par famille. Les autres membres (disposant des couvertures mentionnées) peuvent demander les chèques auprès de leur agence ou les télécharger directement sur Internet à l'adresse [www.visana.ch](http://www.visana.ch)
- Les chèques Wellness sont valables pour les activités et les cours qui commencent dans le courant de l'année 2011.

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

- Les chèques Wellness doivent avoir été encaissés au 31 janvier 2012 au plus tard.

- Un seul chèque peut être utilisé par facture.

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

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

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

Devica Larizza

Marketing Clientèle privée

### Attention: Valable pour 2010, à conserver.

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

**Attention: Vos chèques Wellness 2010 ne sont valables que jusqu'au 31 janvier 2011!**



**Prestations**

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

**Accepté pour**

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

**fitness**

**CHÈQUE N° 1 2011** A faire valoir d'ici au 31.1.2012

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

**Prestations**

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

**Accepté pour**

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

**wellness**

**CHÈQUE N° 2 2011** A faire valoir d'ici au 31.1.2012

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

**Prestations**

- ◆ CHF 50.– maximum par cours

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

**Accepté pour**

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

**fit&fun**

**CHÈQUE N° 3 2011** A faire valoir d'ici au 31.1.2012

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

**Prestations**

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

**Accepté pour**

- ◆ Laissez-vous surprendre. L'offre sera publiée en 2011 dans le n°4/11 de VisanaFORUM (une seule utilisation autorisée).

**surprise**

**CHÈQUE N° 4 2011** A faire valoir d'ici au 31.1.2012

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

# Spot

## Question fréquemment posée

**Bien que ma carte d'assuré ne soit pas encore périmée, elle est bloquée lorsque je veux retirer des médicaments à la pharmacie. Comment cela s'explique-t-il et que puis-je faire?**

La carte d'assuré peut être bloquée pour deux raisons:

- Vous avez des arriérés dans le paiement des primes, ce qui entraîne une suspension des prestations de votre couverture d'assurance.
- Les données de la carte ne peuvent pas être transmises correctement. Dans ce cas, la personne assurée ou la pharmacie doit avertir Visana, afin que la carte puisse être activée. Une fois cela fait, la carte fonctionnera de nouveau.

### Délais de résiliation en 2010

L'assurance obligatoire des soins (AOS), c.-à-d. l'assurance de base, peut être résiliée moyennant un délai de préavis d'un mois pour le 31 décembre 2010. La résiliation doit parvenir à l'agence Visana compétente au plus tard le dernier jour de travail avant que commence le délai de résiliation – concrètement, le 30 novembre 2010.

S'il n'y a pas de changement des primes, les assurances complémentaires selon la loi sur le contrat d'assurance (LCA) peuvent être résiliées jusqu'au 30 septembre 2010 au plus tard (entrée de la lettre auprès de l'agence Visana compétente) pour le 31 décembre 2010.

### Changement de groupe d'âge

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

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

### 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.

#### 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.

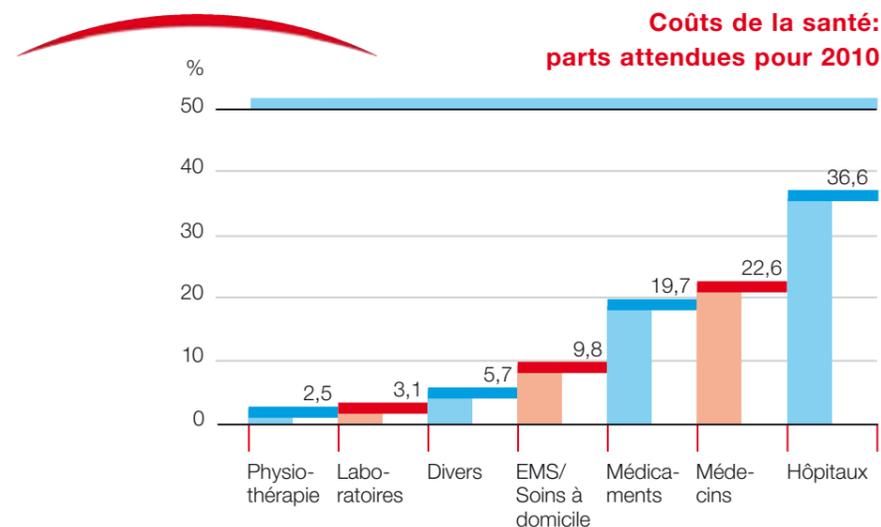
## Paiements sans espèces: gratuits et sûrs

Le trafic de paiements sans espèces est gratuit. Si Visana verse de l'argent directement sur votre compte bancaire ou postal, vous ne déboursez pas un seul centime. Pour les paiements effectués par bulletin de paiement, c'est-à-dire en espèces à votre domicile, Visana vous facture les frais prélevés par PostFinance. Ceux-ci dépendent du montant du paiement et sont échelonnés de la manière suivante:

Paiement	Frais prélevés
jusqu'à Fr. 50.-	Fr. 10.-
dès Fr. 50.-	Fr. 15.-
dès Fr. 100.-	Fr. 20.-
dès Fr. 200.-	Fr. 25.-
dès Fr. 500.-	Fr. 30.-
dès Fr. 1000.-	Fr. 50.-
dès Fr. 3000.-	Fr. 75.-

Nous vous conseillons donc de demander que les paiements soient directement effectués sur votre compte bancaire ou postal. Cette solution est non seulement gratuite, mais aussi simple et sûre. En cas de question, n'hésitez pas à contacter votre agence Visana.

## Le graphique actuel



Pour l'année 2010, l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) s'attend à des coûts à hauteur de 24,1 milliards de francs dans le domaine de l'assurance obligatoire des soins (AOS), aussi appelée assurance de base. Les domaines générant les coûts les plus élevés sont les hôpitaux (stationnaires et ambulatoires) avec 8,8 milliards de francs budgétés, les traitements chez le médecin, avec 5,5 milliards de francs, les médicaments remis par les médecins et les pharmacies, avec 4,8 milliards de francs (il est à préciser que les médicaments remis dans le domaine stationnaire ne sont pas compris dans ces chiffres), les établissements médico-sociaux et les soins à domicile, avec 2,4 milliards de francs, les laboratoires avec 0,7 milliard de francs, la physiothérapie avec 0,6 milliard de francs et des éléments divers représentant 1,3 milliard de francs.

## Facebook: aimez-vous Visana?

Visana fait partie du réseau social Facebook et y a un profil officiel. Pour une entreprise qui apprécie la proximité avec sa clientèle, il est naturel de suivre les tendances et de rester en contact par ce biais avec ses assurés/es et avec les personnes intéressées.

Visana propose sur Facebook une page en français et en allemand consacrée à l'entreprise. Vous souhaitez connaître les prochains événements organisés par Visana? Ou peut-être vous intéressez-vous aux expériences faites avec Visana par d'autres personnes assurées? Vous trouverez les réponses à vos questions sous le profil Facebook de Visana.

Les personnes qui s'intéressent à Visana et qui souhaitent toujours être au courant des dernières nouveautés peuvent le faire savoir en cliquant sur «J'aime». Connectez-vous simplement sur Facebook, saisissez

«Visana» dans le champ de recherche et cliquez sur «J'aime» dans le profil de Visana. Si vous montrez votre intérêt pour Visana ou si vous écrivez un commentaire, vos amis sur Facebook en seront informés.

Plus de 400 millions de personnes à travers le monde ont un profil sur Facebook. Ils en ont fait le réseau social électronique le plus important d'Internet. La Suisse compte à elle seule plus de deux millions d'utilisatrices et d'utilisateurs. [www.facebook.com](http://www.facebook.com)



## Ils ont gagné des promenades gratuites en Flyer

Les clientes et clients ci-dessous de Visana ont participé au concours de la dernière édition de VisanaFORUM et la chance leur a souri: ils ont gagné chacun deux promenades gratuites en FLYER gratuits sur la route du cœur de Hasle-Rüegsau à Willisau. Cette fois aussi, le concours a suscité énormément d'intérêt; des milliers de personnes ont tenté leur chance, en envoyant des cartes postales ou des courriels. Nous vous en remercions et souhaitons aux gagnantes et aux gagnants, ainsi qu'aux personnes les accompagnant, une excellente promenade à travers l'Emmental.



**Martin Bigler, Grünenmatt**  
**Patrick Dorey, Schlatt**  
**Hanny Meier Haug, Effretikon**  
**Ursula Schneider, Münsingen**  
**Priska Walser, Langenthal**



# «Un besoin croissant d'informations»

**C'est une tendance à la hausse. Monsieur Rudolf Luginbühl, l'Ombudsman de l'assurance-maladie sociale, propose son soutien pour les questions concernant l'assurance-maladie. Les personnes assurées sont toujours plus nombreuses à recourir à ses services.**

Monsieur Luginbühl fait office de médiateur lors de situations conflictuelles et intervient sur demande. Ces dernières années, plus de 5500 personnes assurées ont eu recours à ses services. Dans cet entretien, il nous livre les points auxquels les personnes assurées doivent être particulièrement attentives en matière d'assurance-maladie.

## **VisanaFORUM: Comment expliquez-vous que la quantité de demandes augmente constamment?**

Rudolf Luginbühl: Les thèmes concernant l'assurance-maladie intéressent tout le monde. A cela s'ajoutent la situation économique et l'évolution des primes. Nombreuses sont les personnes assurées qui ne comprennent pas que certaines prestations ne leur soient pas allouées, même si elles n'y ont pas droit.

## **Les assureurs-maladie commettent-ils beaucoup d'erreurs?**

Non, bien au contraire. La qualité de travail des assureurs-maladie est élevée. La plupart des cas que nous traitons trouvent leur ori-

gine dans des problèmes de compréhension et de de communication.

## **Pourriez-vous être plus précis?**

Souvent, les réponses des assureurs-maladie sont incompréhensibles, car soit elles sont formulées de manière incompréhensible, soit les raisons données sont peu claires. Certaines personnes ne savent pas exactement à quelles prestations elles ont droit. Ce n'est pas le médecin qui décide ce que l'assurance-maladie doit prendre en charge et tous les diagnostics et toutes les thérapies ne sont pas pris en charge.

## **Les personnes assurées s'informent-elles insuffisamment?**

Malheureusement, c'est souvent le cas. Les in-

termédiaires peu sérieux ont aussi leur part de responsabilité. Souvent, seule la conclusion du contrat les intéresse. Certains intermédiaires ne sont pas qualifiés, font de fausses promesses et ne se préoccupent pas du tout des besoins des personnes assurées.

## **Que conseillez-vous de faire?**

Les personnes assurées devraient s'informer directement auprès de l'assurance-maladie. Certes, comparer les primes sur Internet constitue une entrée en matière utile, mais cette démarche ne remplace pas un entretien de conseil. En outre, on devrait lire ce que l'on signe et poser des questions lorsque l'on n'a pas compris un point. De plus en plus de personnes assurées s'adressent à nous uniquement pour s'informer sur un modèle d'assurance.

## **Le Bureau de l'Ombudsman se transformerait-il en centre d'informations?**

On peut effectivement remarquer cette tendance. Toutefois, nous ne donnons pas de conseils en matière d'assurances et ne jugeons pas les assureurs-maladie. La médiation, lorsqu'une personne a des différends avec son assureur-maladie, reste notre fonction première. Nous étudions la situation et, si nécessaire, nous procédons à une évaluation ou nous intervenons.

## **Qui peut consulter le Bureau de l'Ombudsman?**

Toutes les personnes assurées qui souhaitent que les différends qu'ils ont avec leur assurance-maladie soient étudiés. Néanmoins, nous ne procédons à aucune médiation pour les personnes assurées qui sont déjà représentées par un/e avocat/e, une assurance de protection juridique ou les services sociaux. Si un médecin ou un hôpital s'adresse à nous, nous exigeons une déclaration d'accord de la part de la personne concernée.

## **Comment peut-on vous contacter?**

La meilleure manière de nous contacter est de nous envoyer une demande écrite par courrier et d'y joindre un dossier complet constitué des copies des documents les plus importants. En outre, nous mettons à disposition un formulaire de contact sur Internet et répondons aux questions formulées par courriel. D'un point de vue sécuritaire, les informations d'ordre médical ne doivent en aucun cas être transmises par voie électronique. Naturellement, nous donnons également des renseignements succincts par téléphone, chaque jour entre 9h00 et 11h30. Pour des raisons de capacité, nous ne pouvons malheureusement pas accueillir de visiteurs.

## **Entretien:**

**Christian Beusch**

**Responsable Communication d'entreprise**

## **Un médiateur reconnu**



Rudolf Luginbühl est avocat et dispose d'un bon réseau de connaissances dans le domaine des assurances-maladie, qu'il a construit au cours de sa vie professionnelle, d'une part auprès des assureurs-maladie et d'autre part en tant qu'ancien formateur et maître d'études

dans l'enseignement post-obligatoire. En outre, il est entouré d'une équipe de collaboratrices et de collaborateurs très compétents. Le Bureau de l'Ombudsman s'occupe des questions concernant l'assurance obligatoire des soins et les assurances complémentaires des frais de guérison et d'indemnités journalières proposées par les assureurs-maladie et leurs sociétés partenaires. Il ne s'occupe pas des questions liées aux assurances privées ou à d'autres assurances sociales. Le terme «ombudsman» est un emprunt du suédois qui signifie «médiateur». Si vous souhaitez en savoir davantage ou si vous souhaitez contacter le Bureau de l'Ombudsman, rendez-vous sur le site [www.ombudsman-kv.ch](http://www.ombudsman-kv.ch)

## **«Travail, détente et activité physique»**

Pendant son temps libre, pour décompresser, Rudolf Luginbühl se balade avec son chien, photographie et écoute de la musique. Véritable audiophile, il apprécie particulièrement la haute fidélité. «Ce que je préfère, ce sont les 33 tours», confie-t-il. Sa priorité est de garder un mode de vie équilibré, qui allie travail, détente et activité physique.

