

# Visana Forum

Le magazine de santé 3/2020

## 8 «On se comprend.»

La nouvelle promesse que nous vous faisons

### 10 Conseil médical par chat

Rapide, compétent et gratuit

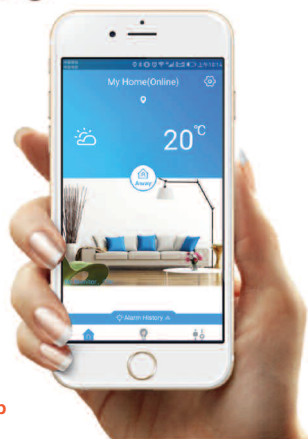
### 22 Le poste de travail du futur

Entretien avec Barbara Josef



## Nous sommes «proches des gens».

Pour en savoir davantage sur la nouvelle présentation de Visana, rendez-vous à la page 8.



Système  
SmartHome

[visana.ch/leclub](http://visana.ch/leclub)

### Santé

- 4 Télétravail, un nouveau défi
- 5 Un vrai super-légume: la betterave
- 6 Biosimilaires: des produits génériques avec du potentiel
- 7 Vaccination contre la grippe également en période de coronavirus

### Inside

- 8 Visana change de look
- 10 Plutôt sur le chat que dans la salle d'attente?
- 11 Don d'organes: un sujet tabou
- 12 Portrait d'une collaboratrice de Visana

### Service

- 14 Les primes vont-elles augmenter en raison du Corona?
- 15 Acheter des médicaments sans faire la queue
- 16 Découvrez l'Alpamare avec Visana
- 17 Villes pittoresques de Suisse
- 18 Offres d'automne de Visana Club
- 20 Bon à savoir
- 22 Entretien avec Barbara Josef
- 24 Concours



Retrouvez-nous sur Facebook

[facebook.com/visana.assurance](https://facebook.com/visana.assurance)



et Instagram

[instagram.com/visanaservices](https://instagram.com/visanaservices)



imprimé en  
suisse

**Impressum:** *VisanaForum* est une publication du groupe Visana. Le groupe Visana comprend Visana, sana24, vivacare et Galenos. Il paraît quatre fois par année. Rédaction: Stephan Fischer, David Müller, Marco Hess, Josko Pekas. Adresse: *VisanaForum*, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15. E-mail: [forum@visana.ch](mailto:forum@visana.ch). Conception: Stämpfli AG, Berne. Mise en page: Natalie Fomasi, Elgg. Photo de couverture: Visana. Impression: Vogt-Schild Druck AG, Derendingen. Internet: [visana.ch](http://visana.ch). **Changements d'adresse:** Si l'adresse est incorrecte ou si vous recevez trop d'exemplaires de *VisanaForum*, veuillez en informer votre agence Visana (vous trouverez l'adresse et le numéro de téléphone sur votre police).

*Chère lectrice, cher lecteur,*



*J'espère vivement que vous allez bien, ainsi que vos proches.*

La pandémie de coronavirus continue à régenter notre vie. Elle nous met au défi, nous inquiète, mais offre aussi la place à la nouveauté. La crise du coronavirus nous a toutefois surtout fait prendre conscience d'une chose: à quel point la proximité humaine est importante, notamment en ces temps d'inquiétude, d'insécurité et de distanciation sociale.

Cette proximité est particulièrement importante pour Visana. La proximité avec vous, chère cliente, cher client, mais aussi la proximité entre nous, collaboratrices et collaborateurs. Mais la proximité émotionnelle ne peut exister que si on se comprend mutuellement. C'est là la promesse que nous entendons tenir: vous comprendre en tant que cliente ou client, en tant qu'individu. Pourquoi? Parce que chez Visana, nous sommes exactement comme vous. Nous aussi sommes des mamans et des papas, des célibataires et des couples, des jeunes et des personnes plus âgées, des personnes de différentes origines. Nous avons les mêmes soucis et les mêmes craintes, les mêmes souhaits et les mêmes rêves. Et c'est précisément pourquoi nous vous comprenons et comprenons vos préoccupations et vos besoins. Nous vous prenons au sérieux et entretenons toujours une relation d'égal à égal avec vous, empreinte de cordialité et de respect. «On se comprend.», c'est la promesse que nous vous faisons. Nous allons tout mettre en œuvre pour que vous en fassiez jour après jour l'expérience.

Naturellement, j'espère vivement que nous serons également proches de vous avec les thèmes de cette édition de VisanaForum. Les articles doivent vous inspirer, vous informer, mais aussi et surtout vous être utiles. J'attire tout particulièrement votre attention sur les articles consacrés au développement de nos modèles télé médicaux et à notre service de livraison de médicaments «Same Day Delivery». Ou encore sur notre série dédiée à la santé, consacrée cette fois au thème d'actualité du risque de burn-out en télétravail, ainsi que sur notre entretien avec Barbara Josef, l'une des expertes les plus renommées en matière de formes de travail du futur.

Je vous souhaite à toutes et tous une excellente lecture. Et naturellement: prenez soin de vous et restez en bonne santé!

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'A. Egli'.

**Bien à vous,**

Angelo Egli, Président de la direction

# Afin que le télétravail ne soit pas une charge psychique

Le télétravail a de bons côtés, mais il apporte aussi des inconvénients. Ainsi, les aspects psychiques sont souvent oubliés. Ce que vous pouvez faire pour que le travail à domicile ne finisse pas en burn-out (épuisement) ou en dépression.

Texte: Marco Hess | Photo: Alfonso Smith

Avec la pandémie du Covid-19 et le confinement, la place du télétravail a changé. Tout à coup, un grand nombre de personnes ont commencé à travailler à la maison. Cela a montré les avantages de cette forme de travail aux employés/es: ils et elles peuvent s'organiser librement et choisir les horaires de travail de manière flexible. Le travail est plus facile à concilier avec la famille et les loisirs, quand il est effectué à la maison. Et puisqu'on ne doit plus se déplacer pour aller au travail, on a davantage de temps pour d'autres choses.

## Voici à quoi vous devriez veiller

Mais le télétravail comporte aussi des risques. D'une part, l'ergonomie du poste de travail est un défi. D'autre part, le travail à domicile peut être une charge psychique, parce que la limite entre la vie professionnelle et la vie privée devient floue, la pression de devoir s'organiser de manière autonome augmente et on se retrouve plus isolé/e que quand on est au bureau.

Que faire pour que la situation de télétravail ne mène pas à un burn-out ou à une dépression? Promotion Santé Suisse a lancé la campagne «dureschnufe» (respirer, uniquement disponible en allemand), avec des conseils relatifs au télétravail.

- **Place de travail:** l'installer de manière fixe et travailler essentiellement à cet endroit.
- **Limites entre travail et vie privée:** toujours commencer la journée de travail de manière marquée et de la même manière; la même chose vaut pour la fin de la journée de travail, qui peut être sonnée en rangeant le bureau ou en faisant une liste pour les tâches du lendemain.
- **Structure journalière:** clarifier avec l'équipe les fenêtres horaires auxquelles chacun/e doit pouvoir être joint/e. Et aussi avec les membres de la famille, surtout s'il y a des enfants à la maison.
- **En mouvement:** intégrer sciemment et régulièrement du mouvement dans le quotidien.
- **Pauses:** faire ses pauses ailleurs qu'à la place de travail, en discutant avec quelqu'un, comme au bureau.
- **Contact:** profiter des possibilités disponibles (numériques) pour maintenir le contact avec l'équipe, aussi pour des échanges informels. Dans les courriels et autres échanges électroniques, la partie non verbale de la communication est absente. Il est donc important de téléphoner de temps en temps.

## En parler et demander de l'aide

Le fait de parler avec quelqu'un de la situation peut aider à se détendre. Toutefois, si vous sentez épuisé/e pendant trop longtemps, stressé/e ou angoissé/e, il faudrait solliciter une aide professionnelle. Souvent, les entreprises offrent un conseil psychosocial, interne ou externe. Une autre possibilité est de s'adresser aux offres gratuites telles que La Main Tendue (tél. 143) ou de fixer un rendez-vous chez un/e psychologue.



[dureschnufe.ch](https://dureschnufe.ch) et [143.ch](https://143.ch)



# Riche en nutriments, pauvre en calories

La betterave n'est pas seulement un légume savoureux. Elle contient aussi un grand nombre d'éléments précieux tels que le fer, l'acide folique et le potassium. Il vaut la peine de la consommer fraîche. Son arôme à la fois âpre et doux se marie bien avec les notes plus acidulées.

Texte: Peter Rüegg | Photo: Mauro Mellone

La couleur de cette rave rouge crée un effet vivifiant dans chaque assiette. La «beta vulgaris» ou la betterave, en bon français, est un légume précieux, avec un goût doux et terreux. Elle est généralement consommée cuite, en salade. Elle fait partie du même groupe que la betterave fourragère, la betterave sucrière et la bette.

La betterave est précieuse et saine parce qu'elle contient des éléments nutritifs favorables, comme le potassium, le magnésium, le fer, le cuivre et le manganèse. De plus, elle apporte au corps des vitamines B1, B2, B6 et l'acide folique. Ce n'est vrai que si vous mangez la betterave crue, puisque les vitamines sont sensibles à la chaleur.

## Protection des vaisseaux sanguins et des cellules

L'intense couleur rouge est due à la bétanine, qui ne stimule pas que les yeux. Elle fait baisser le taux d'homocystéine, qui peut nuire aux vaisseaux sanguins. La bétanine est aussi un efficace liant de radicaux et protège les cellules contre les molécules agressives, qui s'attaquent au matériel génétique.

La betterave a un taux élevé de nitrate, comme c'est le cas de la laitue, l'épinard, la roquette, du radis et du raifort. On lui prête aussi des effets positifs, malgré la mauvaise réputation qu'il traîne. Le produit de la dégradation du nitrate, l'oxyde d'azote, dilate les vaisseaux sanguins et fait bais-

## Betteraves crues

La plupart connaissent la betterave comme légume d'hiver cuit. Mais vous pouvez aussi la servir sous forme de salade, crue. Combinez son goût sucré avec un fruit. Râpez la betterave et une pomme dans un bol. Vous pouvez aussi ajouter une mandarine ou une orange, coupée en petits morceaux.

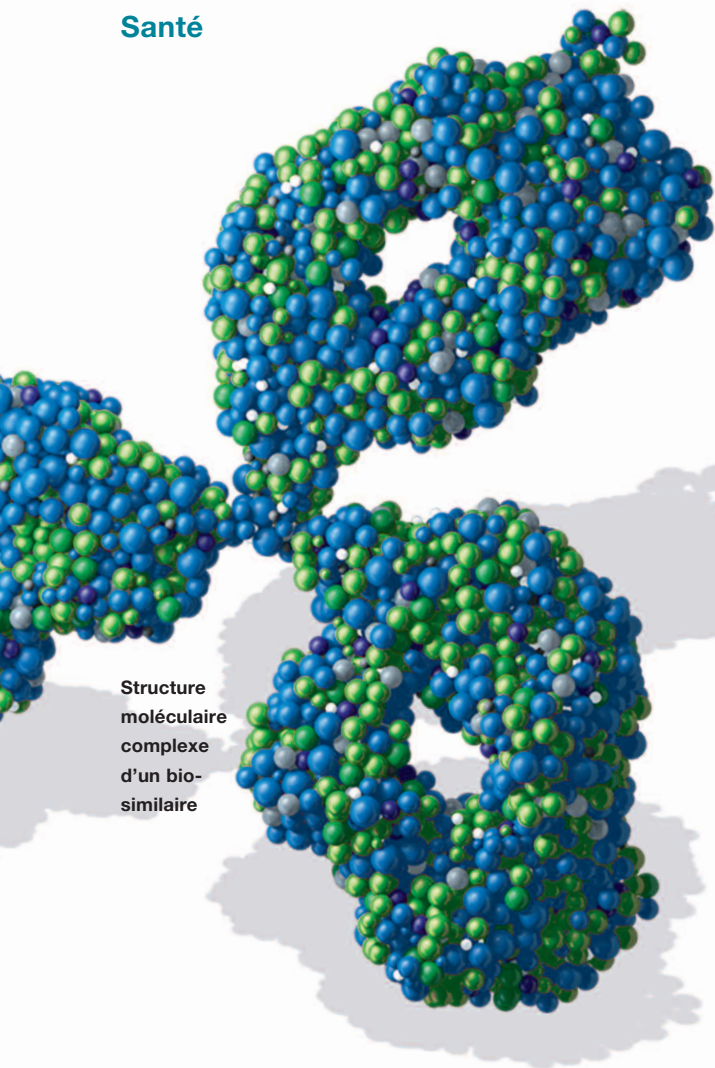


**La bétanine est un colorant alimentaire naturel pour les glaces, les yogourts, les chewing-gums ou les soupes.**

ser la pression artérielle. De nombreux sportifs et sportives comptent sur l'effet du jus de betterave qui rend leurs muscles plus performants.

## Active la digestion

Et pour finir, la betterave possède l'atout suprême des légumes et des salades: premièrement, elle a très peu de calories, mais contient une quantité importante de vitamines et de minéraux. Et deuxièmement, elle a un taux élevé de fibres et d'eau. Ceux et celles qui veillent à leur ligne apprécient. Et quand vous mangez des betteraves, le sentiment de satiété est durable.



Structure moléculaire complexe d'un biosimilaire

# Les biosimilaires – un grand potentiel pour les patients et le système de santé

Les biosimilaires sont une alternative sûre et avantageuse aux médicaments déjà autorisés dont le brevet est échu. En Suisse, les biosimilaires sont déjà utilisés depuis plusieurs années, car ils sont non seulement tout aussi sûrs et efficaces que les préparations originales, mais permettent en même temps de réaliser des économies.

Texte: Michael Obrecht | Illustration: Biogen

# 25%

**moins chers (ou plus)  
Avantage des biosimilaires  
par rapport aux que les  
médicaments originaux**

#### Même efficacité et sécurité que la préparation originale

Les produits biopharmaceutiques sont des médicaments réalisés à partir de molécules complexes, comme par exemple les anticorps thérapeutiques ou les protéines produites dans des organismes vivants par des méthodes biotechnologiques. Lorsque le brevet d'un produit biopharmaceutique autorisé arrive à échéance, un biosimilaire peut être fabriqué sur la base de celui-ci. Les biosimilaires sont des produits biopharmaceutiques qui correspondent à la préparation originale en ce qui concerne l'efficacité thérapeutique, la qualité et la sécurité. L'autorité compétente, Swissmedic, vérifie cela sur la base de critères stricts.

Un biosimilaire est la copie d'un médicament biologique. Il s'agit d'un produit médicamenteux qui a été fabriqué par biotechnologie et autorisé après l'échéance du brevet de la molécule originale.

#### Innovation dans les traitements éprouvés

La fabrication de biosimilaires s'appuie sur des technologies qui n'étaient éventuellement pas encore disponibles au moment de l'autorisation de la préparation originale. De plus, les entreprises pharmaceutiques peuvent profiter de leur savoir-faire résultant de nombreuses années de recherche et de développement. Les biosimilaires peuvent ainsi présenter des propriétés favorables, comme p. ex. une durabilité accrue ou un dispositif d'administration plus confortable pour le patient. Les différentes options thérapeutiques doivent être discutées avec le médecin traitant.

#### Potentiel d'économie élevé

Les processus de développement et d'autorisation d'un biosimilaire sont plus courts que ceux des préparations originales. Les biosimilaires sont donc généralement plus avantageux que les produits biopharmaceutiques. Ils sont au moins 25% moins chers que les préparations originales correspondantes, ce qui permet de réaliser des économies conséquentes dans le domaine de la santé. Leur potentiel d'économie est élevé, notamment pour le traitement des maladies chroniques (p. ex. maladies auto-immunes telles que la polyarthrite rhumatoïde).

# La vague saisonnière de grippe sera au rendez-vous cette année aussi, malgré le coronavirus

En dépit du coronavirus, il ne faut pas oublier la grippe saisonnière: l'influenza fait partie des maladies infectieuses les plus fréquentes durant la saison froide et peut évoluer de manière dangereuse. Afin de se protéger, soi-même et les autres, il vaut mieux respecter certaines règles et renforcer son système immunitaire. De plus, on peut également se faire vacciner contre la grippe saisonnière.

Texte: Marco Hess | Photo: Alfonso Smith

Tout comme le coronavirus, les virus de l'influenza sont transmissibles par le contact direct, lorsqu'on se serre la main, par les gouttelettes répandues quand on éternue et parle, ainsi que par le contact indirect, par exemple via les poignées de porte. C'est pourquoi les règles d'hygiène et de comportement pour la grippe saisonnière sont semblables à celles à adopter avec le coronavirus, afin de limiter la propagation et de se protéger soi-même et les autres contre une infection. Par exemple:

- se laver minutieusement les mains
- éternuer dans le creux du bras ou dans un mouchoir
- garder la distance ou porter un masque
- rester à la maison en cas de symptômes

## L'automne est la saison idéale pour se faire vacciner

Une infection par deux virus différents est possible. Vous pouvez donc attraper en même temps la grippe saisonnière et Covid-19, ce qui mène à des complications plus intenses. Il est conseillé de renforcer votre système immunitaire, en vous alimentant sainement, en bougeant et en dormant suffisamment.



De plus, le vaccin contre la grippe saisonnière offre une possibilité supplémentaire de prophylaxie. L'OFSP le recommande en particulier pour les personnes âgées de plus de 65 ans, les femmes enceintes, les enfants nés prématurément jusqu'à l'âge de deux ans, les personnes souffrant de maladies chroniques, le personnel de santé ainsi que l'entourage des personnes à risque. Idéalement, la vaccination devrait être faite entre mi-octobre et mi-novembre. Les médecins peuvent vous conseiller et vous vacciner, mais aussi plus de 290 pharmacies habilitées à vacciner en Suisse (voir encadré).

### *Profitez des possibilités de vaccination en pharmacie*

Du 1<sup>er</sup> octobre 2020 au 31 janvier 2021, vous pouvez vous faire vacciner dans 22 cantons, sans rendez-vous, dans une pharmacie habilitée à vacciner contre la grippe saisonnière. Vous trouverez ici la liste des pharmacies offrant cette possibilité, près de chez vous: [vaccinationenpharmacie.ch](https://www.vaccinationenpharmacie.ch). Ces pharmacies clarifient avec vous si le vaccin est pertinent et possible dans votre cas. Si vous disposez d'une assurance complémentaire Traitements ambulatoires ou Basic, vous pouvez envoyer la quittance de la vaccination à Visana. Nous prenons en charge 90% des coûts de la vaccination en pharmacie, à concurrence de la limite de prestations correspondant à votre catégorie d'assurance complémentaire. Les vaccinations pour voyage ou préventives de toute sorte restent possibles chez les médecins. L'assurance de base prend en charge les coûts de la vaccination pour les personnes présentant un risque de complication plus élevé.

Vous pouvez aussi vous faire vacciner spontanément, lors de la Journée nationale de vaccination contre la grippe, le vendredi 6 novembre 2020, dans les pharmacies habilitées ou dans les cabinets médicaux qui participent à l'action.



[sevaccinercontrelagrippe.ch](https://www.sevaccinercontrelagrippe.ch)

# Chère cliente, cher client, «On se comprend.»

Cet automne, Visana présentera un nouveau look et une nouvelle promesse. Nous montrerons à toute la Suisse à quel point nous nous sentons proches de nos clientes et clients, donc de vous.

Texte: Hedwig Gerards | Photos: Visana



**Nous sommes des papas.**

Alors nous savons ce que ressent un père et vous soutenons avec des rabais plus élevés que vous ne le pensez. [visana.ch](https://www.visana.ch)

On se comprend. **VISANA**



**Nous sommes des mamans.**

Alors nous savons que vous êtes débordée et vous offrons la possibilité de consulter un médecin depuis chez vous. [visana.ch](https://www.visana.ch)

On se comprend. **VISANA**



### Nouvelle présentation «On se comprend.»

La nouvelle campagne de Visana montre que nous, en notre qualité d'assureur-maladie, sommes «proches des gens», comme le sont Mujinga Kambundji et Christian Stucki. Dans nos publicités en ligne et à la radio, nos affiches et annonces, nous présenterons en automne notre nouvelle promesse de la marque. Osez le coup d'œil: [visana.ch](http://visana.ch)



Au cours de ces dernières années, Visana n'a ménagé aucun effort pour vous offrir des produits et des services de qualité encore plus élevée, comme par exemple notre ligne d'assistance sanitaire 24 heures sur 24. En pleine période du coronavirus, nous étions les premiers sur le marché à vous proposer un service de conseils gratuits en ligne. Le soir, nous sommes joignables au téléphone jusqu'à 19 heures pour toutes vos demandes et le samedi également. Notre programme de promotion de la santé vous offre chaque année de nouveaux avantages: 350 francs pour des cours de sport et 120 francs pour la pratique régulière d'une activité physique avec myPoints. Les clientes et clients des contrats collectifs avec un style de vie actif obtiendront à l'avenir davantage de points et recevront jusqu'à 150 francs.

### «À votre service, tout simplement», une promesse à laquelle nous travaillons chaque jour

En outre, le portail en ligne destiné à la clientèle, qui simplifie aussi bien votre vie quotidienne que la nôtre, est devenu un outil incontournable. Il est considéré à juste titre comme l'une des plateformes en ligne les plus conviviales. Vos lettres de remerciements concernant le deuxième avis médical nous montrent que cette prestation de service vous aide à peser le pour et le contre face à la prise de décisions difficiles. De plus, l'assurance de voyage gratuite Vacanza compte parmi les services supplémentaires les plus fréquemment utilisés. Nous nous réjouissons également de recevoir vos commentaires positifs sur notre blog. Mais nous continuons à viser l'excellence.

### C'est «être proche des gens» qui fait toute la différence

Nos collaboratrices et collaborateurs constituent le facteur le plus important, qui nous permet de continuer à nous améliorer. Ils sont à votre écoute, prennent vos problèmes au sérieux, recherchent des so-

lutions, tiennent compte de vos préoccupations et s'engagent en votre faveur. Quelle que soit l'évolution du marché de la santé ou des besoins de la clientèle, Visana vous accompagne et fait partie du changement. Nous comprenons et partageons les difficultés que vous rencontrez, car les collaboratrices et collaborateurs de Visana sont inscrits comme vous dans un club sportif, assument

## «Nous comprenons les difficultés que vous rencontrez.»

des responsabilités parentales parallèlement au travail, utilisent la numérisation, sont parfois aussi malades et connaissent la valeur de la santé. En bref: nos collaboratrices et collaborateurs sont «proches des gens». C'est précisément pourquoi nous entretenons une relation très partenariale avec nos clientes et clients, donc vous, et faisons preuve de la compréhension nécessaire.

### «On se comprend.», notre nouvelle promesse de la marque

À partir de maintenant, nous associons notre logo au message «On se comprend.» Il exprime notre exigence à savoir que Visana tient compte des préoccupations de tous les clientes et clients ainsi que de leurs besoins: les papas, les mamans, les familles André et Gerber, les joueuses et joueurs de badminton, les hôpitaux. Bref, nous considérons toutes celles et tous ceux qui sont proches de nous. Visana veut vous offrir une qualité de service optimale: les pieds sur terre, proche, toujours d'égal/e à égal/e, avec humanité et attention. Nos nouveaux ambassadeurs, Mujinga Kambundji et Chrigu Stucki, sont également «proches des gens». C'est pourquoi nous sommes particulièrement heureux qu'ils aient un rôle important à jouer dans notre campagne d'automne et vous invitons à vous laisser surprendre.

**visana**  
On se comprend.



Nouvelle fonction de chat:  
[visana.ch/fr/doctorchat](https://visana.ch/fr/doctorchat)

# Un conseil médical par chat, au lieu d'une visite chez le médecin

Les modèles télémédicaux de l'assurance de base, tels que Tel Care, Tel Doc ou Med Call, sont de plus en plus appréciés. Dans ces modèles, les personnes assurées discutent toujours en premier lieu avec une personne spécialisée de la voie de traitement à suivre. À partir du 1<sup>er</sup> octobre 2020, une fonction de chat est disponible, comme alternative.

Texte: Michael von Arx | Photos: Visana

Si l'on doit retirer un aspect positif de la pandémie de coronavirus, c'est le fait que bien des choses peuvent aussi parfaitement être réglées depuis la maison. Travailler, faire ses courses, tenir des réunions ou obtenir des conseils médicaux, entre autres, fonctionnent aussi par téléphone, par Internet ou par chat, depuis le confort de son domicile.

## Nouvelle fonction de chat pour les questions médicales

À partir du 1<sup>er</sup> octobre 2020, toutes les personnes disposant de l'assurance de base chez Visana avec un modèle télémédical (Tel Care, Tel Doc, Med Call) peuvent discuter par chat avec des médecins, et ce, gratuitement. La fonction de

chat est une alternative équivalente à la prise de contact téléphonique avant de consulter un médecin. Pendant l'entretien par chat, vous discutez de vos questions médicales avec une personne spécialisée. Si nécessaire, elle vous adresse à un cabinet médical ou aux urgences, pour des examens complémentaires.

## Avantages de la fonction de chat

- **Messagerie au choix:** vous décidez vous-même du service de messagerie (WhatsApp, SMS ou autre) que vous souhaitez utiliser.
- **Sécurité:** le risque de contamination par des contacts en dehors de votre domicile est minimisé, car vous n'avez pas à patienter en salle d'attente.
- **24 heures sur 24, 7 jours sur 7:** la fonction de chat est disponible jour et nuit et vous recevez habituellement une réponse à vos demandes en l'espace de quelques minutes.
- **Sans frais:** le chat avec des médecins est gratuit pour les personnes assurées chez Visana.
- **Sans complications:** celles et ceux qui préfèrent le chat au téléphone ont la possibilité de recourir à cette option, que ce soit depuis leur domicile ou l'autre bout du monde.



## En exclusivité pour tous les modèles télémédicaux

Vous disposez d'un modèle d'assurance de base télémédical (Tel Care, Tel Doc, Med Call)? Dans ce cas, vous pouvez, à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2020, obtenir des conseils médicaux par chat 24 heures sur 24. Vous trouverez de plus amples informations ainsi que le lien vers l'enregistrement sur [visana.ch/fr/doctorchat](https://visana.ch/fr/doctorchat).

Le conseil par chat est assuré par le personnel médical spécialisé de notre partenaire Medi24. Cette prestation de service est réservée aux personnes assurées chez Visana (à partir de 18 ans) disposant d'un modèle d'assurance de base télémédical ([visana.ch/telemedicaux](https://visana.ch/telemedicaux)). Aucune personne ne consulte le chat, hormis le médecin effectuant l'entretien de conseil.

# Don d'organes: un sujet encore trop souvent tabou

Avez-vous déjà réfléchi à la question de savoir si vous ferez don de vos organes après votre décès? Pour beaucoup, il est désagréable de penser à sa propre mortalité. Il vaut malgré tout la peine de se pencher sur ce thème: votre don d'organes peut sauver des vies.

Texte: Fabian Ruch | Photo: Swisstransplant

Le don d'organes demeure encore souvent un sujet tabou en Suisse, comme le confirme Franz Immer, directeur de la fondation Swisstransplant depuis 12 ans. Cette dernière est chargée par la Confédération d'attribuer les organes en conformité avec la loi et de gérer la liste d'attente nationale. «Malheureusement, rares sont celles et ceux qui abordent le sujet», déclare Franz Immer. «Cela entraîne souvent des incertitudes en soins intensifs ou après un décès, quant à la question de savoir ce qu'il doit advenir des organes.»

## Pas au premier rang

Franz Immer ajoute que la Suisse a certes fait quelques avancées en matière de don d'organes, mais demeure en retard par rapport aux autres pays européens. «Nous entendons régulièrement que des personnes ne souhaitent pas mettre leurs organes à la disposition d'autrui, pensant que les personnes en question ne peuvent s'en prendre qu'à elles-mêmes pour leur poumon ou leur foie défectueux. Or, seuls 5% des personnes ayant besoin d'un don se sont retrouvées dans cette situation en raison de leur mode de vie. On devrait toujours se demander ce qu'on déciderait si l'on avait soi-même besoin d'un nouvel organe. «Il est alors nettement plus facile de se porter donneur ou donneuse», déclare Franz Immer.

## Presque tout le monde peut donner

Désormais, il est possible de s'inscrire pour le don d'organes sur Internet, en quelques minutes (voir encadré). Il n'y a aucune limite d'âge et aucun motif d'exclusion. Même les grands fumeurs/euses, les diabétiques ou les personnes atteintes d'une tumeur devraient réfléchir à leur décision. Selon Franz Immer, l'état des organes prélevés après la mort cérébrale est le seul critère décisif. En Suisse, sept organes au total peuvent être transplantés: le cœur, les poumons, le foie, les deux reins, le pancréas et l'intestin grêle.

## Registre électronique

Depuis l'automne 2018, vous pouvez vous inscrire auprès de Swisstransplant pour le don d'organes par voie électronique, comme l'ont déjà fait près de 100 000 personnes. En Suisse, les donneurs et donneuses d'organes (les hommes sont légèrement majoritaires) sont âgés de 58 ans en moyenne. Environ 160 donneurs et donneuses ou membres de leur famille consentent chaque année à un don d'organes. Cela permet de transplanter près de 500 organes, alors qu'il en faudrait environ 700. Une personne qui a besoin d'un nouveau rein, par exemple, attend en moyenne trois ans et demi.



Informations complémentaires:  
[swisstransplant.org](http://swisstransplant.org)  
[registre-don-organes.ch](http://registre-don-organes.ch)



# Bien conseillés en matière d'assurance de voyage

Yvonne Leiser-Adler travaille au centre de prestations de Berne. Avec les collègues de son équipe, elle examine les cas de frais de guérison des personnes assurées qui tombent malades, ont un accident ou vivent à l'étranger. Cette originaire de l'Oberland bernois, avec des racines argoviennes, prendra bientôt sa retraite.

Texte: Stephan Fischer | Photo: Mauro Mellone

Depuis 2005, Yvonne Leiser-Adler fait partie du groupe «UE/Vacanza», chez Visana. Elle traite les cas de frais de guérison des personnes assurées qui vivent dans l'espace européen, qui ont eu besoin d'aide médicale à l'étranger et qui ont éventuellement dû utiliser l'assurance de voyage Vacanza. «Notre équipe de huit personnes est un bon mélange entre collaboratri-

La plupart des justificatifs livrés sont toutefois corrects. Selon la couverture d'assurance, Visana pourra ou ne pourra pas prendre en charge les prestations: une personne dispose-t-elle d'une assurance complémentaire Traitements ambulatoires, Basic ou pour les traitements stationnaires et bénéficie-t-elle ainsi de notre assurance de voyage gratuite, pendant huit semaines? L'assurance de voyage est-elle prolongée, si le séjour à l'étranger dépasse cette durée? Les informations nécessaires figurent-elles toutes sur les factures des hôpitaux et des médecins?

## «Et ceux et celles qui ont quand même des questions peuvent volontiers nous appeler.»

ces de différents âges. L'échange entre les générations est très précieux. Nous apprenons les unes des autres, et pas seulement du point de vue professionnel. Cela me plaît», nous dit-elle pour commencer, en sa qualité de plus ancienne collaboratrice de l'équipe.

### Débuts chez Grütli

Elle a suivi une formation d'infirmière (soins généraux et psychiatriques) avant de commencer une carrière dans l'assurance-maladie, dans les années 80, auprès du Service de médecin-conseil de Grütli, une des trois caisses dont est issue Visana. «À l'époque nous adressions des enveloppes avec la machine à écrire, faisons des copies avec du papier carbone et des corrections avec le tipp-ex» dit-elle en riant. Aujourd'hui, le travail est nettement plus professionnel et les instruments permettant d'effectuer des éclaircissements en cas de doutes quant à une facture sont efficaces.

### Conseils précieux

Yvonne Leiser-Adler constate que de nombreux assurés/es ne sont pas suffisamment informés sur le thème de l'assurance de voyage. Elle conseille donc à tout le monde de se renseigner sur leur couverture à l'étranger, avant de partir en vacances: «Dans les Conditions générales du contrat et dans les Conditions complémentaires vous trouvez toutes les informations dont vous avez besoin. Et ceux et celles qui ont quand même des questions peuvent volontiers nous appeler.» Une assurance de voyage est absolument nécessaire, surtout dans les pays comme les États-Unis, l'Australie et le Canada», affirme Yvonne Leiser-Adler, parce que cela peut revenir très cher, le cas échéant.

### Bientôt la retraite

Le travail chez Visana continue à procurer du plaisir à Yvonne Leiser-Adler, même après trois décennies. C'est une des principales raisons pour lesquelles elle est revenue à son poste de travail, juste trois mois après sa première retraite, en 2013. «Nous avons une équipe extra; ensemble, nous aidons les clientes et les clients et recevons régulièrement des retours reconnaissants et positifs», dit-elle. À la fin de l'année, Yvonne Leiser-Adler prendra sa retraite pour la deuxième fois. Elle a suffisamment de projets pour le temps après Visana, par exemple apprendre à jouer du saxophone.



---

## *Bref portrait*

Yvonne Leiser-Adler, âgée de 67 ans, vit à Spiez. Voyager, c'est sa grande passion («l'Alaska et un tour de trekking au Groenland, c'est ce qui m'a le mieux plu jusqu'ici»). La Mongolie, la Nouvelle-Zélande, la Tasmanie et l'Argentine sont en tête sur sa liste de souhaits. Ses autres loisirs sont la randonnée, le ski, le Nordic Walking, la lecture (biographies, classiques, romans historiques) et, plus récemment, les échecs. Elle rend régulièrement visite à des membres de sa famille, en Israël, participe à des interventions à l'étranger pour une œuvre d'aide à l'enfance, est engagée dans sa paroisse et dans un réseau social.

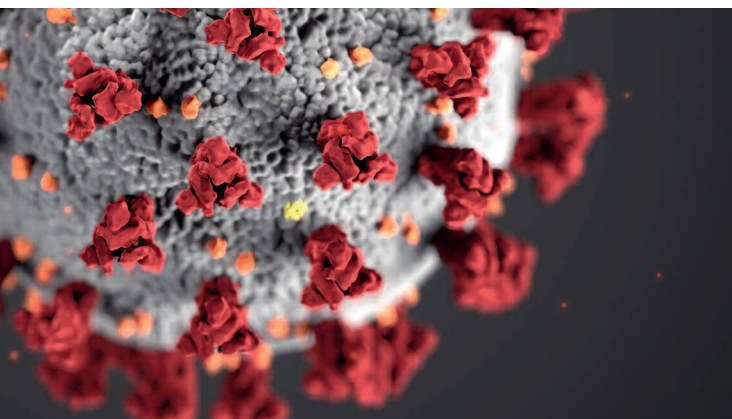
# Le coronavirus fera-t-il augmenter les primes?

La pandémie de coronavirus a entraîné un certain nombre de difficultés, tant sur le plan de la santé que de l'économie. Il s'agit à présent de savoir si les coûts liés au coronavirus se répercuteront aussi sur les primes. Nous vous expliquons pourquoi nos assurées et assurés n'auront pas à assumer de coûts supplémentaires, malgré la pandémie.

Texte: Josko Pekas | Photo: mäd

Depuis début mars, le coronavirus mobilise le monde entier. Outre les questions liées à la santé, nous faisons également face aux conséquences financières. En notre qualité d'assureur-maladie, nous plaçons toujours le bien-être et la satisfaction de nos clientes et clients au premier plan, aussi pendant la pandémie. Visana s'est adaptée rapidement à la situation extraordinaire, afin d'accomplir ses activités centrales de manière simple et efficace, également dans des conditions difficiles. Nous avons continué à traiter au fur et à mesure les demandes de garantie de paiement et à régler les factures en l'espace de quelques jours, comme à l'accoutumée.

**Le coronavirus a jusqu'à présent induit des coûts de santé s'élevant à plusieurs centaines de millions de francs.**



## Questions liées à la politique de la santé

En collaboration avec les principaux assureurs du pays, Visana a élaboré un accord de branche volontaire, qui doit, à partir de 2021, mettre un terme aux appels téléphoniques indésirables, augmenter la qualité de conseil et régir les commissions versées aux intermédiaires d'assurance. Nous transmettons ainsi un signal clair à nos clientes et clients ainsi qu'au Parlement, afin que cette réglementation soit déclarée contraignante aussi rapidement que possible.

## Aucune hausse des primes en raison du coronavirus

En Suisse, les coûts de santé liés au coronavirus se montent actuellement à plusieurs centaines de millions de francs. Cela soulève certaines questions: qui paye ces coûts supplémentaires et ces derniers pèseront-ils encore davantage sur le

**«Il n'y a pas lieu d'escompter une augmentation des primes en raison de la crise du coronavirus.»**

budget des personnes assurées? La réponse est non, car afin de garantir la solvabilité à long terme, les assureurs doivent constituer des réserves. En comparaison du marché, le groupe Visana dispose de réserves solides et d'une grande solvabilité. Les coûts supplémentaires, tels que ceux causés par la pandémie actuelle, peuvent également être amortis à long terme. Notre politique durable en matière de finances et de primes instaurée depuis de nombreuses années porte ses fruits, en cette situation de crise.

## Maintenir les primes à un niveau bas, malgré des coûts de la santé élevés

En tant qu'assureur-maladie, nous mettons tout en œuvre afin de maintenir les primes à un niveau aussi bas que possible, en particulier maintenant, à l'heure où les répercussions de la pandémie sont fortement perceptibles pour la population. Tous les assurés et assurées Visana peuvent se rassurer, au moins partiellement: il n'y a pas lieu d'escompter une augmentation des primes en raison de la crise du coronavirus. Il reste encore à savoir si les primes augmenteront du fait des coûts de la santé toujours élevés, et dans quelle mesure. Nous mettons toutefois tout en œuvre pour proposer à nos clientes et clients, l'année prochaine également, des prestations aussi attrayantes que possible à des primes abordables.



[visana.ch/fr/same-day-delivery](https://visana.ch/fr/same-day-delivery)

**Exclusivement pour la clientèle de l'assurance de base de Visana**

Visana offre ce service gratuit exclusif à tous ses clients et clientes dans les grands centres urbains de Berne, Bâle, Zurich et Lausanne. Informez-vous sur [visana.ch/assurancebase](https://visana.ch/assurancebase) sur les différents modèles d'assurance de base (médecin de famille et télémédecine) et bénéficiez d'une excellente qualité de service et d'offres attrayantes.



# Acheter des médicaments sans faire la queue

En période de pandémie, on ne se sent pas à l'aise dans la foule. Cela peut par exemple être le cas quand on attend son tour à la caisse. Si vous avez besoin de médicaments nécessitant une ordonnance, vous ne devez plus faire la queue à la pharmacie. Vous pouvez commander et vous faire livrer à domicile, avec «Same Day Delivery».

Texte: Josko Pekas | Photo: Visana

Personne n'aime faire la queue. Encore moins quand on pense constamment à une possible infection virale. Le service de livraison à domicile des médicaments de Visana offre de nombreux avantages pour les personnes qui font du télétravail, les familles avec des enfants malades à la maison ou celles et ceux qui vivent seuls et qui préfèrent recevoir les médicaments avec ordonnance à la maison.

**Service supplémentaire pour nos assurés/es**

Depuis le début de l'année, Visana offre le service de livraison de médicaments le plus rapide de Suisse, en partenariat avec le spécialiste de télémédecine Medi24. Les clientes et les clients de Visana peuvent solliciter gratuitement ce service, dans les régions de Bâle, Berne, Lausanne et Zurich. Voici comment cela fonctionne: appelez notre partenaire Medi24 au numéro d'assistance 0800 633 225, tous les jours ouvrables, de 8h00 à 17h00. Des experts/es vous conseilleront et vous recevrez l'ordonnance pour le médicament dont vous avez besoin. Visana se charge ensuite de la livraison par un vélo-coursier. Et tout cela en l'espace de trois heures.

**Épargnez vos nerfs et économisez de l'argent avec «Same Day Delivery»**

«Same Day Delivery» ne soulage pas que votre agenda et vos nerfs, mais aussi votre portemonnaie. Le service de livraison à domicile est meilleur marché et réduit les dépenses inutiles qui seraient générées lors d'une visite à la pharmacie ou chez le médecin. Nous sommes un assureur responsable et nous voulons garder les frais de santé et les primes aussi bas que possible. Avec «Same Day Delivery», vous pouvez y contribuer vous aussi. Sur notre site Internet, vous trouverez des informations supplémentaires sur ce service.



## Attractions et adrénaline à l'Alpamare

Sensations fortes pour toute la famille! Une excursion à l'Alpamare, situé à Pfäffikon SZ, vaut toujours le détour: divertissement, sensations fortes et vitesse grisante attendent les enfants et leurs parents, dans le parc aquatique le plus enivrant de Suisse!

Texte: Fabian Ruch | Photo: Alpamare



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

### Offre pour les assurées et assurés Visana

Bénéficiez du rabais Alpamare. À la caisse, sur présentation de votre carte d'assurance, vous obtiendrez 15% de rabais, ainsi que trois personnes accompagnantes au maximum. Veuillez vérifier au préalable sur [alpamare.ch](https://alpamare.ch) si une réservation est requise pour la date souhaitée. Combinez la visite avec une nuitée à l'hôtel quatre étoiles «Seedamm Plaza»: du 1<sup>er</sup> septembre au 30 novembre 2020, au prix préférentiel de 99 francs par adulte et 49 francs 50 par enfant (6 à 14 ans). Seule une personne doit être assurée auprès de Visana, la nuitée est gratuite pour les enfants de moins de six ans. Informations et réservations: 055 417 17 17 ou par courriel à l'adresse [info@seedamm-plaza.ch](mailto:info@seedamm-plaza.ch). Mentionner «Offre forfaitaire de Visana» (Visana-Pauschalangebot) lors de la réservation de l'hôtel. Cette offre peut être réservée selon les disponibilités.

À l'Alpamare, toutes les sensations sont garanties, et bien plus encore. Par exemple, sur les douze toboggans incomparables, sur lesquels bon nombre de mamans et papas

doivent rassembler tout leur courage pour impressionner leur fille et leur fils. Le «Jungle Run» est même le toboggan de compétition couvert le plus long d'Europe. Il offre 220 mètres d'adrénaline pure sur 22 mètres de dénivellation, avec un aspect compétitif, puisqu'on peut le descendre en duel.

### Un paysage de jungle fascinant

Mais les adeptes de vitesse ne sont pas les seuls à y trouver leur bonheur: le parc offre aussi plusieurs toboggans pour enfants et un paysage aquatique pour les plus petits. Un autre point fort est le nouveau paysage de jungle, qui a été intégré à l'infrastructure début 2020. Des plantes et palmiers tropicaux assurent désormais une ambiance estivale tout au long de l'année. Et c'est au beau milieu de ruines Maya que débouchent huit toboggans.

### Une expérience pour toute la famille

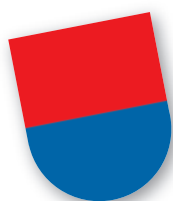
Même après 43 ans, l'Alpamare, situé à Pfäffikon SZ, tout près de l'autoroute, à seulement 30 minutes de Zurich, demeure une valeur sûre pour toute la famille. Et plus d'un/e adulte s'y redécouvre même une âme d'enfant. Plusieurs piscines, une piscine rivière, une piscine à vagues spectaculaire, un espace dédié à la forme et au bien-être et une offre gastronomique exceptionnelle font d'une visite à l'Alpamare une expérience inoubliable pour petits et grands.



# Les perles parmi les villes suisses valent le déplacement

Les villes de petite et moyenne taille sont dans l'ombre des grandes métropoles. Pourtant, elles possèdent souvent aussi une histoire captivante et une vie culturelle riche. Une excursion à l'écart des grands flux touristiques vaut donc la peine. Nous vous présentons trois perles: Bellinzone, Fribourg et Schaffhouse.

Texte: Felix Pal, Hans Estermann | Photo: Suisse Tourisme



## Bellinzone: la citadelle de l'Unesco

Les châteaux et Bellinzone sont indissociables. Les trois châteaux médiévaux de Bellinzone appartiennent depuis l'an 2000 au Patrimoine mondial de l'Unesco. Castelgrande, Castello Montebello et Castello Sasso Corbaro protégeaient autrefois la cité et constituent aujourd'hui le symbole de la ville. Différents tours vous permettent de découvrir les secrets des châteaux. Par ailleurs, Bellinzone vous invite à découvrir son légendaire marché du samedi.

[myswitzerland.com/bellinzona](http://myswitzerland.com/bellinzona)



## Fribourg: l'aventure médiévale

La ville bilingue se trouve sur un éperon rocheux baigné par la Sarine. Fribourg est une cité médiévale. Les deux cent façades gothiques donnent à la vieille ville un incomparable charme. Aujourd'hui, vous pouvez aller à la découverte numérique de l'histoire médiévale de la ville. Equipé d'un guide audio et d'une tablette, vous traversez la ville dans le cadre de l'exposition «Espace 1606» et en apprenez davantage sur l'histoire de Fribourg.

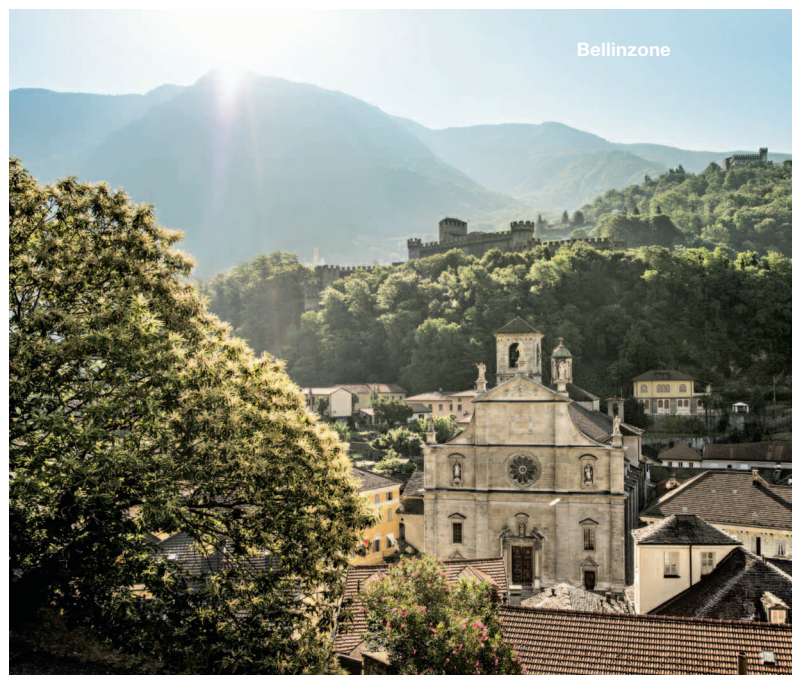
[myswitzerland.com/fribourg](http://myswitzerland.com/fribourg)



## Schaffhouse: la ville des oriels

La ville sur les bords du Rhin est connue pour son imposante forteresse du Munot et les bâtisses de la vieille ville avec leurs oriels richement ornés – au nombre de 171 pour être précis. Derrière ceux-ci se cachent d'innombrables histoires et anecdotes intéressantes qui vont du Moyen-âge au présent. Pendant un tour d'environ une heure à travers la vieille ville, la colporteuse «Brunhilde von Wunderstätten» vous fait découvrir des détails passionnants sur Schaffhouse et son histoire mouvementée.

[myswitzerland.com/schaffhouse](http://myswitzerland.com/schaffhouse)



## Une pause aux chutes du Rhin

Gagnez un week-end pour deux personnes au Sorell Hotel Rüden ([sorellhotels.com/rueden](http://sorellhotels.com/rueden)) à Schaffhouse. Cette ancienne maison communale du 18<sup>ème</sup> siècle se trouve en plein milieu de la vieille ville. Le petit hôtel séduit par son charme et ses chambres authentiques. Le séjour comprend deux nuitées dans une chambre double standard avec petit-déjeuner et accès à l'espace de remise en forme. Pour participer, envoyez-nous un courriel à [forum@visana.ch](mailto:forum@visana.ch) avec la mention «Schaffhouse». Date limite d'envoi: 9 octobre 2020.

La gagnante ou le gagnant sera informé/e jusqu'au 23 octobre 2020. Aucune correspondance ne sera tenue au sujet du concours. La voie de droit ainsi que le versement en espèces des prix sont exclus. Avec votre participation, vous déclarez être d'accord que Visana utilise les données fournies à des fins de marketing. L'utilisation peut être révoquée à tout moment. Chaque personne ne peut participer qu'une seule fois au concours.

# Visana Club

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

## Vos offres d'automne sont arrivées!

### Protégez votre domicile et vous-même



Le système SmartHome de Mentrex est simple à installer et offre une sécurité et une protection complète:

- enregistrements vidéo et surveillance en ligne
- avertissement en cas de fumée, d'accumulation de chaleur, de monoxyde de carbone, d'inondation
- alarme puissante et fiable sur place/sur votre smartphone

**Prix Visana Club pour le kit de départ (Gateway et trois détecteurs de fumée radio): 104 francs au lieu de 130 francs (hors frais de port). Vous bénéficiez en plus d'un rabais de 20% sur tous les autres produits (code du bon: Visana).**

Commander maintenant sur [visana.ch/leclub](http://visana.ch/leclub) ou au moyen du talon de commande. L'offre est valable jusqu'au 31 décembre 2020 ou jusqu'à épuisement du stock. Informations complémentaires sur [mentrex.ch](http://mentrex.ch). Les spécialistes de Mentrex vous conseillent volontiers au numéro de téléphone 061 795 95 90.

**«Car la sécurité n'est pas un hasard!»**



Caméra de surveillance



Détecteur de mouvement



Alarme en cas de détection de monoxyde de carbone (disponible en ligne)



Détecteur d'ouverture de porte et fenêtre (disponible en ligne)



Détecteur d'inondation

#### Talon de commande

- \_\_\_\_\_ pièce/s kit de départ à 104 francs (1 Gateway GS188 + détecteurs de fumée radio GS559)
- \_\_\_\_\_ pièce/s détecteur de fumée radio GS559 à 28 francs
- \_\_\_\_\_ pièce/s caméra Wifi GS290 à 64 francs (y compris carte mémoire)
- \_\_\_\_\_ pièce/s détecteur de mouvement GS300 à 16 fr. 80
- \_\_\_\_\_ pièce/s détecteur d'inondation GS156 à 20 francs

hors frais de port et emballage (8 fr. 50); à partir d'un montant de commande de 150 francs, frais de port et emballage inclus

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

Découpez le coupon et envoyez-le à: Mentrex, Aktion Visana Club, Grellingerstrasse 37, 4208 Nunningen



«La Société suisse des  
médecins-dentistes SSO  
recommande ces brosses  
à dents soniques.»

## Le nettoyage dentaire intelligent

### Philips Sonicare DiamondClean (pour adultes)

- Très efficace contre la plaque
- Conçue pour obtenir des dents saines et naturellement blanches

### Philips Sonicare DiamondClean 9300 Smart avec app

- Avec app pour Android ou iPhone
- Indique les zones qui ont été brossées et marque celles qui ont été oubliées

**Prix spécial: Sonicare DiamondClean pour 139 francs au lieu de 299 fr. 90; Sonicare DiamondClean Smart avec app pour 199 francs au lieu de 329 fr. 90.** Ces prix comprennent deux têtes de brosse, les frais de port et deux ans de garantie.

Commander maintenant sur [visana.ch/leclub](http://visana.ch/leclub) avec le code de bon VISANA2020 ou au moyen du talon de commande. L'offre est valable jusqu'au 31 décembre 2020 et dans la limite des stocks disponibles. Informations complémentaires sur

### Talon de commande

#### Philips Sonicare DiamondClean pour 139 francs

- \_\_\_\_\_ pièce/s de couleur blanche HX9337/88
- \_\_\_\_\_ pièce/s de couleur noire HX9358/88
- \_\_\_\_\_ pièce/s de couleur or rose HX9395/88

#### Philips Sonicare DiamondClean Smart avec app pour 199 francs

- \_\_\_\_\_ pièce/s de couleur blanche HX9924/03
- \_\_\_\_\_ pièce/s de couleur noire HX9924/13

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

Découpez le coupon et envoyez-le à: Sertronics AG, Philips/Visana-Angebot, Lindächerstrasse 1, 5413 Birmenstorf AG

[visana.ch/leclub](http://visana.ch/leclub). Conseil: service à la clientèle Philips, tél. 044 212 62 14. Souhaitez-vous acquérir la brosse Sonicare for Kids avec app ou la variante moins onéreuse Sonicare ProtectiveClean 5100? Commandez maintenant en toute simplicité sur [visana.ch/leclub](http://visana.ch/leclub).

## Le plaisir d'un café parfait

Faire une pause et se détendre: la Barista Perfetta Plus de Solis vous offre des moments de plaisirs avec un café préparé à la perfection. Design élégant et compact, matériaux de haute qualité et technologie avancée, pour extraire le meilleur de chaque grain de café.

- Plusieurs programmes et fonctions de rappel
- Avec fonction de pré-humidification pour un arôme parfait
- Fonction vapeur et eau chaude

**Prix spécial: 389 fr. 90 au lieu de 599 francs** (frais de port et deux ans de garantie inclus). Commander maintenant sur [visana.ch/leclub](http://visana.ch/leclub). L'offre est valable jusqu'au 31 mars 2021 ou jusqu'à épuisement du stock. Informations complémentaires sur [solis.com](http://solis.com). Renseignements sur les produits au numéro de téléphone 044 874 64 64 ou via l'adresse électronique [sales.ch@solis.com](mailto:sales.ch@solis.com).



  
reddot winner 2020

«Un café de  
qualité barista.»

# Bon à savoir

## Informations importantes

### Questions fréquentes

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

### Agences Visana

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

### Assistance téléphonique

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

### Conseil télémedical

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

### Urgences à l'étranger

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

### Protection juridique en matière de santé

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

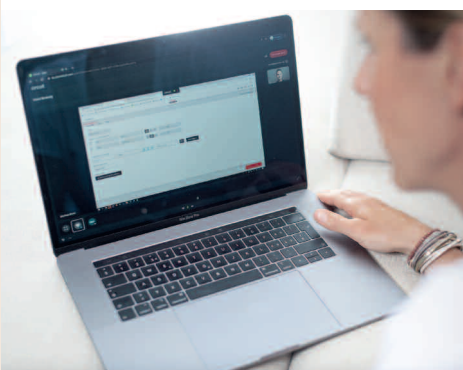
### myVisana et app Visana

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

### Blog Visana

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

## Le conseil peut-il avoir lieu par vidéo?



Nous attachons une très grande importance au contact personnel avec nos clientes et clients. Mais parfois, nous devons garder un peu plus de distance, par exemple, si vous êtes malade et alité/e ou si vous ne souhaitez pas quitter votre domicile. La situation liée au coronavirus nous a montré que beaucoup de choses peuvent être réglées facilement par le biais des canaux numériques. Nos conseillères et conseillers se tiennent également à votre disposition pour vous conseiller par vidéo, en plus du téléphone et du courriel. Choisissez simplement le canal qui vous convient le mieux. Nous vous renseignons volontiers.

## Programme de bonus numérique myPoints

Pratiquer des activités physiques telles que de longues balades, des séances de jogging ou des exercices devant la télévision est non seulement bénéfique, mais rapporte aussi de l'argent. Visana vous récompense avec le programme de bonus numérique myPoints. Si vous avez conclu chez nous une assurance complémentaire, nous vous offrons jusqu'à 120 francs par an pour vos activités. Vous pouvez vous enregistrer à tout moment pour myPoints sur notre portail en ligne destiné à la clientèle myVisana et commencer dès maintenant à collecter des points. Plus d'informations sur [visana.ch/myvisana](https://visana.ch/myvisana) et sur [visana.ch/mypoints](https://visana.ch/mypoints).



Informations complémentaires:  
[visana.ch/mypoints](https://visana.ch/mypoints)



## Liste restreignant le choix des hôpitaux (état septembre 2020)

En concluant une assurance complémentaire d'hospitalisation, vous bénéficiez d'un meilleur confort et d'une plus grande intimité en cas de séjours hospitaliers stationnaires. Visana négocie directement avec les différents hôpitaux les tarifs que ces derniers peuvent appliquer en la matière. Afin d'éviter que des tarifs excessifs ne pèsent inutilement sur les primes des assurances complémentaires d'hospitalisation, Visana peut exclure certains hôpitaux de l'assurance complémentaire d'hospitalisation. C'est le cas lorsque Visana et les hôpitaux concernés n'ont pas pu s'entendre sur les tarifs.

### Consulter la liste des hôpitaux

Pour les personnes disposant d'une assurance complémentaire d'hospitalisation, cela signifie que des coûts supplémentaires sont générés lors de séjours stationnaires dans des hôpitaux exclus. L'assurance complémentaire d'hospitalisation de Visana ne prend pas en charge ces coûts. Seules les admissions d'urgence sont exclues de cette restriction. Les hôpitaux exclus sont indiqués sur la liste restreignant le choix des hôpitaux, que vous trouverez sur notre site Internet [visana.ch/hospitalisation](http://visana.ch/hospitalisation) («Téléchargements», «Listes utiles»). Il s'agit actuellement des hôpitaux suivants:

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

## Satisfaction de la clientèle: excellents placements pour Visana


Durant le premier semestre, le service de comparaison en ligne **Comparis.ch** a questionné près de 2200 personnes quant à leur satisfaction à l'égard de leur caisse-maladie. Il évalue la compétence et l'engagement des collaboratrices et des collaborateurs, la satisfaction quant aux décomptes et la clarté ainsi que la structure des informations communiquées à la clientèle. Les personnes assurées ont donné une note de 5,3 à Visana, ce qui la place au deuxième rang parmi les caisses-maladie. Nos assurances de responsabilité civile privée et nos assurances de ménage ont aussi obtenu la note 5,3, soit une médaille d'argent. Nous vous remercions pour votre confiance et mettons tout en œuvre pour que nos produits et notre service continuent à vous convaincre à l'avenir.

**comparis.ch**

**Caisses maladie**

**Bien: 5.3**

Enquête de satisfaction  
06/2020




**comparis.ch**

**Assurance ménage et RC**

**Bien: 5.3**

Enquête de satisfaction  
06/2020





## *Bref portrait*

Entre 2008 et 2015, Barbara Josef était responsable de la communication et membre de la direction chez Microsoft Suisse. À partir de 2013, elle était par ailleurs responsable de l'engagement de l'entreprise au sein de la société. Dans ce rôle, elle a co-fondé, il y a plus de dix ans, l'initiative «Journée nationale du télétravail». Début 2016, elle a fondé la société 5-9 AG (5to9.ch). Elle est âgée de 44 ans et aime faire du sport pendant son temps libre.

# «Aujourd’hui, je suis au bureau et injoignable»

Barbara Josef est experte en formes de travail du futur. Elle nous parle du télétravail et des espaces de travail partagés, d’entreprises audacieuses et de collaboratrices et collaborateurs motivés.

Entretien: Fabian Ruch | Photo: Mauro Mellone

***Barbara Josef, vous êtes fondatrice et partenaire de la société de conseil 5–9 et vous aidez les entreprises à trouver la forme de travail du futur idéale. Quelle est-elle?***

Cela dépend fortement de l’organisation et de la culture d’entreprise, et naturellement de la volonté de changer les choses. Cela nécessite en premier lieu du courage, car les bonnes vieilles habitudes sont tenaces. Les collaboratrices et collaborateurs devraient toujours être placés au centre. Ce n’est que lorsqu’ils s’identifient avec une organisation et ressentent l’estime qui leur est témoignée qu’ils déploient leur créativité et leur productivité maximales.

***Quel degré de liberté est idéal pour les collaboratrices et collaborateurs?***

À l’ère numérique, les organisations souhaitent des co-entrepreneurs/euses, pas des employés/es. En conséquence, on doit accorder aux collaboratrices et collaborateurs davantage d’autonomie et de liberté. En d’autres termes: c’est le résultat qui compte, et non le lieu de travail ni la manière dont le travail est accompli. La journée de bureau de 8 heures à 17 heures est un modèle dépassé pour de nombreuses tâches.

***Le coronavirus a au moins le mérite d’avoir rendu le télétravail plus acceptable.***

Tout à fait. Nombreuses sont les entreprises et les personnes qui ont réalisé que cela fonctionne aussi lorsqu’on ne passe pas chaque jour au bureau, qu’on ne tient pas cinq réunions quotidiennes et qu’on ne se voit pas en face à face pour chaque réunion. Aujourd’hui, on n’a plus à convaincre quiconque que la collaboration avec des outils numériques fonctionne.

***Travaille-t-on plus efficacement en télétravail?***

Presque toutes les études démontrent que la productivité est plus élevée en télétravail, car il y a moins d’interruptions et la journée peut être organisée de manière plus autonome. Malgré tout, le télétravail a aussi ses limites. Pour une collaboration créative dépassant les limites formées par les rôles et les équipes, les formes de travail avec présence sur place sont généralement meilleures. C’est pourquoi la combinaison des modes de travail est décisive.

***Comment se présente la combinaison parfaite?***

Cela dépend du travail et du degré de maturité numérique d’une organisation. Indépendamment de cela, je souhaite que nous dirigions notre attention non sur l’absence, c’est-à-dire le thème du télétravail, mais plutôt sur la question de savoir comment nous pouvons tirer le meilleur parti du temps que nous passons physiquement ensemble. Nous devrions considérer ce temps comme un «temps de qualité», nous permettant d’entretenir activement les échanges. Mon rêve serait que nous envoyions un message «Au bureau» lorsque nous y sommes. Concrètement: «Aujourd’hui, je suis au bureau et injoignable!» On pourrait alors organiser plusieurs réunions en quelques heures et discuter de toutes les questions en suspens. Les autres jours, on serait autonome.

***Le «coworking» est de plus en plus tendance. Pourquoi?***

Les espaces de travail partagés sont des «emplacements tiers», ni à la maison, ni au bureau. Ils nous permettent à la fois de nous retirer et de créer des liens. Les entreprises bien établies s’intéressent de plus en plus au coworking, car elles réalisent que les espaces de travail partagés sont des plateformes d’apprentissage et d’échange passionnantes. Je suis fermement convaincue que ces lieux feront avancer notre économie et notre société. À mes yeux, ils font revivre la culture d’échange vécue dans les villages et permettent de toutes nouvelles formes de collaboration et de dialogue.

***Et quelle est votre vision du travail dans 20 ans?***

Nous ne savons même pas à quoi le travail ressemblera dans trois ans (rire). Il y aura certainement d’autres emplois, notamment en raison de l’automatisation. Les gens travailleront probablement moins. L’économie et la société se transformeront autant d’ici 2040 qu’au cours des 80 à 100 dernières années. C’est pourquoi nous devrions être prêts à accepter les changements.



# Gagnez un séjour en Haute Engadine

Nous tirons au sort un séjour «Ski and Dine Around» pour deux personnes à Silvaplana, d'une valeur de 1476 francs. Sont compris trois nuitées avec petit déjeuner et deux repas du soir à l'hôtel quatre étoiles Superior Nira Alpina, un repas du soir dans un restaurant Dine Around participant ainsi que trois cartes journalières de ski pour la Haute Engadine.

Texte: Corinne Ehrle | Photos: màd

En hiver, les conditions sont idéales pour s'adonner aux joies du ski en Engadine. Et au printemps aussi, les conditions sur la montagne locale de Silvaplana, le Corvatsch, culminant à 3303 mètres d'altitude, sont encore parfaites. Avec un peu de chance, vous passerez un séjour sportif et gastronomique, accompagné/e de la personne de votre choix, du 4 au 29 janvier ou du 15 mars au 5 avril 2021. Après une journée active sur les pistes, le calme de l'hôtel Nira Alpina à Silvaplana vous attend, pour des moments de détente ([niraalpina.com](http://niraalpina.com)). Aménagé avec goût, cet hôtel convainc par son élégance, son excellente cuisine et son vaste espace de spa. Le séjour «Ski and Dine Around» à Silvaplana pour deux personnes vous fait-il envie? Alors envoyez-nous le talon de concours, collé sur une carte postale, ou participez au tirage au sort en ligne sur [visana.ch/concours](http://visana.ch/concours).



La gagnante ou le gagnant sera informé/e d'ici au 30 octobre 2020.

Aucune correspondance ne sera tenue au sujet du concours. La voie juridique est exclue. Les prix ne peuvent pas être remis en espèces. Par votre participation au concours, vous acceptez que Visana et l'hôtel Nira Alpina utilisent les données fournies à des fins de marketing. Ce droit peut être révoqué en tout temps. Une seule participation au concours est admise par personne.

## Talon de participation

Je souhaite remporter trois nuitées pour deux personnes à l'hôtel Nira Alpina, situé à Silvaplana:

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

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

Collez le talon sur une carte postale et envoyez-le jusqu'au 16 octobre 2020 à: VisanaForum, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15