

Visana **FORUM**

Le magazine de santé 2/2019



- 4 Les plus belles cascades de Suisse**
À la découverte des chutes d'eau moins connues
- 9 Engagement pour prévenir les accidents aquatiques**
Visana et la SSS travaillent ensemble
- 22 Le fondateur du festival St. Peter at Sunset**
Entretien avec Roland Suter

visana

A votre service, tout simplement.

Sommaire

Santé

Le cassis: une baie qui vaut de l'or	3
À la découverte des cascades!	4
Tout savoir sur l'insomnie	6
Les tiques, parasites vecteurs de maladies	7

Engagement

Journées découverte Visana	8
La sécurité dans l'eau	9

Inside

Exercice 2018 couronné de succès	10
Vacanza, l'assurance de voyage	11
Portrait d'un collaborateur de Visana	12
Décomptes de prestations erronés	14
Le portail en ligne myVisana	15
Un suivi optimal avec «Managed Care»	16

Service

Profiter et se détendre	17
Offres d'été de Visana Club	18
Bon à savoir	20
Entretien avec Roland Suter	22
Concours	24

Editorial

Chère lectrice, cher lecteur,

L'année 2018 a été couronnée de succès pour le groupe Visana. Notre entreprise a acquis environ 30 000 clientes et clients au cours de l'année dernière et elle s'appuie sur des bases solides. Par conséquent, vous aurez aussi à l'avenir, avec Visana, un partenaire fort, fiable et sûr à vos côtés.



Bien entendu, nous répercuterons le bon résultat 2018 dans le prochain processus des primes et mettrons tout en œuvre pour vous proposer des primes aussi stables que possible. Comme vous le savez, le développement des primes dépend toutefois directement du montant des prestations versées, que l'on appelle «coûts de prestations», et du développement des coûts de la santé dans leur ensemble. Etant donné que nous sommes tenus par la loi de proposer des primes couvrant les coûts, nous devons impérativement prendre en compte ces deux facteurs dans le calcul des primes. Je suis toutefois convaincue que nous pourrions vous présenter en automne des primes Visana concurrentielles grâce à la très bonne situation dans laquelle nous nous trouvons.

Mais auparavant, nous allons dédier toute notre attention à l'été. Notre magazine destiné à la clientèle vous accompagne dans cette saison que beaucoup considèrent comme la plus belle de l'année et vous donne comme toujours des conseils pouvant s'avérer utiles. Nous vous faisons notamment découvrir quelques-unes des plus belles chutes d'eau de Suisse, parmi les moins connues, et nous vous expliquons pourquoi les cassis sont de vrais superfruits. Vous apprenez également ce que vous pouvez faire si un médecin ou un hôpital décompte des prestations qui, selon vous, n'ont pas du tout été fournies.

Plongez-vous dans le *VisanaFORUM*. Je vous souhaite une bonne lecture.

Cordialement,



Valeria Trachsel
Présidente de la direction

imprimé en
suisse



Impressum

VisanaFORUM est une publication du groupe Visana. Le groupe Visana comprend Visana, sana24, vivacare et Galenos. Il paraît quatre fois par année. **Rédaction:** Stephan Fischer, David Müller, Melanie von Arx, Isabelle Bhend. **Adresse:** VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15. Fax: 031 357 99 32. E-mail: forum@visana.ch. **Conception:** Vogt-Schild Druck AG, Derendingen. **Mise en page:** Natalie Fomasi, Elgg. **Photo de couverture:** Mürrenbachfall, MySwitzerland.com. **Impression:** Vogt-Schild Druck AG, Derendingen. **Internet:** 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).

Le cassis: une baie qui vaut de l'or

Source d'énergie et allié idéal pour la régénération, le cassis n'est pas réservé aux sportifs et sportives; c'est aussi un véritable brûleur de graisses, qui regorge de bienfaits pour la santé, bien que ses qualités ne se voient pas au premier regard.

Texte: Fabian Ruch | Photo: Mauro Mellone



Peut-être faut-il vraiment se faire rare pour être remarqué. Le cassis, en tout cas, atteint sa pleine maturité pendant deux mois à peine, de mi-juin à début août. C'est alors le moment idéal pour profiter pleinement de ses vitamines, que l'on soit ou non sportif ou sportive. Les bienfaits de cette baie noire ne se voient pas au premier regard, car son apparence la rend moins attrayante visuellement, comparée à ses cousines blanches et rouges. C'est pourtant cet aspect qui fait d'elle un véritable superfruit.

Extrêmement riche en vitamine C

Sa couleur noire violacée provient de substances végétales secondaires, qui présentent de nombreuses propriétés positives. Elles protègent des maladies cardio-vasculaires, ont des vertus anti-inflammatoires et aident à lutter contre les substances qui endommagent les cellules. Le cassis favorise ainsi

la récupération et prévient les courbatures. Il se distingue aussi par sa richesse en vitamines et minéraux. Sa teneur en vitamine C dépasse nettement celle de tous les fruits locaux et même celle des fruits exotiques tels que le kiwi et la papaye.

Le fer soutient le transport de l'oxygène dans le sang, tandis que le potassium, le calcium et le magnésium fournissent rapidement au corps l'énergie dont il a besoin. La saveur de cette baie est certes relativement âpre, mais son arôme se marie merveilleusement avec de nombreux aliments. Les baies de cassis peuvent être utilisées dans des smoothies ou préparées en confiture, chutney ou sirop.

Un allié minceur

Pour finir, ce fruit miracle est aussi un brûleur de graisses efficace. Notamment grâce à leur richesse en vitamine C, les baies de cassis sont de véritables concentrés d'énergie, pour seulement 40 calories environ aux 100 grammes. Elles contrôlent également la production de L-carnitine, nécessaire à l'oxydation des graisses dans les muscles. De plus, par son effet rassasiant, le cassis est le complément idéal dans le cadre d'un régime. Grâce à sa haute teneur en fibres, le cassis stimule la digestion et n'entraîne qu'une faible hausse du niveau d'insuline, ce qui inhibe le stockage des graisses. Toutes ces caractéristiques font du cassis l'allié parfait de toutes celles et tous ceux qui souhaitent perdre du poids.

Fiche signalétique

Nom scientifique: Ribes nigrum

Famille de plantes: grossulariacées (Grossulariaceae)

Origine: Europe et Asie centrale

Valeur nutritionnelle: 40 kcal (par 100 grammes)

Riche en: vitamines C et E, potassium, calcium, magnésium, fibres

Principaux producteurs: Europe, Asie, Amérique du Nord

Aspect extérieur: les baies de cassis poussent sur des arbustes très ramifiés sans épines, âgés de plusieurs années, qui peuvent atteindre jusqu'à deux mètres de haut. Les baies sont d'un noir brillant, avec une chair verte.



Les plus belles cascades de Suisse

Nul ne sait précisément combien de cascades mugissent en Suisse. Toutes ne sont pas aussi imposantes ou populaires que les chutes du Rhin ou la cascade du Mürrenbach (en couverture). Les chutes d'eau moins connues sont également sources d'émerveillement et se prêtent idéalement à une excursion en famille, comme les trois bijoux décrits ci-dessous.

Texte: Stephan Fischer | Photos: MySwitzerland.com

Un secret bien gardé

Non loin du centre du village de Jaun, jusqu'à 6000 litres d'eau par seconde jaillissent du rocher pour se déverser dans la Jogne. L'origine de l'eau est longtemps restée un mystère. Ce n'est qu'en 1928 qu'il a pu être élucidé, en colorant l'eau d'un ruisseau situé à 15 kilomètres, dans la vallée des Mor-teys. L'eau colorée s'est infiltrée progressivement dans le sol et est réap-

parue onze jours plus tard, sous forme de résurgence. La particularité de la source souterraine est que l'eau s'écoule vers le haut, depuis les profondeurs. Des plongeurs sont descendus jusqu'à 80 mètres, mais la puissance du courant les a empêchés d'aller plus loin. Au niveau de la cascade et des environs de la vieille église se trouve par ailleurs un puissant champ de force. N'hésitez pas à vous en convaincre par vous-même, en profitant du flux d'énergie pour recharger vos batteries. www.jaun.ch



A deux pas du village

Située à 1015 mètres d'altitude, Jaun, appelée Belle-garde en français, compte quelque 700 habitants et est la seule commune germanophone du district fribourgeois de la Gruyère. En bus, le village est facilement accessible en 40 minutes environ, depuis Bulle, ou via le col du Jaun (1509 mètres) depuis Boltigen, dans la vallée bernoise de la Simme. La cascade se trouve à quelques minutes à pied seulement. La visite peut tout à fait être associée à une randonnée plus longue. Vous trouverez de quoi vous rafraîchir à l'hôtel de la Cascade www.wasserfall-cascade.ch.



Cascades spectaculaires

La cascade de Piumogna fait partie des moins connues, bien qu'elle soit, avec ses 43 mètres de hauteur, l'une des plus belles et des plus spectaculaires chutes d'eau du Tessin, voire, comme d'aucuns l'affirment, de Suisse. L'ancien mayen Piumogna, qui a jadis donné son nom à la vallée et au cours d'eau, a été enseveli par un éboulement, à la fin du 19^e siècle. Quelques résidences de vacances ont subsisté. Depuis le pont suspendu traversant le torrent qui a donné son nom à la cascade, vous pouvez observer au plus près le spectacle de la nature. Si vous souhaitez en revanche voir la source de la Piumogna, une randonnée difficile de plusieurs heures vous attend jusqu'au Lago di Morghirolo, à 2482 mètres d'altitude. Outre plusieurs autres cascades, vous croiserez en montant le refuge Campo Tencia (2140 mètres), qui invite à une halte gourmande. www.ticino.ch

Arrivée sur la ligne panoramique

La vallée de la Piumogna se trouve sur les communes de Dalpe et de Faido, au centre de la Léventine, où la Piumogna se jette dans le Tessin, après les dernières cascades. Les chutes sont atteignables en quelques minutes à pied, depuis la gare de Faido; des places de parc se trouvent également à proximité. Rien de s'oppose donc à une agréable sortie en famille. Faido est facilement accessible en train. Depuis la Suisse alémanique, nous vous recommandons l'arrivée sur la ligne panoramique du Gotthard, à partir d'Erstfeld. www.cff.ch

La cascade centrale

Le col du Klausen relie les cantons de Glaris et d'Uri. Derrière Linthal, la route serpente dans les hauteurs en direction d'Urnerboden et passe devant l'ancien restaurant «Bergli». De là, on entend déjà le mugissement du spectacle naturel. Une courte marche à pied vous rapproche de l'origine de la tumultueuse cascade. À cet endroit, le Fätschbach forme trois cascades qui se précipitent dans le pays glaronnais, pour finalement se jeter dans la Linth. La cascade centrale appelée «Berglistüber» fait partie des plus belles chutes d'eau de Suisse. L'eau dévale la gorge verdoyante, étroite et profonde, avec grand fracas, offrant un spectacle impressionnant. Jusqu'à récemment, les visiteuses et visiteurs pouvaient passer derrière le «rideau» d'eau formé par la cascade. Pour des raisons de sécurité, seuls l'avant et le flanc du «Berglistüber» peuvent dorénavant être admirés. La visite n'en reste pas moins une expérience inoubliable.

www.braunwald.ch



Randonnée ou car postal?

Un détour par le «Berglistüber» s'intègre bien dans une randonnée plus longue, au départ de Linthal ou Braunwald, par exemple l'étape 5 de la Via Alpina, avec une montée depuis Linthal sur l'Urnerboden, comportant 1100 mètres de dénivelé (www.suissemobil.ch). Celles et ceux qui préfèrent s'épargner autant d'efforts peuvent prendre le car postal de Flüelen à Linthal, via le col du Klausen (ligne 408, ne circule qu'en été) et descendre à proximité de la cascade.



Suisse.



MySwitzerland.com/les-cascades

Tout savoir sur l'insomnie

Les chiffres de l'Office fédéral de la statistique sont alarmants: environ un quart de la population suisse souffre d'un grave trouble du sommeil et seulement 5% parvient sans problème à dormir chaque nuit sans interruption. Pour passer une bonne nuit de repos, il est recommandé d'adopter un mode de vie sain.

Texte: Fabian Ruch | Photo: Mauro Mellone

Selon des études sur le sommeil, le stress ou les soucis sont généralement responsables de l'hyperactivité nocturne, qui peut entraîner, dans le pire des cas, une dépression ou un burn-out. De nombreuses personnes restent éveillées pendant des heures dans leur lit, souffrent de difficultés respiratoires et sont encore très fatiguées le matin suivant. Il en résulte un cercle vicieux qu'il n'est pas facile de briser.

Donner un coup de pouce au sommeil

Combien d'heures devrait-on dormir pour être en bonne santé? Il n'y a pas de réponse universelle à cette question. La durée du sommeil est très individuelle et dépend aussi de l'état de santé général et des activités de la journée et de la soirée. A long terme, il est toutefois rarement idéal de dormir moins de sept heures. Dans notre monde souvent très or-

ganisé, beaucoup ont recours à des somnifères. Rien qu'en Suisse, près de 200 000 personnes consomment ces médicaments.

Les conseils pour lutter contre l'insomnie sont nombreux. Il est préférable de ne pas attendre le sommeil dans son lit pendant des heures. Mieux vaut accomplir des tâches et activités calmes, telles que ranger, lire un livre ou prendre une douche chaude, et surtout, ne pas se mettre la pression.

L'insomnie a un coût

Il est également bénéfique d'éviter les écrans et l'alcool juste avant le coucher, de s'habituer à un rituel favorisant l'endormissement et à un rythme de sommeil régulier. Un environnement calme et agréable est essentiel, certaines techniques de relaxation peuvent être utiles et un verre de lait chaud avec du miel constitue aussi un remède efficace.

Si l'insomnie perdure, il est recommandé de consulter un médecin. Les conséquences d'un manque de sommeil sont graves: fatigue, irritabilité, difficultés à se concentrer, réduction des performances. En définitive, c'est aussi l'économie qui en souffre. Des études estiment les coûts indirects générés par des salariés/es fatigués à environ 1,5 milliard de francs par an en Suisse.



Le sport, une aide précieuse

Le sommeil est un processus actif. La phase du sommeil profond (pour le repos) ainsi que celle du sommeil paradoxal sont particulièrement importantes. Un mode de vie sain, incluant une activité physique suffisante, influe positivement sur le sommeil. En effet, le sport régule l'équilibre entre tension et détente, car il permet à notre corps de réduire les hormones du stress et à notre esprit, de déconnecter. Le sport active par ailleurs les hormones du bonheur et possède donc un effet antidépresseur, qui se répercute positivement sur le sommeil.

Les tiques, des parasites vecteurs de maladies

Les tiques se cachent actuellement dans les sous-bois, les herbes et les bosquets, attendant patiemment leur victime. Dès qu'elles établissent un contact physique, elles recherchent un lieu sombre et humide et se gorgent de notre sang. Ce faisant, elles peuvent transmettre jusqu'à 50 maladies. Protégez-vous!

Texte: Stephan Fischer | Photo: iStock

Il n'est pas nécessaire d'enfiler une combinaison de quarantaine pour pouvoir se balader ou courir en forêt l'esprit tranquille. Il est toutefois recommandé de porter au moins des vêtements couvrants et des chaussures fermées, afin que ces sales bestioles ne puissent pas accéder facilement à notre sang. Un spray anti-tiques rend également service.

FSME et borréliose

Les tiques transmettent des maladies. Elles entaillent la peau, anesthésient les nerfs afin que nous ne sentions pas la piqûre (les tiques piquent, elles ne mordent pas!) et se gorgent ensuite de sang. En échange, elles introduisent leur salive dans nos vaisseaux sanguins, laquelle peut contenir des agents pathogènes. La méningo-encéphalite verno-estivale (FSME) et la borréliose sont les deux maladies les plus connues. La FSME est provoquée par des virus et peut mener à une méningite mortelle. Il existe un vaccin efficace contre cette maladie (voir encadré). La borréliose, quant à elle, est provoquée par des bactéries. Elle est donc traitée au moyen d'antibiotiques.

Expansion des zones à tiques

La tique commune (*Ixodes ricinus*) est l'espèce la plus répandue sous nos latitudes. Elle est principalement transportée par les oiseaux et mammifères et elle est donc présente partout en Suisse. En raison



Une piqûre de tique est un accident

Ce n'est pas un poisson d'avril, vous avez bien lu. Du point de vue des assurances, une piqûre de tique est considérée comme un accident. Alors si malgré toutes les mesures de précaution, vous vous faites piquer par une de ces perfides bêtes et que vous tombez malade: annoncez-le à votre assurance-accidents, elle est compétente pour ce cas.

du réchauffement climatique, les tiques se retrouvent aussi en hauteur (jusqu'à 2000 mètres d'altitude). Les régions à risques s'étendent donc de plus en plus. C'est au printemps et à l'automne que l'on observe souvent un grand nombre de tiques. Mais on trouve parfois aussi des tiques durant les journées d'hiver où le thermomètre dépasse les huit degrés. Cela signifie que nous devons encore mieux nous protéger si nous souhaitons profiter des journées chaudes sans dommage. Consultez notre blog sur www.visana.ch/fr/blog pour de plus amples informations sur le thème des tiques.

Vaccination possible seulement contre la FSME

Il n'existe aucun traitement contre la FSME, il est donc d'autant plus important de s'en protéger par la vaccination. L'idéal est de se faire vacciner en hiver, bien qu'il soit possible de le faire toute l'année. Pour une protection complète contre la FSME, trois injections sont nécessaires. Les deux premières (généralement espacées d'un à trois mois) assurent déjà une protection, mais celle-ci est limitée dans le temps. Avec la troisième injection (selon le vaccin, cinq ou neuf à douze mois après la deuxième dose), vous disposez d'une protection de longue durée, avec une efficacité de 95% ou plus. L'assurance de base prend en charge les coûts de la vaccination (hors franchise et quote-part). Il n'existe aucun vaccin contre la borréliose.

«Journées découverte Visana»: profiter ensemble

En route sur les plus beaux parcours de vélo électrique de Suisse, on profite davantage quand on est à plusieurs. Avec la Route du cœur, Visana a préparé trois journées découverte uniques. En petits groupes, sur l'une des étapes, vous voyagez sereinement, découvrez les histoires de personnalités passionnantes et savourez les délicieuses spécialités de la cuisine régionale.

Texte: Melanie von Arx | Photo: Route du cœur

La Route du cœur est encore plus belle quand on est plusieurs. Les nouvelles journées découverte de Visana sont un pur plaisir: découvrez les beautés cachées de Suisse, écoutez les anecdotes contées par des célébrités locales et laissez-vous tenter par les savoureuses spécialités régionales. Visana est «à votre service, tout simplement», à l'occasion des journées de découverte sur la Route du cœur.

Trois des plus belles étapes

Visana et la Route du cœur ont choisi trois des plus belles étapes pour organiser trois journées découverte passionnantes.



Un prix de remerciement pour la clientèle Visana

L'offre «tout inclus» comprend:

- location de vélos électriques
- repas de midi et en-cas, durant l'excursion
- casque et sac pour vos affaires (prêt)
- guide local pour la journée

Une excursion d'une journée coûte 99 francs par personne. Les personnes assurées auprès de Visana bénéficient actuellement d'un prix de 66 francs, en guise de remerciement.

«Emmentaler Landliebe» (amour de la campagne de l'Emmental)

- Votre hôte est Paul Hasler (inventeur de la Route du cœur)
- Etape Berthoud–Willisau (63 km)
- Thèmes: chemins secrets sur la Route du cœur, histoires datant de l'époque de sa création, délices typiques de l'Emmental
- **Dates en 2019:**
14 juillet / 17 août / 22 septembre

«Toggenburger Hügelritt» (sur les collines du Toggenburg)

- Votre hôte est Hans Peter Danuser (ancien directeur d'établissement de cure à St-Moritz, membre du conseil d'administration de la Route du cœur SA)
- Etape Herisau–Wattwil (55 km)
- Thèmes: anecdotes tirées de la vie d'un directeur d'établissement de cure, délices du Toggenburg
- **Dates en 2019:**
20 juillet / 11 août / 14 septembre

«Kraftorte-Tour» (lieux de force vitale)

- Votre hôte est Pier Hänni (auteur du livre «Kraftorte Thunersee»)
- Etape Laupen–Thoune (63 km)
- Thèmes: l'ésotérisme, la mythologie et la philosophie populaire, en lien avec la nature
- **Dates en 2019:**
13 juillet / 18 août / 21 septembre

«Save your friends»

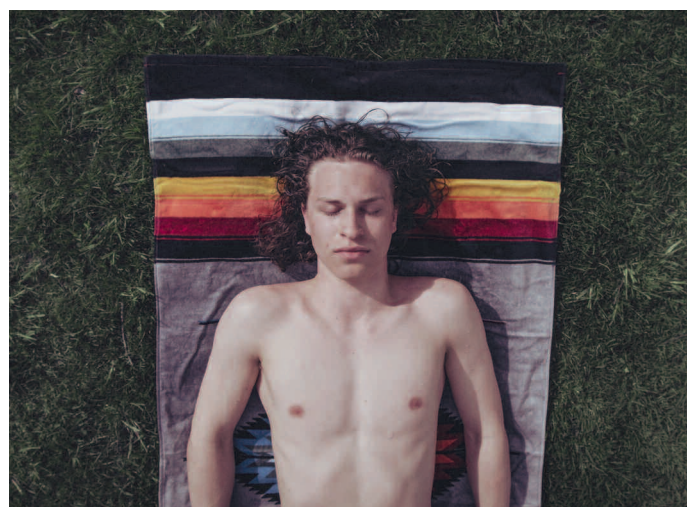
L'alcool et les drogues font partie des causes les plus fréquentes d'accidents survenant au bord de l'eau ou dans l'eau. Dans la nouvelle campagne «Save your friends», la prévention met l'accent sur un groupe-cible particulièrement à risque: les jeunes adultes. C'est en effet parmi eux que surviennent la majorité des accidents aquatiques.

Texte: Melanie von Arx | Photo: Maybaum

Les statistiques parlent d'elles-mêmes: la majorité des accidents de baignade concernent des hommes de moins de 30 ans. Pour environ 40 personnes chaque année, la baignade se termine même de façon mortelle. L'alcool/les drogues et l'eau en elle-même (courant, turbidité, profondeur) sont les principales causes d'accidents. Avec la nouvelle campagne de prévention «Save your friends», Visana et la Société Suisse de Sauvetage (SSS) ciblent les jeunes adultes. Les jeunes ont tendance à écouter davantage les gens de leur âge que leurs parents. Dans le cadre de la campagne, ils ont eux-mêmes la responsabilité de sensibiliser leurs amis/es aux dangers et ainsi d'éviter les accidents aquatiques graves, afin de continuer à partager le plaisir de la baignade.

Le plaisir de naviguer, mais sans alcool?

Boire une bière sur le bateau gonflable est tout simplement incontournable pour de nombreux conducteurs et conductrices de petits bateaux. Or, consommer de l'alcool et des drogues en milieu aquatique peut avoir des conséquences fatales. Ces drogues conduisent à la propension à surestimer ses capacités et à se montrer téméraire et les situations dangereuses ne sont plus considérées comme telles. Il s'ensuit des épreuves de courage, de la témérité ou des comportements inadéquats, les personnes enivrées n'étant pas conscientes des conséquences



que ces actions spontanées peuvent avoir. Mais la consommation de drogues ou d'alcool peut aussi générer des problèmes de vue et une restriction des capacités de coordination, qui entraînent malheureusement régulièrement des accidents. Particulièrement en cas de températures élevées, de petites quantités d'alcool sont déjà risquées, car celui-ci agit dans le corps plus rapidement et de façon plus intensive que normalement.

Pourquoi ne pas profiter d'une sortie en bateau ou d'un moment de baignade sans accidents et savourer ensuite une bière confortablement? Quoi de mieux que de trinquer à une journée réussie, lorsque tout le monde a bien profité du tour en bateau et a retrouvé la terre ferme sain et sauf? La grillade sur la terre ferme fait doublement plaisir en se réjouissant du lendemain au bord de l'eau.

Visana soutient la SSS en tant que partenaire

Les six maximes de la baignade de la SSS attirent l'attention sur le comportement à adopter dans l'eau. Des panneaux comportant les maximes de la baignade se trouvent dans de nombreux bains publics en bord de lacs, dans des piscines extérieures ou couvertes, mais aussi dans des lieux de baignade accessibles gratuitement. Le réseau présente toutefois encore des lacunes, qui devront désormais être comblées progressivement. Certains panneaux doivent également être remplacés. Les collaboratrices et collaborateurs de Visana apportent cet été leur soutien à la SSS pour l'installation de nouveaux panneaux contenant les maximes de la baignade, afin que ceux-ci puissent être lus par autant de nageurs et nageuses que possible. www.visana.ch/engagement

 www.saveyourfriends.ch

«L'un des assureurs-maladie les plus importants et les plus sûrs»

L'année écoulée a de nouveau été couronnée de succès pour le groupe Visana. Le nombre de personnes assurées dans le domaine de la clientèle privée a augmenté encore une fois substantiellement. En outre, l'entreprise repose toujours sur des fondements financiers très solides.

Entretien: David Müller | Photo: Phil Wenger



Valeria Trachsel,
CEO du
groupe Visana

VisanaFORUM s'est entretenu avec Valeria Trachsel, CEO du groupe Visana, au sujet du résultat de l'exercice 2018.

VisanaFORUM: Etes-vous satisfaite de l'année 2018?

Valeria Trachsel: Oui, Visana a eu une excellente année. Nous nous sommes à nouveau positionnés de manière optimale sur le marché, et nous obtenons un résultat positif, aussi bien dans l'assurance de base que dans les assurances complémentaires.

Qu'est-ce que cela signifie concrètement?

Que nous avons très bien géré notre compétence principale, soit le domaine de l'assurance-maladie et de l'assurance-accidents. Nous n'avons été ni trop défensifs ni trop offensifs; nous avons su respecter nos principes, à savoir planifier en fonction des besoins et gérer les primes de nos assurés/es de manière prudente et responsable.

Comment a évolué l'effectif des assurés/es?

Très positivement. Nous sommes parvenus l'année dernière à accroître l'effectif de notre clientèle privée de 3,5%, à 855 000 personnes. Par ailleurs, nous assurons en 2019 plus de 16 000 entreprises, organisations et autorités contre les conséquences de la maladie et des accidents. Visana fait ainsi toujours partie des plus importants assureurs-maladie et accidents en Suisse, et si l'on tient compte de la stabilité financière, nous sommes également l'un des plus sûrs.

Et comment se présente le développement de l'effectif d'assurés/es dans les différentes caisses?

Toutes les quatre caisses, Visana, sana24, vivacare et Galenos, ont réalisé une performance remarquable dans le domaine de l'assurance de base. Le nombre de résiliations est resté inférieur à la moyenne. Je m'en réjouis tout particulièrement, car il s'agit à mes yeux d'un signe fort, indiquant que nos offres et prestations de services sont demandées et appréciées. Cela vaut aussi pour le domaine de l'assurance complémentaire, dans lequel nous enregistrons également une hausse de l'effectif des personnes assurées.

Que signifient l'excellent résultat financier et la hausse de l'effectif d'assurés/es pour les primes 2020?

Notre situation financière est bonne. Je pense que nous offrirons également l'année prochaine des primes concurrentielles, même si je ne peux pas encore en dire plus à l'heure actuelle. Il serait illusoire de s'attendre à des tarifs a priori plus bas, compte tenu du fait que les coûts de la santé continuent d'augmenter.

Où en est Visana en matière de numérisation?

Nous sommes à la pointe du progrès et offrons des services numériques là où ils simplifient la vie de nos clientes et clients. À présent, ils ne doivent plus nous envoyer par la poste leurs factures de médecin et d'hôpital, mais ils peuvent les transmettre par voie électronique, en toute simplicité, via la fonction de numérisation dans l'app Visana. En raison des nouveaux processus numériques, le contrôle des factures effectué ultérieurement ne nécessite plus 10 jours en moyenne, mais seulement 8 jours. Grâce à la numérisation, nos clientes et clients ont accès à tout moment et partout à leurs données d'assurance. Et d'ici peu, ils pourront demander et conclure intégralement par voie numérique leur nouvelle assurance chez nous.

Assurance de voyage – une partenaire fiable

Une maladie ou un accident pendant les vacances, c'est toujours problématique. Selon la destination, cela peut mener à des situations critiques, l'approvisionnement médical n'étant pas partout comparable à celui qui existe ici. Avec Vacanza, l'assurance de voyage avec l'assistance 24 heures sur 24, vous pouvez compter sur un soutien précieux sur place.

Texte: Stephan Fischer | Photo: Miguel Bruna

Vous êtes à Formentera et profitez de vos vacances à la mer. Tout à coup, vous avez du mal à respirer. Comme cela semble grave, vous vous rendez d'urgence chez un médecin. En Suisse, vous ne vous inquiéteriez pas trop quant à la rapidité et à la qualité du traitement. Mais à l'étranger? Qui vous aide si le traitement pose problème? Réponse: l'assistance 24 heures sur 24 de l'assurance de voyage. Voici comment elle a aidé notre assurée Helene Plüss, de la Lenk.

Assistance coordonne le transport de retour

«Le médecin a constaté que mon poumon gauche ne fonctionnait plus. La radiographie a clairement montré que j'avais de l'eau dans le poumon. J'ai dû être transportée à l'hôpital à Ibiza par hélicoptère, où on m'a fait attendre dans le couloir pendant quatre heures, jusqu'à ce qu'un médecin arrive pour m'administrer une perfusion. Clouée au lit, sans sonnette, j'ai dû appeler quand j'ai ressenti le besoin urgent d'aller aux toilettes. Une demi-heure a passé avant que je reçoive un bassin hygiénique.

Le lendemain, l'équipe de médecins a annoncé qu'elle voulait attendre cinq jours. Mais je voulais rentrer en Suisse au plus vite. Les médecins ont estimé que je ne pouvais pas être transportée. J'ai demandé à être transférée à la clinique privée Rosario, ce qu'ils ont refusé. Ce n'est que lorsque ma fille et mon mari, âgé de 93 ans, sont venus, qu'ils ont accepté. Là-bas, j'ai été accueillie avec beaucoup de gentillesse. Le même soir, on m'a extrait 2,5 litres d'eau du poumon. Le lendemain, on m'a posé un drainage, sans anesthésie. Par le fait d'être si longtemps couchée, j'ai eu des blessures et des cloques au coccyx et au dos.

Visana m'a contactée trois fois, durant cette période, et j'ai beaucoup apprécié. Ils m'ont promis de s'occuper aussi rapidement que possible de mon retour en Suisse. Lorsqu'on m'a informée peu après que Rega me transporterait à l'Inselspital à Berne, mon soulagement a été indescriptible. J'y ai été très bien soignée. Le diagnostic de la bronchoscopie: pneumonie et pleurésie, par infection bactérienne. Après trois jours, j'ai pu quitter l'hôpital.

Un grand compliment à Visana, qui m'a tellement aidée et qui m'a redonné courage. Merci, chers collaborateurs et collaboratrices, dont j'ai malheureusement oublié les noms.»



Assurance de voyage Vacanza

Vacanza est conçue pour les voyages à l'étranger jusqu'à huit semaines. Elle est comprise gratuitement dans les assurances complémentaires Traitements ambulatoires, Basic et Hôpital et vous couvre dans le monde entier. L'assistance de Vacanza vous aide sur place, 24 heures sur 24. Ce service 24 heures sur 24 peut payer des acomptes et organiser votre retour en Suisse en cas de prescription médicale pour un tel transport. Vous trouverez davantage d'informations concernant le thème de l'assurance de voyage sur www.visana.ch/vacances.

«J'habite chez Visana»

Depuis près de dix ans, Marco Hubacher habite et travaille au siège principal de Visana. Le travail et la famille sont parfaitement conciliables grâce à la proximité, ce qui est important aux yeux de cet homme dévoué à sa famille. Et point tout aussi important: ce collaborateur au Service interne apprécie son travail très varié.

Texte: Melanie von Arx | Photo: Remo Buess

«Où habites-tu?» – «Chez Visana.» La plupart des employés et employées n'habitent pas sur leur lieu de travail. Mais pour le collaborateur du Service interne Marco Hubacher, il en est autrement. Il se rend à son travail en ascenseur. Avec sa famille, il habite dans un des deux appartements au dernier étage du siège principal de Visana à Berne. Ce qui paraît être un fait exceptionnel a été une décision consciente de la part de Marco Hubacher: «Enfant déjà, je trouvais fascinant que le concierge de l'école habitait dans l'école. J'ai donc volontairement cherché un poste de conciergerie avec un appartement de fonction.»

Chaque jour est différent

Durant les près de dix ans passés en tant que collaborateur au Service interne chez Visana, aucun jour n'a été pareil au suivant. Ce travail est très varié; posséder un talent manuel est indispensable. La plupart des mandats sont générés par les affaires courantes, parfois ils découlent d'une conversation dans le couloir: réparer des meubles ou des robinets qui fuient, arroser des fleurs, effectuer des travaux d'environnement, balayer les places extérieures, évacuer la neige en hiver, préparer les salles de formation. Telles sont les tâches parmi tant d'autres qui font partie du domaine d'activité de Marco Hubacher. «A cela s'ajoute ma tâche spéciale, les déménagements de bureaux

internes», explique le collaborateur du Service interne. Il a un dépôt de meubles et veille à ce que toutes les affaires des collaborateurs et collaboratrices qui déménagent arrivent à la bonne place. De tels déménagements de bureaux surviennent régulièrement. «En tant que sanitaire, j'avais toujours les mêmes tâches, c'est pourquoi j'ai cherché un travail m'offrant beaucoup de diversité. Le Service interne était mon objectif», explique-t-il au sujet de son parcours professionnel. L'installateur sanitaire de profession a suivi une formation complémentaire pour obtenir un diplôme de concierge. «J'apprécie de pouvoir planifier mon travail de façon indépendante.»

Le Service interne de Visana travaille en trois équipes, c'est pourquoi les horaires de travail de Marco Hubacher varient également selon un tournus hebdomadaire. «J'aime tout particulièrement le service du matin tôt et du soir, car je peux ainsi plus profiter de la journée», commente Marco Hubacher.

Un homme dévoué à sa famille

Et comment les enfants vivent-ils le fait de grandir chez Visana? Les filles de Marco Hubacher sont à l'âge de l'école primaire et trouvent leur domicile «cool». Dehors, il y a beaucoup de place pour jouer. «Hors des heures de bureau, nous sommes pratiquement seuls dans cette grande enceinte, c'est pourquoi personne n'est dérangé par le bruit», explique Marco Hubacher. La très courte distance pour se rendre au travail constitue un avantage supplémentaire: «Je peux passer beaucoup de temps avec ma famille, ce que j'apprécie beaucoup.» Marco Hubacher se trouve toujours à proximité du siège principal de Visana.

Bref portrait

Marco Hubacher (39 ans) est né dans la ville de Berne. Depuis qu'il est arrivé au Service interne de Visana en 2010, il habite avec sa femme et leurs deux filles au dernier étage du siège principal de Visana. Il apprécie la vue de sa grande terrasse. Marco Hubacher consacre son temps libre à sa famille, notamment à ski dans la région de l'Oberland bernois tout proche. Il est également un grand fan d'YB («La nuit a été longue lorsque nous sommes devenus champions de Suisse»).

 www.visana.ch/portraits



Que faire lorsque des prestations trop élevées sont décomptées?

Partout où du travail est fourni, les erreurs sont inévitables. Cela peut également arriver dans les factures des médecins, des hôpitaux ou des thérapeutes. Il ne s'agit que dans de rares cas d'une mauvaise intention. Étant donné qu'il s'agit toutefois fréquemment de montants élevés, il vaut la peine de contrôler précisément: les prestations indiquées sont-elles toutes des prestations dont vous avez effectivement bénéficié? Il est bien de faire confiance, mais encore mieux de contrôler.

Texte: Urs Gerber | Graphique: Visana

Vous ne regardez jamais non plus précisément vos factures de médecins ou d'hôpitaux? Notre conseil: la prochaine fois, faites-le, car vous trouverez peut-être des points qui vous surprendront ou que vous ne comprenez pas. Il est également possible qu'un médicament qui ne vous a jamais été administré vous soit facturé.

Exiger une copie des factures

Évidemment, vous ne pouvez contrôler les factures que lorsque vous les recevez. Dans la loi sur l'assurance-maladie, il est inscrit que les patients et patientes ont droit à une facture détaillée et compréhensible (LAMal, art. 42). Si la facture est adressée directement à l'assurance-maladie, vous recevez toujours une copie. Toutefois, ceci est parfois oublié. Vous pouvez alors demander une copie auprès du médecin ou de l'hôpital.

La compréhensibilité de la facture est malheureusement une question délicate. Si vous avez quelqu'un avec des connaissances spécialisées dans votre entourage, cela peut aider à décoder les chiffres tarifaires et les textes en partie incompréhensibles. Si vous souhaitez en outre savoir ce qui se cache derrière les différentes positions de prestations (p. ex. 00.0030), saisissez la position en question sur www.tarmed-browser.ch.

Conseils en cas de factures erronées

Avez-vous des doutes par rapport à des factures d'un hôpital, d'un médecin ou de thérapeutes? Procédez de la manière suivante:

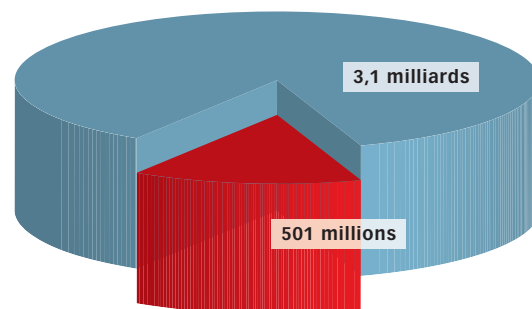
1. Examinez précisément la facture. La durée et la raison du traitement sont-elles correctes? Avez-vous effectivement reçu les médicaments indiqués? Y a-t-il des positions sur la facture que vous ne comprenez pas?

2. Discutez des points en question avec le médecin (le thérapeute, l'hôpital). La plupart du temps, il s'agit d'une erreur et non d'une mauvaise intention. Demandez une facture corrigée par écrit ou par téléphone.

3. Veuillez nous contacter par le biais du formulaire de contact en ligne sur www.visana.ch, si un médecin ou un hôpital ne veut pas corriger la facture. Vous pouvez aussi nous faire parvenir des indications concernant des factures erronées ou excessives. Nous les examinons ensuite. Vos indications contribuent à économiser des coûts dans le système de la santé, ce qui a un effet positif sur l'évolution future des primes.

Que fait Visana?

Au cours de l'année passée, nous avons traité et contrôlé environ 8,3 millions de justificatifs. Les prétentions des fournisseurs de prestations (médecins, hôpitaux, thérapeutes) se chiffraient en 2018 à environ 3,6 milliards de francs. Visana a décompté et versé en tout 3,1 milliards de francs, c'est-à-dire 12,4 millions de francs par jour. La différence restante de 501 millions de francs a été reconnue comme correspondant à des «prétentions ne donnant pas droit à un paiement» et n'a donc pas été allouée. Le contrôle des prestations global (de tous les assureurs-maladie) sert à toutes les personnes assurées, car il freine l'augmentation des primes du montant correspondant.



- Prestations versées
- Prétentions non payées grâce au contrôle des prestations

Nouvelle fonction sur myVisana

Avec le portail en ligne pour la clientèle myVisana, vous pouvez consulter à tout moment vos documents d'assurance. Vous pouvez télécharger les factures de médecin, modifier la franchise ou nous annoncer votre nouvelle adresse. De plus, vous voyez désormais en un coup d'œil quelles factures sont encore ouvertes et lesquelles ont déjà été payées.

Texte et photo: Markus Mutti

Nous recevons régulièrement des feed-backs de clientes et clients nous indiquant de quelles nouvelles fonctions ils/elles souhaiteraient bénéficier sur le portail en ligne myVisana. Avec l'aperçu du trafic des paiements complet, un souhait exprimé par la clientèle a pu être mis en œuvre. Parmi les services, vous trouvez le point de menu «Trafic des paiements» et vous pouvez voir directement quelles factures vous devez encore payer ou quelles factures Visana a déjà payées. Nous vous remercions pour vos remarques et idées nous permettant de continuer à développer nos services, pour les rendre encore plus attrayants.

Quelles sont les possibilités offertes par myVisana?

Sur myVisana, vous gérez vos documents d'assurance ou ceux de votre famille. Dès qu'un nouveau document est disponible, vous recevez une notification par courriel. Vous pouvez télécharger et envoyer des factures de médecins en format PDF, modifier votre franchise ou la durée du contrat ou annoncer en ligne la naissance de votre enfant. Si vous avez besoin d'une attestation fiscale, vous pouvez l'obtenir facilement par le biais de myVisana, tout comme les décomptes de prestations ou les polices d'assurance. Vous pouvez également adapter votre adresse ou le mode de paiement par un clic de souris.

L'app Visana complète myVisana

Avec l'app Visana, vous pouvez utiliser toutes ces fonctions sur votre smartphone. De plus, l'app vous offre la possibilité de photographier des factures de médecin et de les envoyer directement à Visana. En outre, vous avez les cartes d'assurance de toute la famille à portée de main. Vous pouvez télécharger l'app Visana dans l'«App Store» d'Apple, pour iOS, ou dans le «Google Play Store» pour Android. Vous trouverez de plus amples informations sur www.visana.ch/app.



www.visana.ch/myvisana

Cabinets de groupe et réseaux de médecins: un suivi médical optimal

Lorsque vous optez pour le modèle d'assurance de base «Managed Care», vous choisissez un cabinet de groupe ou un médecin de famille appartenant à un réseau de médecins, comme premier point de contact en cas de problèmes médicaux. Vous disposez ainsi d'un accès rapide à un suivi optimal, tout en réalisant des économies sur les primes.

Entretien: Stephan Fischer | Photo: Sanacare



Docteur Marc Jungi co-dirige le cabinet Sanacare de Berne et assure la suppléance du directeur de l'organisation Sanacare Suisse. www.sanacare.ch

sanacare

Les termes «Managed Care» et «prise en charge intégrée» signifient qu'en cas de problèmes médicaux, vous vous adressez toujours en premier lieu au médecin que vous avez choisi. Ce dernier coordonne toutes les étapes nécessaires, ce qui améliore la qualité de la prise en charge médicale et évite les traitements à double.

VisanaFORUM a demandé au Docteur Marc Jungi, médecin-chef au cabinet de groupe Sanacare de Berne, quels sont les avantages des cabinets de groupe pour les patientes et patients et comment son équipe et lui-même garantissent un suivi de qualité optimale.

Dans un modèle d'assurance Managed Care, les personnes assurées choisissent un médecin de famille faisant partie d'un réseau de médecins ou un cabinet de groupe. Quels sont les avantages?

Marc Jungi: Les médecins de famille sont à la fois les premières personnes de contact pour toutes les questions médicales et des personnes de confiance. Ils coordonnent, avec le patient ou la patiente, l'ensemble des étapes de traitement et garantissent un suivi médical optimal. Dans un cabinet de groupe, les patientes et patients ont toujours la certitude qu'un ou une collègue a accès à leur dossier et que le traitement peut être poursuivi avec la même philosophie, si leur médecin de famille est momentanément absent.

A qui ce modèle d'assurance convient-il?

Je pense que le modèle Managed Care convient à tout le monde. Il offre la garantie d'un suivi de haute qualité, car les médecins de famille tissent un réseau étroit avec des spécialistes et peuvent leur adresser des patientes et patients rapidement et souvent par voie électronique.

Comment un cabinet de groupe garantit-il la qualité de traitement élevée?

Dans nos cabinets, plusieurs éléments sont essentiels à cet effet. Nos portes sont toujours ouvertes. Ainsi, si j'ai l'impression qu'un deuxième avis me serait utile dans le cas d'un patient, je peux compter sur sept ou huit collègues et m'adresser à celui ou celle qui dispose de connaissances spécifiques dans un certain domaine ou d'une longue expérience. Bien sûr, toujours uniquement avec l'accord des patientes et patients. La possibilité de faire appel à un deuxième médecin est très appréciée par les patientes et patients, qui voient cela comme un point positif. Cet élément contribue à mes yeux à la qualité, à un niveau encore plus élevé qu'auparavant.

Quels sont les autres éléments?

Nos médecins ont un échange structuré, une fois par mois, lors duquel nous abordons certaines thématiques. De plus, nous nous réunissons chaque semaine pour discuter de cas complexes et échanger nos idées. Autre point important: nous entretenons une culture où nous pouvons discuter librement des incidents évités de justesse, par exemple lorsque des médicaments ont été intervertis, car ils ont une apparence quasiment identique. Nous tirons parti de ces expériences pour optimiser encore nos processus internes, avec toujours en ligne de mire l'objectif d'accroître la sécurité des patientes et patients.

 www.visana.ch/assurancebase

Escapade en Suisse

En été, les Suissesses et les Suisses aiment bien voyager. Pourquoi choisir une destination lointaine? Venez découvrir les plus beaux endroits de Suisse et profitez en tant que client/e Visana de quatre offres d'hôtel exclusives.

Texte: Franziska Goldinger | Photo: Suisse Tourisme

L'été approche à grands pas, une période idéale pour les excursions ou les week-ends prolongés. La Suisse comporte des endroits très variés et convient donc parfaitement comme destination de vacances pour votre prochaine escapade. Découvrez les plus belles régions de notre pays. Nous avons compilé pour vous quatre conseils d'hébergement pour la nuit. Profitez d'offres préférentielles uniques.

Pour les amateurs et amatrices d'eau:

Seedamm Plaza et Alpamare, Freienbach/Pfäffikon SZ

En tant qu'assuré/e de Visana, vous pouvez combiner l'entrée à l'Alpamare avec une nuitée à l'hôtel quatre étoiles «Seedamm Plaza», une offre forfaitaire pour toute la famille.

Du 1^{er} juillet au 31 octobre 2019, vous bénéficiez d'un prix préférentiel de 99 francs par adulte et de 49 francs 50 par enfant (6 à 14 ans) pour une nuitée avec petit déjeuner en chambre double ainsi qu'une entrée libre à l'Alpamare pour quatre heures.

www.seedamm-plaza.ch

Pour les sportifs et sportives:

Golfhotel Les Hauts de Gstaad & Spa, Gstaad

L'hôtel familial se distingue par son charme singulier, la proximité du terrain de golf ainsi que par une offre de bien-être complète.

Profitez de prix préférentiels (pour deux nuitées, avec petit déjeuner et repas du soir ainsi qu'un rabais de 20% sur tous les traitements de bien-être):

- 292 francs par personne jusqu'au 20 juin et à partir du 13 octobre 2019
- 320 francs du 21 juin au 12 octobre 2019

www.golfhotel.ch



Pour les amateurs et amatrices de bien-être:

Grand Hôtel Les Endroits, La Chaux-de-Fonds

Pas moins de sept saunas invitent à la relaxation dans un espace bien-être de 1000 m². Le moment fort? Respirer le parfum de 17 herbes aromatiques dans le sauna Absinthe.

Profitez du prix spécial de 499 francs pour une nuitée, avec petit déjeuner et repas du soir pour deux personnes, y compris un massage de 25 minutes, un tour en bateau sur le lac des Brenets ainsi qu'une visite du moulin souterrain et du musée d'horlogerie.

www.lesendroits.ch

Pour toute la famille:

H4 Hotel Arcadia, Locarno

Situé seulement à quelques minutes à pied de la Piazza Grande et de la Falconeria, l'hôtel propose des chambres spacieuses avec une grande offre de divertissement pour les enfants.

Profitez d'un rabais de 15% et de conditions d'annulation spéciales (jusqu'à trois jours avant l'arrivée sans frais). www.h-hotels.com/arcadia

Pour bénéficier de l'offre

Les offres sont valables du 1^{er} juin au 31 octobre 2019 (sauf indication contraire). Réservez directement les offres via le site Internet de l'hôtel et saisissez lors de la réservation le code de l'action «VISANA». En arrivant à l'hôtel, présentez votre carte d'assuré/e Visana. Vous trouverez de plus amples informations sur les différentes offres ainsi que des idées d'excursions régionales sur www.visana.ch/leclub

L'été arrive, et avec lui l'appel de la nature

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 www.visana.ch/leclub.

Et c'est parti, avec Brack.ch!

Profiter de la nature à la rame: nos lacs et nos rivières offrent beaucoup de coins à découvrir, que ce soit à bord d'un kayak ou, plus détendu, dans un bateau gonflable.



Bénéficiez du rabais de 20% du Club sur un choix de bateaux gonflables et de kayaks. La pompe et la pagaie sont incluses. L'offre est valable du 11 juin au 30 septembre 2019 ou jusqu'à épuisement du stock. Commander maintenant sur www.visana.ch/leclub ou www.brack.ch/visana, avec le code d'action: VISANA19. Davantage d'informations sur www.brack.ch/visana. Vous pouvez demander des renseignements sur les produits en écrivant un courriel à verkauf@brack.ch.

Ensemble Kayak «Challenger K1» (pour une personne)

Charge maximale: 100 kilogrammes, longueur: 274 centimètres, poids: 13 kilogrammes, Article n° 715951

Ensemble Kayak «Explorer K2» (pour deux personnes)

Charge maximale: 180 kilogrammes, longueur: 312 centimètres, poids: 17 kilogrammes, Article n° 715952

Ensemble bateau gonflable «Challenger 3» (pour trois personnes)

Charge maximale: 320 kilogrammes, longueur: 295 centimètres, poids: 13 kilogrammes, Article n° 715950

Ensemble bateau gonflable «Seahawk 4» (pour quatre personnes)

Charge maximale: 480 kilogrammes, longueur: 351 centimètres, poids: 22 kilogrammes, Article n° 715957



Club

Des herbes et des légumes frais sur le balcon

Avec la plate-bande surélevée «Easy Growing», votre balcon devient votre jardin d'Eden personnel. Grâce aux 120 litres de volume, vous pouvez planter des légumes, des herbes et autres plantes. Le design ergonomique permet une utilisation confortable, sans besoin de s'accroupir ou de se pencher. Un autre avantage est le système d'irrigation complet, consistant en un réservoir et un écoulement d'eau. Il contrôle le niveau d'eau et permet aux racines d'être constamment irriguées.

Plate-bande surélevée «Easy Growing»

- Volume: 120 litres / 0,55 m²
- Dimensions: 114 × 49,3 × 75,7 cm
- Matériel synthétique
- Adéquat pour l'utilisation en intérieur comme en extérieur
- Pour planter des légumes, des herbes et autres plantes
- Système complet d'irrigation avec réservoir d'eau, indicateur du niveau d'eau et écoulement.

Bénéficiez d'une plate-bande surélevée «Easy Growing» à un prix spécial:

98 francs au lieu de 149 francs. Commander maintenant sur www.visana.ch/leclub.

Si vous avez des questions, veuillez vous adresser à: visana@gwm.ch. L'offre est valable jusqu'au 30 septembre 2019 ou jusqu'à épuisement du stock. Vous trouverez davantage d'informations sur www.visana.ch/leclub ou www.creative-living.ch/visana.



Schynige Platte – Top of Swiss Tradition

La Schynige Platte peut être atteinte à partir de Wilderswil avec le chemin de fer à crémaillère, en 50 minutes. Durant ce trajet empreint de nostalgie, ce train vieux de plus de 125 ans parcourt un dénivelé de près de 1300 mètres. Arrivés en haut, vous profitez du plus beau panorama de Suisse, avec les pics Eiger, Mönch et Jungfrau et le lac de Thoune et de Brienz. Faites votre choix parmi les nombreux tours et randonnées ou visitez le Jardin alpin avec ses plus de 600 plantes de la région. L'hôtel de montagne Schynige Platte vous enthousiasmera avec des spécialités locales. Les sons quotidiens des cors des Alpes, entre 11 et 14 heures, représentent une autre attraction traditionnelle suisse.

Offre spéciale exclusive pour les membres du Club Visana pour le trajet Wilderswil–Schynige Platte–Wilderswil:

- Adultes sans rabais: 44 francs par personne au lieu de 64 francs
- Adultes avec demi-tarif ou AG: 22 francs par personne au lieu de 32 francs
- Enfants de 6 à 15 ans sans carte junior: 12 francs par enfant au lieu de 32 francs
- Les enfants de 6 à 15 ans avec carte d'accompagnement pour junior ou enfant voyageant gratuitement, en compagnie d'une personne adulte.



L'offre est valable du 30 mai au 27 octobre 2019. Les billets sont en vente à toutes les gares des Jungfrau-bahnen et ne sont pas cumulables avec d'autres actions ou rabais. Lors de l'achat, présentez simplement une carte d'assuré/e Visana par famille (parents avec leurs enfants).

Vous trouverez de plus amples informations ainsi que les horaires actuels sur www.jungfrau.ch/schynigeplatte.



Service Bon à S

Service

Angelo Eggli,
nouveau CEO du
groupe Visana



Angelo Eggli, nouveau CEO de Visana

Le conseil d'administration du groupe Visana a nommé un nouveau président de la direction en la personne d'Angelo Eggli. Ce Bernois de 51 ans est actuellement CEO de Allianz Partners Suisse. Au plus tard le 1^{er} novembre 2019, il prendra la succession de Valeria Trachsel, qui dirige le groupe Visana par intérim, depuis le décès d'Urs Roth, en novembre dernier.

Angelo Eggli est avocat à Berne et possède une longue expérience en matière de conduite, en qualité de CEO et membre de la direction dans le secteur de l'assurance ainsi que dans la branche de la santé. «Angelo Eggli dispose d'une excellente expertise dans la conduite de sociétés et apporte notamment des connaissances approfondies dans les domaines du marché, de la vente, de l'innovation en matière de produits et de la numérisation. Le conseil d'administration est convaincu d'avoir trouvé, en la personne d'Angelo Eggli, un CEO qui s'accorde parfaitement avec Visana, tant sur le plan humain que professionnel», explique le président du conseil d'administration de Visana, Lorenz Hess. Le groupe Visana se réjouit d'avoir trouvé un nouveau chef et lui souhaite d'ores et déjà de bons débuts.

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 www.visana.ch/FAQ.

Agences Visana

Vous trouverez les coordonnées de nos agences et centres de prestations sur www.visana.ch/agences.

Assistance téléphonique

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

Conseil télé-médical

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

Urgences à l'étranger

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

Protection juridique en matière de santé

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

myVisana et app Visana

Avec le portail en ligne destiné à la clientèle myVisana (www.visana.ch/myvisana) et l'app Visana (www.visana.ch/app), 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 www.visana.ch/fr/blog.



Retrouvez-nous sur Facebook
www.facebook.com/visana.assurance

Nouveau partenaire de distribution pour VisanaFORUM



Chères lectrices, chers lecteurs,

L'édition 2/19 de notre magazine destiné à la clientèle VisanaFORUM vous a été livrée par Quickmail AG (www.quickmail-ag.ch), au lieu de la

Poste. Quickmail couvre presque 85% des ménages suisses avec ses propres collaborateurs et collaboratrices sous contrat. Le reste est donné à la Poste pour distribution. Par cette démarche, nous répondons à notre exigence de limiter les frais administratifs de Visana.

Nous espérons que vous ne percevrez pas ce changement. En d'autres termes: vous continuerez à ne recevoir qu'un seul exemplaire par ménage, notre magazine de santé vous parvient de façon ponctuelle et en parfait état et l'adresse est correcte. Si cela ne devait pas être le cas, nous vous prions de contacter votre agence Visana et de signaler les exemplaires «superflus». Vous trouverez le numéro de téléphone et l'adresse électronique sur votre police ou sur www.visana.ch, dans la rubrique «Contact». Si d'autres problèmes survenaient lors de l'envoi, nous vous remercions de nous les signaler à forum@visana.ch.

Stephan Fischer, rédacteur en chef

avoir

N'oubliez pas les étiquettes autocollantes!

Il arrive régulièrement que nous recevions par voie postale des factures de médecins, de pharmacies ou de thérapeutes, que nous ne sommes pas en mesure d'attribuer à une personne assurée. C'est le cas lorsqu'il n'y a ni étiquette autocollante sur le justificatif ni adresse de l'expéditeur sur l'enveloppe. Nous ne pouvons malheureusement pas traiter de tels documents et il ne nous est donc pas non plus possible de procéder à un remboursement. Dans de tels cas, la seule possibilité de résolution positive du problème est que vous remarquiez vous-même que nous vous devons de l'argent. Procurez-vous alors une copie de la facture et envoyez-la nous, avec étiquette ou en indiquant vos nom et adresse! Les justificatifs envoyés par voie électronique, via l'app Visana (www.visana.ch/app) ne posent pas de problème. Ces derniers sont automatiquement attribués à l'expéditeur.

Apposer les étiquettes de manière bien visible sur les factures

Sur chaque décompte, collez une étiquette avec vos prénom, nom et numéro d'assuré/e. Au cas où plusieurs personnes de votre ménage sont assurées auprès de Visana, veuillez utiliser l'étiquette personnelle du membre de la famille concerné. Ainsi, le traitement numérique fonctionnera sans problème et vous recevrez rapidement votre argent. Vous pouvez à tout moment commander des étiquettes autocollantes auprès de votre agence ou directement sur le portail en ligne myVisana destiné à la clientèle (www.visana.ch/myvisana).



Pas de remboursement: sans étiquette autocollante ou nom figurant sur le justificatif, l'attribution est tout simplement impossible.

Recommandez Visana et profitez

Vous êtes satisfait/e de Visana? Alors recommandez nos divers produits et le service rapide à vos amis et connaissances. Visana récompense chaque recommandation qui aboutit à une conclusion en offrant la somme de 100 francs. Et, vous n'êtes pas la seule personne à en bénéficier. La nouvelle personne assurée (à partir de 18 ans) en profite aussi. Elle reçoit 100 francs si elle conclut l'assurance de base et l'assurance complémentaire Hôpital, en combinaison avec une autre assurance complémentaire (p. ex. Médecine complémentaire ou Traitements ambulatoires).

Une affaire de cinq minutes

Recommander Visana est extrêmement simple.

1. Sur le talon ci-contre, marquez le nom et l'adresse de quelqu'un de votre entourage ainsi que votre propre adresse et votre numéro d'assuré/e.
2. Envoyez-nous le formulaire et nous nous chargeons de tout le reste.
3. En cas de conclusion, vous recevrez 100 francs et la nouvelle personne assurée également.

Il va de soi que vous pouvez aussi nous recommander en ligne, sur www.visana.ch/recommandation. Vous y trouverez également les conditions relatives aux recommandations. Votre agence Visana se tient évidemment aussi à votre disposition, en cas de question.

100 francs pour vous, 100 francs pour chaque nouvelle personne assurée

Talon de recommandation

Mon adresse

Nom/Prénom _____
Rue, n° _____
NPA, localité _____
E-mail _____

Ma recommandation

Madame Monsieur

Nom/Prénom _____
Rue, n° _____
NPA, localité _____
Téléphone _____
E-mail _____
Date de naissance _____

Découper le talon et l'envoyer à Visana Services SA, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15.
Pour éviter les frais d'envoi, faites vos propositions sous www.visana.ch/recommandation.

St. Peter at sunset IN KESTENHOLZ SO
3. BIS 7. JULI 2019

Dienstag, 3. Juli **Donnerstag, 4. Juli**

Evening with Mark Knopfler **Howard Carpendale**
Maite Kelly / Nik P. / voXXclub
Moderation Sascha Ruefer

Mittwoch, 5. Juli **Samstag, 6. Juli** **Sonntag, 7. Juli**

Del Tawil **James Morrison** **Foreigner & The IP Orchestra**
The Gardener & The Tree Tom Odell Veronica Fusaro

Partner **cometall** **coop** **RAIFFEISEN** **visana** **ticketcorner.ch**
Partner **MuSign** **Medien-Partner** **Kultur-Partner** **Neu: CASH LESS**
www.sunsetevents.ch

Bref portrait

Originaire de Trimbach, Roland Suter (54 ans) a fondé le festival de musique St. Peter at Sunset à Kestenholtz en 2005 et dirige depuis lors le comité d'organisation (www.sunsetevents.ch). Il s'occupe de presque tout. Sa femme et d'autres membres de sa famille participent également à l'organisation. Ce père de trois enfants vit à Kestenholtz; initialement maître peintre, il a continué à se former et enseigne aujourd'hui dans une école professionnelle à Aarau, à un taux d'occupation de 100%, ce qui ne lui laisse guère de temps pour les loisirs; ancien entraîneur et joueur du FC Kestenholtz (deuxième ligue), il joue néanmoins toujours au football, pratique le badminton et se rend à la salle de sport de temps en temps.

«Un festival petit par la taille, mais de grande qualité»

Roland Suter est responsable du festival St. Peter at Sunset. Il nous parle du charme particulier de cet évènement organisé à Kestenholz et de l'expansion progressive qu'il a connu.

Entretien: Fabian Ruch | Photo: Mauro Mellone

Vous êtes fondateur, président et responsable de l'organisation du festival St. Peter at Sunset. Racontez-nous les débuts.

Roland Suter: En 2005, nous avons organisé un tout petit concert à la chapelle St. Peter du village, avec 200 spectateurs et spectatrices. La deuxième année, tout était déjà un peu plus grand autour de l'église. Le festival s'est ainsi développé au fil du temps, et nous avons aujourd'hui suffisamment de place pour accueillir 4000 spectateurs et spectatrices.

Envisagiez-vous une telle expansion?

C'était une ambition, peut-être même un rêve, mais rien de réaliste. Nous avons simplement continué, avec l'aide de nombreuses personnes, et à présent, notre festival est tel que nous l'avions espéré.

Comment se positionne St. Peter at Sunset parmi les nombreux festivals de Suisse?

Nous nous considérons comme une manifestation de petite taille, mais de grande qualité. La densité des festivals n'est nulle part aussi élevée qu'en Suisse. Il y a les grands évènements traditionnels, avec lesquels nous n'entrons pas en concurrence, mais aussi de nombreux festivals plus petits. J'ai toujours été fan du Zürcher Live at Sunset. Mais nous aussi proposons des concerts avec places assises, dans une ambiance sophistiquée et romantique.

Quel est l'impact sur le concept?

Notre festival attire d'une part les amateurs et amatrices de bonne chère. D'autre part, nous organisons seulement deux concerts par jour, les musiciens et musiciennes restent donc longtemps sur scène. Nos spectateurs et spectatrices sont âgés en moyenne de 50 ans, c'est aussi notre public-cible. Mais il est également important à nos yeux de proposer un autre univers musical lors de l'une des cinq soirées.

Quel est le programme cette année?

Mark Knopfler, le chanteur légendaire de Dire Straits, se produira sur scène, la soirée avec Howard Carpen-

dale ravira les amateurs et amatrices de variété, Adel Tawil représentera la pop allemande, James Morrison, la musique actuelle, et Foreigner, la tradition. Il y en aura pour tous les goûts.

Durant toutes ces années, quel a été votre concert favori?

Je préfère ne pas me prononcer, il y a eu tellement de moments forts. Nous avons eu Stephan Eicher, Züri West, Patent Ochsner, Polo Hofer, Bligg, mais aussi Zuccherò, Chris de Burgh, Lionel Richie, Simple Minds, Xavier Naidoo, la liste est longue.

Et de quel engagement rêvez-vous?

Si nous avions un vœu à formuler, ce serait d'accueillir Bono (rire). Pour un festival tel que le nôtre, c'est totalement irréaliste. Nous serions en revanche très heureux que Gölà se produise chez nous.

Kestenholz pourrait visiblement accueillir un festival encore plus grand. Voyez-vous un potentiel d'optimisation?

Je pense que notre taille et l'organisation sur cinq jours sont idéales. Sans compter que nous arrivons à nos limites en termes d'organisation, c'est pourquoi le festival n'a lieu que tous les deux ans. Nous avons 200 volontaires, des partenaires solides, une bonne collaboration avec tous les propriétaires de terrains ainsi que les communes environnantes. Il ne serait sans doute pas judicieux que nous nous développions encore davantage.

Depuis cette année, Visana est l'un des partenaires principaux. Quelle importance revêt la santé lors de votre festival?

Chez nous, l'ambiance est certainement moins enflammée que celle d'autres festivals avec un public nettement plus jeune. À Kestenholz, les spectateurs et spectatrices profitent d'une belle soirée, d'un bon verre de vin et peuvent se relaxer en musique. Et pour celles et ceux qui le souhaitent, Visana fournit aussi des bouchons d'oreille.



A gagner: une journée à Europa-Park

Envie d'une journée fantastique à deux dans le parc de loisirs le plus apprécié des Suisses et Suissesses? Participez à notre tirage au sort et si la chance vous sourit, vous remporterez l'une des dix excursions d'une journée à Europa-Park avec le Rustexpress (trajet en bus et entrée), pour deux personnes.

Texte: Stephan Fischer | Photo: Eurobus

Voyagez avec le Rustexpress (www.rustexpress.ch) d'Eurobus et passez une journée à Europa-Park, avec la personne de votre choix, à la date qui vous convient. Avec plus de 100 attractions et spectacles, il s'agit du plus grand parc de loisirs de l'espace germanophone. Les montagnes russes vertigineuses et les univers féériques vous réservent de belles poussées d'adrénaline. Celles et ceux qui préfèrent des attractions plus calmes trouveront également leur bonheur à Rust.

Le Rustexpress vous conduit chaque jour à Europa-Park, depuis 28 points de départ en Suisse. Les billets d'entrée pour le parc sont distribués dans le bus, afin de vous éviter la file d'attente à la caisse. Vous souhaitez remporter deux excursions d'une journée? Renvoyez-nous sans tarder le talon ci-dessous, collé sur une carte postale ou participez au tirage au sort en ligne sur www.visana.ch/concours.



Talon de participation

Je souhaite remporter 1×2 excursions d'une journée (trajet en bus et entrée) à Europa-Park à Rust, avec Eurobus.

Madame Monsieur

Nom _____

Prénom _____

Rue, n° _____

NPA, localité _____

E-mail _____

Collez le talon sur une carte postale et envoyez-le jusqu'au 5 juillet 2019 à: VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15

Les gagnantes et gagnants seront informés d'ici au 12 juillet 2019. 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 Eurobus utilisent les données fournies à des fins de marketing. Ce droit peut être révoqué en tout temps. Une seule participation est admise par personne.