

VitaMine P

LE MONDE ENTIER SOURIT

CONSULTATION 24 HEURES SUR 24

**CLIENTS
SATISFAITS**

NOUVELLE CARTE D'ASSURÉ

PAGE 5

VITAMINE P APPROFONDIT

Le monde entier sourit. Une belle idée qui est de nouveau devenue réalité le 3 mai 2009. A savoir lors de la Journée Mondiale du Rire à Zurich.

PAGE 10

VITAMINE P PRÉSENTE

PROVITA aime le progrès. Et aussi le progrès communicatif. C'est pourquoi le site Web a été optimisé. Apprenez-en davantage à la page 10.

PAGE 13

VITAMINE P AMÉLIORE

Adieu vieux papier. Bienvenue à l'e-facture. Vous trouverez de plus amples informations sur l'e-facture et vos possibilités de réduction de votre pile de vieux papier à la page 15.

PAGE 7

VITAMINE P EXPLIQUE

En 2010 également, vous récupérez de l'argent. Toutefois plus, en effet non seulement comme jusqu'à présent à partir des recettes de la taxe sur les COV, mais désormais aussi à partir de la taxe sur le CO₂.

PAGE 11

VITAMINE P RÉVÈLE

Le gérant d'affaires de PROVITA, Enrico Giovanoli explique à la page 11 pourquoi les primes nous font passer l'envie de rire.

PAGE 14

VITAMINE P RAPPORTE

comparis.ch a cette année encore mené une enquête sur la satisfaction des clients pour les caisses d'assurance-maladie. Vous découvrirez à la page 14 quelle place occupe PROVITA.

PAGE 8

VITAMINE P PRÉSENTE

A partir du 1^{er} octobre, vous profitez en tant que cliente ou client d'une prestation de service unique en son genre. Lisez plus sur Medi24 – la consultation gratuite 24 heures sur 24.

PAGE 12

VITAMINE P ASSURE

Encore plus de changements pour 2010. Vous recevrez une nouvelle carte d'assuré, sur laquelle aussi votre numéro AVS est indiqué. Plus d'infos à la page 12.

MENTIONS LÉGALES <<

Octobre 2009, 3^e année, parution régulière

PROVITA Gesundheitsversicherung AG, Brunngasse 4, 8400 Winterthur

Tirage 39 100 exemplaires

Photographie Ammann & Siebrecht Fotografen GmbH, Saint-Gall

Rédaction Désirée Schmid, Agentur am Flughafen, Altenrhein

Mise en page Dominique Rutishauser, Agentur am Flughafen, Altenrhein

Impression Mattenbach AG, Winterthur

La reproduction d'articles et de photos, même partielle ou sous forme d'extraits, est uniquement autorisée avec l'indication de la source et l'envoi d'un exemplaire justificatif.

Pour que vous aussi vous souriez à l'avenir



Les coûts de la santé augmentent et les primes sont de plus en plus chères. Cette lapalissade se confirme d'année en année. Mais pourquoi n'en est-il pas autrement? Les assurances-maladie ne sont-elles pas en mesure de maîtriser la situation? Que font-elles au juste sur ce point? Les assurances-maladie sont mandatées légalement pour le calcul et l'encaissement des primes pour les coûts attendus l'année suivante, pour le contrôle des décomptes de prestations et pour la rémunération aux assurés ainsi qu'aux fournisseurs de prestations des parts qui leur reviennent. Le calcul des primes est réalisé suivant le procédé de répartition, c'est-à-dire: les coûts effectifs sont répartis sur tous les assurés de Suisse. Ou bien: plus on verse, plus les primes augmentent.

Qui fera le premier pas pour interrompre cette spirale? Le système est complexe, nous allons tenter de l'illustrer quelque peu avec les points suivants. Plus de 500 000 personnes travaillent dans le domaine de la santé – cela est significatif sur le plan de l'économie nationale. Du fait des primes élevées, les assurés affichent au grand jour des attentes en hausse: si je paie tant, je veux alors recevoir quelque chose en retour. Et voilà que la spirale des primes s'élève encore d'un cran. Les prix des médicaments peuvent être abaissés. Peut-être gagnerait-on à avoir moins d'hôpitaux. Le catalogue des prestations peut bien lui aussi être quelque peu revu à la baisse. Mais lorsqu'il s'agit de prendre des mesures, chacun montre l'autre du doigt. Pour moi, les économies ou l'usage circonspect des ressources du système de santé commencent au niveau de chaque individu, de la responsabilité propre. Dans le fond, les choses suivent le même cours avec les prestations de santé qu'avec d'autres

produits que vous trouvez sur le marché: si on ne les achète plus, l'offre recule – ou les prix diminuent. En même temps que les possibilités mentionnées ci-dessus, je considère que l'augmentation de la responsabilité de chacun représente un outil efficace de réduction des coûts. Concrètement: une franchise de base plus élevée et plus de participation aux frais, l'introduction d'une taxe de consultation ou la démarche de se rendre chez le médecin de famille avant de consulter le spécialiste. Lorsque les prestations sont gratuites au premier regard, on est plus tenté d'y recourir que lorsqu'il faut ouvrir le porte-monnaie. C'est humain. La crainte de voir les assurés aux revenus faibles ne pas avoir accès au système de santé peut être réfutée. Il existe la réduction individuelle des primes (RPI) par le biais de laquelle aujourd'hui déjà 4 milliards de francs sont versés – plus que pour l'agriculture ou le secteur militaire.

Je suis certain que tous ont un intérêt à se maintenir au maximum en forme et en bonne santé et à entretenir un style de vie sain. On n'a pas besoin de l'état pour cela. Toutefois, si les attentes continuent de grandir et si les assurés recourent de plus en plus à de prestations, cela a naturellement un prix. Le choix repose entre nos mains à tous.

Dans cet esprit, je vous souhaite une bonne santé et je vous remercie de la confiance que vous accordez à PROVITA. Et maintenant il ne me reste qu'à vous souhaiter beaucoup de plaisir à la lecture de notre magazine avec des contributions intéressantes et de nouvelles informations produits.

Bien cordialement

Votre Enrico Giovanoli

Werner Edelmann
Domaine de recours

MONSIEUR EDELMANN, VOUS ÊTES RESPONSABLE DU DOMAINE DES RECOURS. QU'ENTENDEZ-VOUS EXACTEMENT PAR RECOURS? Au sein de notre département, nous demandons la restitution de frais de traitement provoqués par autrui – aux assurances de responsabilité civile ou au responsable lui-même.

VOUS ÊTES DÉSORMAIS CHEZ PROVITA DEPUIS 48 ANNÉES. COMMENT ÊTES-VOUS ARRIVÉ À L'ÉPOQUE SUR LE SECTEUR DE L'ASSURANCE-SANTÉ? Je ne suis pas venu à l'époque vers l'assurance-santé, mais je suis entré dans l'entreprise Gebrüder Sulzer AG. J'ai commencé en avril 1961 un apprentissage de mécanicien-ajusteur pour suivre finalement une formation de monteur. A partir de 1966 et jusqu'à la naissance de notre premier enfant à l'automne 1979, j'ai travaillé dans le domaine du montage, principalement sur des stations de pompage dans les pays pétroliers et dans des usines de papier européennes. J'ai travaillé plus tard comme gérant de montage. Ce n'est qu'en 1987 que je me suis retrouvé dans l'équipe de l'ancienne caisse d'assurance-maladie Sulzer.

VOUS SEREZ PENSIONNÉ L'AN PROCHAIN. COMMENT VOUS SENTEZ-VOUS À CETTE IDÉE? Soulagé. Je rêve déjà d'accomplir les nombreuses choses que j'ai jusqu'ici repoussées ainsi que d'entretenir plus de relations.

SI JE SUIS BIEN INFORMÉ, VOUS AVEZ UN PASSE-TEMPS, À SAVOIR LE GOLF. COMMENT AVEZ-VOUS DÉBUTÉ? Il y a environ onze ans, un club de golf a ouvert ses portes dans le village voisin. Des amis nous ont donné l'idée à moi et à ma femme de nous rendre à un cours de découverte. Ce sport nous a plu et nous sommes devenus membres du club en 2003 en tant que débutants.

QUEL EST VOTRE HANDICAP AU GOLF, PARTICIPEZ-VOUS À DES TOURNIS? Mon handicap est 27,1. Et concernant votre deuxième question: je participe aux tournois pour seniors et aux tournois de divertissement du club.

QUELLE EST L'IMPORTANCE DU GOLF POUR VOUS? C'est une activité de plein air saine que je peux exercer avec ma femme. Mais je n'aimerais pas devoir gagner de l'argent avec le golf.

QUE VOUS VIENT-IL À L'ESPRIT CONCERNANT LE THÈME DE LA SANTÉ? C'est sans doute le plus grand bien que nous possédons. Mais souvent nous n'y faisons pas suffisamment attention.

VOTRE PLUS GRAND SOUHAIT? J'aimerais pouvoir partir à la retraite en bonne santé et en profiter encore longtemps avec ma femme et toute la famille, spécialement les petits-enfants.



*Le monde
entier sourit.*



UNE BELLE IDÉE. RIEN QU'UNE IDÉE? IL SE CACHE PLUS DERRIÈRE CETTE SIMPLE IDÉE, CAR DIMANCHE LE 3 MAI 2009 NOUS AVONS DE NOUVEAU ASSISTÉ À LA JOURNÉE MONDIALE DU RIRE. LES COMMISSURES DES LÈVRES INDICHAIENT ENCORE LE HAUT À ZURICH. UNE PARADE DU RIRE A DÉFILÉ À TRAVERS LE CENTRE-VILLE ET POUR UNE FOIS CE N'ÉTAIT PAS L'AUSTÈRE MONSIEUR ZWINGLI QUI AVAIT LE MOT DANS LA VILLE DE LA LIMMAT. AU NOM DE LA PAIX DANS LE MONDE, LES PARTICIPANTS ONT ENVOYÉ UN SOURIRE COMMUN TOUT AUTOUR DU GLOBE.



Crise économique, grippe porcine, temps de chien – les médias bombardent chaque jour nos sens de gros titres négatifs. Pourquoi pas quelque chose de positif pour une fois? Quelque chose de joyeux, qui stimule un peu l'humeur au milieu de toutes ces sombres réalités? Dieu soit loué, ces protestations ont été entendues! Le 3 mai 2009, Zurich a vu se dérouler la quatrième parade internationale du rire. Mais la ville de Zwingli ne fut pas la seule à connaître des moments désopilants, le monde entier en fut atteint. Depuis quelques années en effet, le premier dimanche de mai est réservé à la Journée Mondiale du Rire. La bonne humeur est de rigueur. Qui rayonne

le plus? Mais dans ce bain de joie, la Journée Mondiale du Rire apporte également un message sérieux: elle veut que le monde soit attentif au pouvoir guérisseur du rire. L'humour rassemble les hommes et peut – pourquoi pas – établir la paix.

UNE JOURNÉE MONDIALE DU RIRE POUR TOUS

Le rire est précieux. Et en plus il ne coûte rien. La participation à la parade du rire était elle aussi gratuite. Cela signifie simplement: entrée libre – tous sont bienvenus. A l'exception bien sûr des grincheux. Mais qui a eu l'idée au juste d'une Journée Mondiale du Rire? Madan Kataria, le fondateur du mouvement mondial du Yoga du Rire,

lui a fait voir le jour. La fête veut être un symbole pour la paix mondiale. Rire pas seulement pour rehausser l'humeur, mais également comme outil contre les guerres? Ce serait bien sûr un peu trop demandé. Pourtant la Journée Mondiale du Rire a pour objectif de rappeler aux hommes et aux femmes dans le monde entier la signification de l'amitié. Les participants envoient pour ce faire un vigoureux rire collectif tout autour du globe. La première Journée de ce type a eu lieu le 11 janvier 1998 dans la ville

indienne de Mumbai (anciennement Bombay). 12 000 personnes y ont participé, des membres de clubs du rire locaux et internationaux. L'impact fut très large et ne s'est pas arrêté aux frontières du pays. Ainsi deux ans plus tard, Copenhague était le point de rencontre du mouvement mondiale du rire. Depuis quelques années, le premier dimanche de mai est régulièrement réservé à la Journée Mondiale du Rire. Elle est fêtée en Inde, mais également aux Etats-Unis, en Australie, en France, au Danemark, en Suède, en Allemagne et naturellement en Suisse. Il existe désormais dans le monde entier plus de 6000 clubs du rire.

UNE PARADE DU RIRE POUR ZURICH

Ne pas se prendre soi-même trop au sérieux – cela fait partie de la devise de l'association qui organise chaque année la parade du rire dans le centre-ville zurichois. Les cortèges de la nuit de carême durant la cinquième saison,

les cortèges de l'avent, la Street Parade en été – la parade du rire ne fait que s'inscrire dans la lignée de ce calendrier festif. 250 personnes étaient cette année dans le cortège. Elles formaient un joyeux défilé tout en couleurs. Des ballons avec des smileys se sont envolés. Des clowns, des comiques et des cabarettistes ont pris la barre. Le centre-ville zurichois s'est transformé en épice d'une éruption désopilante. Tous avaient une bonne raison de rire. Et toutes les commissures des lèvres indiquaient le haut au plus tard pendant le programme scénique après le cortège. La shooting star Fredy Chnorz a enthousiasmé petits et grands. Par un merveilleux temps printanier il y avait encore d'autres moments forts, tels qu'une disco du rire, des clowns Tamala et bien d'autres choses encore. L'an prochain aura lieu la cinquième édition de la parade du rire. Inscrivez tous la Journée Mondiale du Rire 2010 en gros dans votre agenda – c'est pas pour rire.



BOÎTE INFO <<

www.weltlachtag.ch



Des mesures environnementales qui en valent la peine

À PARTIR DE 2010, VOUS RÉCUPÉREREZ DE L'ARGENT – ET EN EFFET NON SEULEMENT COMME JUSQU'À PRÉSENT À PARTIR DES RECETTES DE LA TAXE SUR LES COV, MAIS DÉSORMAIS AUSSI À PARTIR DE LA TAXE SUR LE CO₂. VOUS SEREZ RÉMUNÉRÉ SUR VOTRE PRIME PROVITA DE CHF 81.60.

Nous recyclons les emballages de boissons, collectons le vieux papier et mettons les piles au rebut. De façon professionnelle, en bonne et due forme et proprement, car nous voulons ainsi ménager notre environnement. Même les entreprises mettent au rebut en grandes pompes. Certaines se font même certifier dans ce cadre ou soutiennent des opérations de compensation du CO₂. Vous ne trouverez personne qui ne défend pas la protection de notre planète. L'écologie est devenue une tendance. Et tant que ce ne sont pas de simples déclarations dépourvues de toute sincérité, mais qu'au contraire des mesures judicieuses sont prises, il s'agit certainement d'une tendance

positive qu'il conviendrait de soutenir encore. Le Conseil fédéral le fait.

Au mois de juin de cette année, l'Office fédéral de l'environnement (OFEV) a publié les statistiques sur le CO₂. Elles montrent que les émissions issues de la consommation de carburants ont légèrement diminué entre 2007 et 2008. Entre 2006 et 2007, on avait constaté un recul encore plus net de 6,5 pourcent. Ces faits à l'appui, la taxe sur le CO₂ sera massivement augmentée au 1^{er} janvier 2010, et même triplée, passant de 12 à 36 francs. La Confédération souhaite ainsi contraindre les entreprises et les personnes privées à utiliser plus efficacement l'énergie ou à opter pour des sources

d'énergie alternatives. La Suisse doit gagner encore en indépendance vis-à-vis des carburants tels que le fuel ou le gaz naturel. L'argent du contribuable pour la consommation d'énergie ne reste toutefois pas dans les caisses de l'Etat, mais est redistribué à la population et l'économie. Le Conseil fédéral a décidé le 11 septembre 2009 d'anticiper la taxe d'incitation sur le CO₂ pour les années 2009 et 2010. C'est la raison pour laquelle vous recevrez en 2010 CHF 81.60 au lieu de CHF 31.80 comme prévu.

BOÎTE INFO <<

Pour en savoir plus rendez-vous à l'adresse
www.umwelt-schweiz.ch/voc



Consultation gratuite
24 heures sur 24

MEDI24

À PARTIR DU 1^{ER} OCTOBRE 2009, VOUS PROFITEZ EN TANT QUE CLIENTE OU CLIENT DE L'ASSURANCE-SANTÉ PROVITA D'UNE PRESTATION DE SERVICE UNIQUE EN SON GENRE. VOUS POUVEZ BÉNÉFICIER D'UNE CONSULTATION MÉDICALE AUPRÈS DE MEDI24 – À TOUT MOMENT, À PARTIR DE LA SUISSE COMME DE L'ÉTRANGER ET CELA À TITRE GRATUIT.

Supposons que vous ne vous sentiez pas bien, vous êtes peut-être enrhumé ou bien vous avez de légères douleurs abdominales depuis plusieurs jours. Devez-vous vous rendre chez le médecin à cause de cela? Vous n'êtes pas sûr. Ou bien supposons que votre enfant se soit cogné la tête en jouant et qu'il a maintenant mal à la tête. Consulter un

médecin ou pas, là encore la question se pose. Medi24 vous aide dans de tels cas. Vous êtes en bonne santé, mais vous souhaitez obtenir des informations concernant des symptômes de maladie, des thérapies ou des possibilités de prévoyance, par exemple les vaccins? Ou bien vous cherchez tout simplement un médecin? Medi24 est également là pour vous dans ce type de

BOÎTE INFO <<

0848 mediphon (633 474)

Vous économisez du temps et de l'argent, en effet la consultation médicale est gratuite. La participation aux frais et la franchise disparaissent également. Et vous vous rendez uniquement chez le médecin si cela s'avère vraiment nécessaire.

Vous avez la possibilité à tout moment – c'est-à-dire de jour comme de nuit, le week-end et les jours fériés – de bénéficier d'une consultation médicale par téléphone. Si vous ne vous sentez pas bien, si vous ressentez des douleurs aiguës ou si vous avez des questions relatives à la santé – vous frappez toujours à la bonne porte chez Medi24. Peu importe que vous souhaitiez être conseillé en allemand, en français ou en italien.

Notez ce numéro et enregistrez-le sur votre portable. Vous serez ainsi à tout moment et dans le monde entier en liaison avec notre consultation et assistance médicale.

situations. Vous composez tout simplement le numéro de mediphon. Ce numéro reste toujours le même – que vous vous trouviez à la maison ou à l'étranger. Il s'agit du: **0848 mediphon (633 474)**. Lorsque vous appelez, un spécialiste diplômé disposant d'une formation médicale et d'au moins dix ans d'expérience clinique vous accueille à l'autre bout de la ligne. Pour l'ensemble de vos questions d'ordre médical, Medi24 est à votre disposition 24 heures sur 24!

CONSULTATION INDIVIDUELLE

Les services de Medi24 n'ont rien à voir avec la production de masse. Vous bénéficiez ici d'une consultation individuelle. Une équipe de spécialistes se penche sur votre situation personnelle

actuelle. Medi24 souhaite vous fournir la sécurité pour que vous puissiez agir en toute tranquillité. L'entretien a pour objectif de vous remettre une recommandation de manière à ce que vous sachiez quoi faire lorsque vous reposez le combiné. La recommandation peut être: veuillez consulter votre médecin de famille dans les 24 heures. Ou bien: suivez nos conseils et attendez encore avant de consulter un médecin. Si les symptômes s'amplifient, rappelez immédiatement Medi24 afin que votre expert santé puisse réévaluer la situation.

EXEMPLES ISSUS DE LA PRATIQUE

Monsieur Steiner ne se sent pas bien. Il souffre de toux depuis plusieurs jours, en plus de quoi il est enrhumé et présente une légère fièvre. Doit-il à cause de cela consulter son médecin de famille? Il ne souhaite pas se rendre inutilement chez le médecin, mais ne sait pas si ses remèdes domestiques suffisent. Il appelle donc Medi24. Le spécialiste médical au téléphone relève son numéro d'assuré (que l'on trouve sur la carte d'assuré PROVITA) et ses renseignements personnels. Il pose ensuite des questions ciblées à Monsieur Steiner: depuis quand avez-vous de la fièvre? Quelle est votre température actuellement et combien de fièvre aviez-vous ce matin? Respirez-vous normalement? Avez-vous de l'appétit? Monsieur

Steiner répond à toutes les questions de son mieux. Puis l'expert de Medi24 dépouille systématiquement toutes les données et conseille dans un premier temps d'attendre. Si la fièvre ne vient pas à tomber dans un délai de deux jours, Monsieur Steiner doit alors consulter un médecin. Si la fièvre vient à monter, il doit immédiatement rappeler Medi24.

Monsieur Steiner s'accorde du repos, boit beaucoup de thé à la camomille et prend un remède pour abaisser la fièvre. Deux jours plus tard, il va mieux et la fièvre a disparu. L'entretien téléphonique avec Medi24 l'a aidé. Il a pu s'épargner la visite chez le médecin et n'a dû payer ni participation aux frais ni franchise. Si Monsieur Steiner appelle de nouveau Medi24 – que ce soit pour le même problème ou pour un autre –, son interlocuteur peut directement voir les antécédents: les questions, réponses et recommandations déjà faites. Medi24 gère en effet votre dossier médical électronique personnel.

Madame Grünig est inquiète. Sa fille Sophie est âgée de 16 mois et ne marche pas encore. Les bambins du même âge galopent déjà sur leurs petites jambes. Madame Grünig ne sait pas vraiment quoi faire et appelle donc Medi24. Le spécialiste médical écoute la mère et se montre compréhensif pour ce qui est de son inquiétude. Des banques de données modernes développées par des médecins aident ici à trouver la réponse correcte. La conseillère spécialisée pose la question pour plus d'assurance auprès d'un des médecins qui sont toujours disponibles chez Medi24 pour des renseignements. La réponse: environ trois quarts de tous les enfants commencent à marcher entre 14 et 18 mois. Madame Grünig n'a donc aucune raison de s'inquiéter. Si tout se passe bien, Sophie fera ses premiers pas d'ici peu.

À LA CADENCE DES MÉDECINS

Il n'est naturellement pas le but de Medi24 de détourner systématiquement les personnes d'une visite chez le médecin. L'équipe médicale spécialisée souhaite au contraire obtenir que vous soyez soigné au bon moment au bon endroit. Dans le cas de certains symptômes, les patientes et patients peuvent eux-mêmes faire quelque chose après une consultation approfondie. Dans d'autres cas, il est cependant important d'entamer immédiatement un traitement. En tant que cliente ou client de PROVITA, vous êtes libre de suivre ou pas la recommandation de Medi24. L'interrogatoire sert à déterminer l'urgence de votre problème de santé. Seul votre médecin peut poser un diagnostic. Medi24 a fait l'expérience qu'il n'est pas nécessaire de consulter un médecin dans deux tiers des cas. Par ailleurs: Medi24 protège vos données. Le service de consultation a le statut d'un cabinet médical et est soumis par conséquent au secret médical. Vous pouvez donc faire entièrement confiance à Medi24.



MEDI24 <<

PROVITA a choisi Medi24 comme partenaire pour cette nouvelle prestation de service. Medi24 possède dix ans d'expérience dans la consultation médicale par téléphone.

- 80 médecins et spécialistes médicaux
- 1 million de consultations depuis 1999
- Plus de 3000 consultations pendant les journées de pointe
- Plus de 2 millions de personnes en Suisse ont accès à ce service.

PROVITA accorde sa confiance à Medi24 – faites de même.

La nouvelle carte de visite en ligne



LES SITES WEB SONT DES CARTES DE VISITE VIRTUELLES. ILS DOIVENT AVANT TOUT ÊTRE CLAIRS ET FACILES À UTILISER. LA PAGE D'ACCUEIL DE PROVITA RÉPOND AUJOURD'HUI DÉJÀ À CETTE EXIGENCE. MAIS NOUS NE SOMMES PAS ENCORE COMPLÈTEMENT SATISFAITS. C'EST LA RAISON POUR LAQUELLE NOUS PLANIFIONS UN REMANIEMENT.

Lorsque vous souhaitez en apprendre davantage sur une entreprise, vous vous rendez tout d'abord sur internet. C'est ainsi qu'on obtient aujourd'hui des informations. D'ailleurs: pas seulement les jeunes, mais aussi de nombreuses personnes des générations plus âgées connaissent parfaitement les médias électroniques et les utilisent régulièrement. Mais personne n'aime la

complexité. Lorsque vous avez besoin d'une information, vous n'aimez pas que cela dure. C'est pourquoi un site web doit posséder une conception claire. La présentation doit convaincre sur le plan visuel. Toutefois, les informations sont vite dépassées à notre époque à évolution rapide. L'assurance-santé PROVITA a donc décidé après cinq ans de rafraîchir sa page d'accueil.

Pas de souci! L'idée directrice demeure. PROVITA continue de tout faire pour servir agréablement ses clients - et c'est la raison pour laquelle le nouveau site web sera doté d'une conception encore plus facile d'utilisation. La navigation sera structurée de façon simple et claire. Les utilisatrices et utilisateurs reçoivent en outre une valeur ajoutée sous forme d'astuces pour les économies et la santé. Celles-ci sont complétées en continu et illustrées avec de brèves séquences de films. Regardez-y donc par vous-même. La page d'accueil sera prochainement ouverte: www.provita.ch. La page d'accueil de PROVITA sera également disponible en langue française au cours de l'année 2010.

Pourquoi les primes nous font passer l'envie de rire

LES FRAIS DE SANTÉ FORMENT UNE ÉTERNELLE COMPLAINTÉ QUI PRÉOCCUPE TOUTE LA SUISSE. EN EFFET, TOUTES LES PERSONNES ADULTES SONT CONCERNÉES. CHAQUE AUGMENTATION DE PRIME SE FAIT RESSENTIR SUR LE PORTE-MONNAIE, ET L'ANIMOSITÉ À L'ÉGARD DES CAISSES D'ASSURANCE-MALADIE GRANDIT. ENRICO GIOVANOLI, GÉRANT D'AFFAIRES DE LA SOCIÉTÉ PROVITA GESUNDHEITSVERSICHERUNG AG, PREND POSITION À CE SUJET ET NOUS DÉVOILE SON POINT DE VUE.

MONSIEUR GIOVANOLI, QU'EST-CE QUI EST RESPONSABLE DE LA MONTÉE CONSTANTE DES FRAIS DE SANTÉ EN SUISSE?

On part du principe qu'il pourrait largement atteindre en 2010 les 60 milliards de francs. Notre offre de médicaments, médecins et hôpitaux augmente constamment. Les hôpitaux sont d'autre part continuellement modernisés. Sans oublier les frais purs qui évoluent chaque année parallèlement au renchérissement. A quoi viennent s'ajouter les attentes de chacun. Pour certaines personnes, la règle suivante s'applique aujourd'hui: je dois payer une prime de tant, j'ai donc droit à tant de prestations – peu importe ce qu'il en est de ma santé. Il s'agit là bien sûr d'une réflexion à contresens.

VOUS AVEZ ABORDÉ LES PRIX DES MÉDICAMENTS. LES MÉDICAMENTS SONT-ILS TROP CHERS OU LES PERSONNES ONT-ELLES BESOIN DE PLUS DE MÉDICAMENTS?

Les prix des médicaments ne représentent qu'une part de la spirale ascendante. Je ne parlerais pas directement de prix surfaits. Mais en général, les médicaments sont plus chers en Suisse qu'à l'étranger. Je conseille aux assurés de manière déterminée de



passer aux génériques chaque fois que cela est possible. Et encore un conseil: achetez de petits paquets, ainsi moins de médicaments finissent avec les déchets.

CHAQUE ANNÉE, DES COMMISSIONS D'INTERMÉDIATION À HAUTEUR D'ENVIRON 300 MILLIONS DE FRANCS VONT AUX COURTIERS ET PLATES-FORMES COMPARATIVES. QUE PEUT-ON FAIRE CONTRE CELA?

Lorsque les courtiers en assurance ou les plates-formes comparatives travaillent sérieusement, je n'ai rien contre. Mais malheureusement certains d'entre eux ne brillent pas par leur sérieux. Au contraire, ils soutirent aux assurés des signatures en comparant ce qui ne peut l'être. Il faut bannir cela.


IL Y AVAIT EN 2007 204 MÉDECINS POUR 100 000 HABITANTS. MONSIEUR ET MADAME SUISSES SONT-ILS SOIGNÉS À L'EXCÈS? On pourrait effectivement adopter ce point de vue. En effet on sait que l'offre détermine la demande. Cela constituerait un avantage pour les assurances-santé si l'on pouvait supprimer l'obligation

de contracter pour les médecins. Il existe bien des cliniques privées, pourquoi pas aussi des médecins privés?

POURQUOI LES FRAIS HOSPITALIERS SONT-ILS SI ÉLEVÉS?

Il y a vraisemblablement trop d'hôpitaux en Suisse. Les luttes pour les positions de tête encouragent d'autre part des investissements élevés. Un autre problème est le fort accroissement des frais hospitaliers ambulants, en particulier des traitements d'urgence coûteux. Sachant que les services des urgences proposent des prestations médicales 24 heures sur 24, on fait de plus en plus souvent directement appel au service des urgences par confort, sans avoir auparavant consulté un médecin et sans qu'il n'y ait urgence.

QUE PEUT FAIRE PROVITA POUR ARRÊTER L'AUGMENTATION DES PRIMES?

Plusieurs personnes travaillent chez nous à une telle solution. En tant qu'assureur, nous aimerions obtenir avec les autorités légales que le modèle du médecin de famille remplace comme standard le libre choix du médecin. La règle devrait être que les patientes et patients ne se rendent chez le spécialiste qu'en cas grave. L'assuré peut largement y contribuer lui-même. Il devrait considérer que c'est dans son intérêt de base ou qu'il s'agit même de son devoir fondamental que de s'occuper sérieusement de sa santé. Que ce soit avec une alimentation saine ou une forme quelconque de fitness. Enfin le monde politique doit agir à son tour. Il serait temps d'augmenter les franchises approuvées en 2004. Cela sensibiliserait les gens. Lorsque quelque chose coûte, Monsieur et Madame Suisses y réfléchissent à deux fois avant de consulter un médecin ou de prendre un médicament inutilement. 

Nouvelle carte d'assuré pour tous



À PARTIR DE L'ANNÉE 2010, VOTRE PORTE-MONNAIE SERA UN PEU PLUS REMPLI. NOUS NE SAVONS CERTES PAS S'IL CONTIENDRA PLUS D'ARGENT, MAIS VOUS PORTEREZ SUR VOUS UNE NOUVELLE CARTE D'ASSURÉ AVEC MICROPUCE AFIN D'ÊTRE PARÉ À TOUTE ÉVENTUELLE VISITE CHEZ LE MÉDECIN OU À LA PHARMACIE.

Carte Maestro, carte de crédit, permis de conduire, cartes de fidélisation clientèle – et désormais aussi une nouvelle carte d'assuré. Vous aurez tout cela sur vous dans votre porte-monnaie à partir de 2010. Mais j'ai déjà depuis 2006 une carte d'assuré de la PROVITA, pensez-vous peut-être à cet instant? Exact, mais vous devrez vous en séparer, car selon un arrêté du Conseil fédéral tous les assurés ont besoin d'une nouvelle carte.

MOTIFS DU RENOUELEMENT

A proprement parler, tout a jusqu'ici merveilleusement fonctionné avec la carte d'assuré actuelle. Elle servait au retrait simple de médicaments à la pharmacie, de pièce d'identité chez le médecin ou à l'hôpital ainsi que de justificatif d'assurance aux Etats-Unis. L'avenir n'apportera aucun

changement à ce niveau. La nouvelle carte sera pourtant un justificatif d'assurance homogène pour tous les assurés en Suisse – un peu à l'image d'une carte d'identité ou d'un permis de conduire. Le caractère officiel est exprimé par la croix suisse et la désignation dans les quatre langues nationales. Un plus grand nombre d'informations avant tout seront présentes sur la micropuce de la nouvelle carte:

- Nom et adresse
- Renseignements sur l'assurance de base
- Forme d'assurance
- Hauteur de la franchise
- Couverture accident

Il est possible de notifier également des renseignements concernant des assurances complémentaires. La micro-puce intégrée a tout d'abord

l'avantage de permettre le stockage des données médicales du possesseur de carte, par exemple renseignements en cas d'urgence, groupe sanguin, allergies etc. N'ayez pas peur! Seuls les fournisseurs de prestations respectifs peuvent interroger ces données confidentielles. Nous n'y avons pas accès en tant qu'assureur. Le nouveau numéro AVS à 13 chiffres est au contraire visible pour tout le monde. Le parlement a admis la décision concernant la nouvelle carte en juin 2006 avec la révision de la loi AVS. Le numéro d'assuré AVS servira désormais d'identifiant pour les plus importants registres de personnes de la Confédération et les registres communaux et cantonaux. Vous aurez ainsi à partir de 2010 tout sur une même carte, et la recherche éternelle de la carte AVS appartient au passé.

BOÎTE INFO <<

Veillez conserver votre carte actuelle jusqu'à réception de la nouvelle.

Adieu vieux papier!

Le rapport de la gestion des déchets 2008 de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV) fait froid dans le dos, car la quantité de déchets que nous produisons est tout simplement énorme. Le rapport renferme des chiffres et des évolutions de la gestion suisse des déchets entre 2005 et 2007 – ainsi que des fractions de déchets collectés séparément. On retrouve parmi eux par exemple les déchets biogènes, le vieux verre, la ferraille électronique, les bouteilles PET, l'aluminium et les piles. La plus grande part était toutefois représentée en 2006 par le vieux papier et le carton: 1 278 667 tonnes. Ce qui est largement plus par exemple que les 2642 tonnes

ET DE NOUVEAU LE TEMPS EST VENU DE FICELER LE VIEUX PAPIER ET DE LE PORTER SUR LA RUE. LA ROUTINE A QUELQUE CHOSE D'ENNUYEUX. POURQUOI NE PAS ALORS RÉDUIRE QUELQUE PEU LA PILE DE VIEUX PAPIER? L'E-FACTURE DE PROVITA EST UN PREMIER PAS DANS CE SENS – SIMPLE, CONFORTABLE ET SÛRE.

batteries collectées. C'est sans doute un bon signe que les gens ficellent proprement leur papier pour le conduire au recyclage, mais est-il bien nécessaire d'en amasser autant? Ils peuvent au moins renoncer aux factures – aux factures sur papier, bien sûr. La solution se nomme tout simplement e-facture.

RIEN QUE DES AVANTAGES

Quand il s'agit d'argent, les gens deviennent prudents. A juste titre. Mais nul besoin d'avoir peur de l'e-facture! Le paiement est tout aussi sûr qu'avec la facture sur papier, et plus confortable. Il suffit d'un clic de souris, un jeu d'enfant. Vous vous immatriculez simplement dans le système e-banking. Vous vous apercevez tout de suite de l'arrivée d'une nouvelle facture. Vous lisez la facture, contrôlez les renseignements et déclenchez le paiement avec un seul clic de souris. Vous économisez ainsi un temps considérable: le chemin à la boîte aux lettres, la banque ou la poste disparaît. Et votre pile de vieux papier diminue. Vous voyez – que des avantages. Et pour ce qui est de la sécurité: le transfert est codé. Votre e-facture n'est pas accessible à autrui. D'autre part, votre compte n'est pas automatiquement débité. Vous déterminez si et quand vous souhaitez régler la facture.

PROFITEZ DES AVANTAGES!

Vous êtes convaincu et souhaitez réduire votre pile de vieux papier? Rien de plus simple: vous avez uniquement besoin d'une connexion internet ainsi que d'un compte postal ou bancaire. Vous vous inscrivez ensuite auprès de Postfinance ou auprès de votre banque pour le e-billing et activez la fonction e-facture. Et vous pouvez démarrer. Simplement, confortablement et en toute sécurité.



Des clients de caisses d'assurance-maladie toujours satisfaits

D'APRÈS UNE ENQUÊTE ACTUELLE DU SERVICE DE COMPARAISON PAR INTERNET COMPARIS.CH, LA SATISFACTION CONTINUE DE RÉGNER CHEZ LES AFFILIÉS DES CAISSES D'ASSURANCE-MALADIE – ET CELA MALGRÉ LA MENACE D'UN CHOC DES PRIMES. PROVITA SE MAINTIENT TOUT EN HAUT DE L'ÉCHELLE DE SATISFACTION. EN OBTENANT LA NOTE 5,4, ELLE A MÊME AMÉLIORÉ SON IMPRESSIONNANT RÉSULTAT DE L'ANNÉE PASSÉE DE 0,1 POINT. ELLE TERMINE AINSI À LA DEUXIÈME PLACE DES CAISSES D'ASSURANCE-MALADIE SUISSES – TOUT EN LAISSANT CEPENDANT LES 20 PLUS IMPORTANTES DERRIÈRE ELLE.

Les suisses et les suisses sont généralement satisfaits de leurs caisses d'assurance-maladie. Rien n'a changé sur ce point depuis cinq ans. En 2009 également, les assurés ont évalué leurs caisses avec une note moyenne de 4,8. La plupart d'entre eux ne se laissent pas impressionner apparemment par les sombres pronostics concernant les primes. La satisfaction domine. C'est du moins ce qui ressort de l'enquête de comparis.ch. Le service reconnu de comparaison par internet réalise une fois par an cette enquête de satisfaction clientèle. Presque 3400 personnes ont évalué cette année leurs caisses d'assurance-maladie. Les critères étaient la politesse et la compétence des employés, le caractère compréhensible des informations réservées aux clients ainsi que la qualité des décomptes. comparis.ch a calculé la note globale respective à partir des évaluations partielles. Les notes correspondent à celles des écoles suisses: entre 5,5 et 6 signifie «très bien», 5 et plus «bien» et 4,5 et plus «assez bien». La note 4 est seulement encore «passable», tout ce qui se trouve en deçà est «insuffisant».

La moyenne de toutes les caisses d'assurance-maladie suisses évaluées se trouve à 4,8, donc «assez bien». Au cours des cinq dernières années, cette valeur ne s'est qu'à deux reprises – 2004 et 2006 – légèrement retrouvée à la hausse (4,9). Richard Eisler, gérant d'affaires de comparis.ch, en conclut: «Le fait que les assurés évaluent constamment en moyenne la prestation de leur caisse avec «assez bien» indique que la prise en charge clientèle fonctionne.»

Au cours des années 2007 et 2008, l'assurance-santé PROVITA s'est retrouvée en tête des 20 plus grandes caisses d'assurance-maladie suisses, c'est-à-dire celles comptant le plus grand nombre de membres. Elle ne fait malheureusement plus partie de ce groupe en 2009. Ce qui n'a pas pour autant porté préjudice à la satisfaction clientèle. Bien au contraire. Car la tête de la liste de satisfaction n'est occupée par aucune des 20 plus grandes caisses. PROVITA a obtenu la note 5,4. Ce qui signifie encore 0,1 point de plus que l'année précédente – et l'an passé déjà on pouvait parler d'un résultat exceptionnel. PROVITA se retrouve ainsi cette année au deuxième rang de toutes les caisses d'assurance-maladie suisses. Nous sommes très fiers.





Mix

Produktgruppe aus vorbildlicher
Waldwirtschaft und anderen
kontrollierten Herkünften

Cert no. SCS-COC-100246

www.fsc.org

© 1996 Forest Stewardship Council

