

# Concours

## 100 entrées gratuites pour Women Sport Evasion à Langenthal

**Manifestation sportive tendance destinée aux femmes. Visana soutient Women Sport Evasion en tant que presenting partner. Cette manifestation aura lieu pour la deuxième fois en allemand, à Langenthal les 3 et 4 septembre 2011. Visana tire au sort 100 entrées gratuites.**



Avec Women Sport Evasion, le week-end promet d'être riche en mouvements. Découvrez de nouveaux sports tendance et offrez-vous une journée exceptionnelle à Langenthal. Composez votre propre programme individuel pour la journée en choisissant parmi les 15 ateliers proposés: par exemple l'aerodance latin, le tae bo, l'antara, le jazzdance, le nia, le nordic gymstick, le yoga, le speedball ou l'aroha. Tous les ateliers sont proposés plusieurs fois dans la journée.

Vous trouverez de plus amples informations sur Women Sport Evasion aux pages 4 et 5. Saisissez votre chance et participez au tirage au sort sur [www.visana.ch](http://www.visana.ch) ou au moyen du coupon de participation. Bonne chance!

### Coupon de participation

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

entrées gratuites (max. 5), pour

le 3 septembre ou  le 4 septembre 2011  
(prière de cocher la date qui convient)

Madame

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

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

Découper le coupon, le coller sur une carte postale et l'envoyer jusqu'au 31 mai 2011 à: VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15. Les gagnantes seront informées d'ici au 15 juin 2011. Aucune correspondance ne sera tenue au sujet du concours. La voie juridique est exclue. Les prix ne peuvent pas être remis en espèces.



**Les vacances approchent**  
Ce que doit contenir la pharmacie de voyage

Page 6

**Visana Club**  
Actions d'été

Page 12

**Mireille Schaufelberger**  
Resp. de l'Inst. universitaire de méd. générale de Berne

Page 22

Davantage pour vous

**visana club**



## Sommaire

- 3 Une base solide pour Visana
- 4 Week-end sportif:  
Serez-vous de la partie?
- 6 Que doit contenir la pharmacie  
de voyage?
- 8 Pourquoi les hôpitaux rechignent-ils  
à être contrôlés?
- 10 Pont entre les cultures:  
une Bernoise à Lausanne
- 12 Visana Club: actions d'été
- 14 Participez à l'Appenzellerlauf et au  
Tour du Pays de Vaud!
- 16 La Route du cœur à prix avantageux
- 18 Recommander Visana s'avère payant
- 20 Informations diverses
- 22 Entretien avec  
Mireille Schaufelberger
- 24 Concours



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

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

## Editorial

Chère lectrice, cher lecteur,

Comme l'attestent de nombreux sondages, la confiance en notre approvisionnement en soins est encore intacte. Par contre, notre système de santé ne jouit pas de la même confiance: la population émet de plus en plus de doutes.

En effet, notre système de santé est rendu responsable pour la hausse des coûts, à laquelle aucun frein n'est mis. Cela fait longtemps que le Conseil fédéral et le Parlement devraient agir. Mais ils ont malheureusement tendance à préférer débattre de la répartition des coûts, plutôt que de mesures visant à maîtriser ces derniers.

Notre système de santé est basé sur un système de concurrence régulée. Au cours des dernières années, une tendance à l'élargissement du domaine régulé s'est profilée. Selon Visana, cette tendance doit être freinée. Ce dont nous avons besoin et qui contribuera à juguler la hausse des coûts, serait d'accorder une plus grande liberté concurrentielle aux assureurs-maladie au lieu de multiplier les prescriptions.

Les assureurs-maladie disposent d'une marge de manœuvre très restreinte. Le Conseil fédéral, le Parlement et la population décident ce qu'ils doivent ou peuvent faire. Au lieu de prescriptions encore plus restrictives, des affinements supplémentaires de la compensation du risque, de bonnes prescriptions légales pour les modèles Managed Care et l'introduction de la liberté de contracter entre les assureurs-maladie et les fournisseurs de prestations seraient nécessaires. Une concurrence régulée de manière mesurée permettrait d'arrêter la chasse absurde aux «bons risques» et aurait un effet de jugulation des coûts.

Nous attendons donc des politiciennes et des politiciens qu'ils présentent des solutions durables, efficaces et appropriées, qui contribuent à endiguer la hausse des coûts.

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

**Peter Fischer**  
Président de la direction



# Visana dispose d'une base solide

**Résultat de l'exercice 2010: «Visana atteste clairement de sa solidité financière.» C'est ce que déclare Peter Fischer, CEO du groupe Visana, lors de notre rétrospective de l'année 2010.**

Les résultats d'entreprise du groupe Visana affichent un bilan positif de 12,6 millions de francs. Avec une augmentation de 0,4 million de francs par rapport à l'année précédente, l'assurance-maladie Visana présente un résultat légèrement meilleur. Concernant Visana Assurances SA, le résultat d'entreprise a été maintenu à 15,0 millions de francs, comme pour l'exercice précédent.

### VisanaFORUM: Comment qualifieriez-vous l'exercice 2010?

Peter Fischer: L'année 2010 a été à la fois satisfaisante et insatisfaisante. Nous sommes satisfaits car nous avons pu consolider encore davantage notre bonne situation économique. Cependant, le résultat a été terni par des conditions-cadre externes. Je pense notamment à la situation sur les marchés financiers ainsi qu'au blocage des réformes en matière de politique de la santé.

### Que pensez-vous du résultat financier?

Le groupe Visana peut une nouvelle fois consolider son assiette financière grâce à un résultat positif. A mon avis, cela est essentiel pour pouvoir garantir à nos assurés/es une sécurité à long terme.

### Qu'en est-il des réserves et des provisions?

Avec 22 %, les réserves de Visana sont nettement supérieures aux 10 % exigés par la loi. Les provisions sont également plus que suffi-



**Peter Fischer, CEO du Groupe Visana: «Les réserves et provisions sont largement suffisantes.»**

santes. Cela prouve que Visana affiche une santé financière solide.

### Où est-ce que le bât blesse?

Au niveau des coûts, sans aucun doute. Toutefois la responsabilité n'en incombe pas aux assureurs-maladie mais bien à la politique. Tout d'abord au niveau fédéral, mais en partie aussi dans les cantons.

### A votre avis, où est le problème?

Des réformes de fond sont nécessaires depuis des années. Des propositions ont été faites dans ce sens, entre autres par Visana. Il faudrait en premier lieu affiner la compensation des risques et promouvoir davantage les modèles de Managed Care. Il doit y avoir enfin des réformes, faute de quoi nous ne résoudrons pas la problématique des coûts et des primes.

**Christian Beusch**  
Responsable Communication d'entreprise

### Résultat d'entreprise 2010

Vous trouverez des informations détaillées sur le résultat d'entreprise 2010 du groupe Visana dans le rapport de gestion et dans le rapport financier. Consultez ces documents sur [www.visana.ch](http://www.visana.ch) > Visana > A notre sujet > Rapport de gestion



# Découvrir de nouvelles sensations

**Women Sport Evasion propose une offre sportive attrayante. Dans près d'un mois, 1500 participantes se retrouveront à la 4e édition de Women Sport Evasion de Lausanne. A Langenthal, elles seront probablement environ 1000 durant le premier week-end de septembre: une nette augmentation par rapport à la première édition, l'année passée.**

Depuis trois ans, Visana soutient Women Sport Evasion en tant que Presenting Partner. Vous aussi, vous pouvez y participer, avec juste 50 francs par jour ou 80 francs

pour tout le week-end. Composez votre programme individuel en fonction de vos goûts, en choisissant parmi plus d'une douzaine d'offres sportives tendance.

## Lausanne et Langenthal – deux pôles d'attraction sportifs pour les femmes

Women Sport Evasion aura lieu pour la quatrième fois à Lausanne (stade Pierre de Coubertin), les 25 et 26 juin 2011, tandis que Langenthal (Stadion Hard) accueillera les participantes pour la deuxième fois, les 3 et 4 septembre 2011. Plus d'une douzaine d'ateliers tendance attendent toutes les femmes avides de mouvement, âgées entre 16 et 70 ans. Vous trouverez plus de détails sur [www.womensportevasion.ch](http://www.womensportevasion.ch). Les inscriptions en ligne sont possibles jusqu'au 22 juin pour Lausanne et jusqu'au 28 août 2011 pour Langenthal.

## Offres fitness tendance

Connaissez-vous le Kimax ou la Zumba? Et avez-vous déjà entendu parler d'Antara ou d'Aroha? Si ces quatre disciplines ne vous disent rien du tout, mais que vous êtes intéressée à en savoir plus, Women Sport Evasion est une occasion idéale. Kimax et Zumba seront présentées à Lausanne, tandis qu'Antara et Aroha seront au programme à Langenthal.

Près de 15 ateliers différents sont organisés plusieurs fois par jour, de façon à vous permettre une planification personnalisée de votre journée. Un tour au village vous donnera l'occasion de découvrir de nouvelles tendances ainsi que d'acquérir un grand nombre de con-



**100 entrées gratuites pour Langenthal**  
Aimeriez-vous participer à Women Sport Evasion à Langenthal le 3 ou le 4 septembre 2011? Visana, en sa qualité de Presenting Partner, tire au sort 100 entrées journalières. Tentez votre chance et participez à notre concours en page 24.

naissances sur la médecine sportive, une alimentation saine et les soins corporels.

## Gagnez une entrée journalière gratuite

Tentez votre chance à notre concours (voir encadré) et gagnez une des 100 entrées journalières gratuites. Au cas où la chance ne devait pas vous sourire, vous avez la possibilité de vous inscrire en ligne jusqu'à quelques jours avant l'évènement et de vous assurer ainsi une entrée pour un jour ou tout le week-end. Commandez la brochure d'information Women Sport Evasion à Lausanne (en français et en allemand) et à Langenthal (seulement en allemand) au moyen du coupon ci-contre.

**Stephan Fischer**  
Communication d'entreprise



## Coupon de commande

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

Madame \_\_\_\_\_  
 Nom \_\_\_\_\_  
 Prénom \_\_\_\_\_  
 Rue, n° \_\_\_\_\_  
 NPA, localité \_\_\_\_\_

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



## Quoi qu'il arrive...

**Bientôt les vacances. Avant le départ, la joie se fait déjà ressentir. Et personne ne veut penser à une maladie ou à un accident dans cette situation. Pourtant, une pharmacie de voyage est essentielle. Surtout quand des enfants sont de la partie, il faut parer à toute éventualité.**

Avant le départ en vacances, les préparatifs peuvent être plus ou moins importants, selon la destination. Il s'agit de s'assurer que les passeports

sont encore valables, que tous les documents de voyage sont en ordre, que tous les vaccins exigés sont faits, que la voisine n'oubliera pas d'arroser nos plantes, etc. Et il faut évidemment réfléchir à ce que l'on emportera dans les bagages. Une pharmacie de voyage est recommandée quoi qu'il arrive et où que l'on aille.

### **Que contient une pharmacie de voyage?**

En voyage, il faudrait emporter les médicaments et le matériel de soins que l'on a sous la main à la maison en cas d'urgence. Mais pas plus que nécessaire. Le contenu de la pharmacie doit avant tout être adapté à vos propres besoins. Par exemple, si vous prenez réguliè-

ment des médicaments sur ordonnance, il est judicieux d'avoir une copie de l'ordonnance en plus de la quantité de médicaments requise.

Si vous ne partez pas pour un pays éloigné de toute civilisation, le strict nécessaire suffira (voir encadré). Cela vous permettra de faire face à d'éventuelles petites urgences ou à une maladie bénigne.

### **Vacances en famille**

Les enfants peuvent nous réserver bien des surprises. Dans leur exubérance, ils trébuchent sur une racine et se blessent aux genoux ou aux mains. Ils ont soudain de la fièvre ou des diarrhées, se plaignent de maux de gorge ou de nausée. Si vous voyagez avec des enfants, soyez attentifs au fait que les dosages des médicaments ne sont pas les mêmes que pour les adultes. Votre médecin de famille ou votre pharmacien/ne seront de bon conseil.

Cela vaut également la première fois que vous composez une pharmacie de voyage pour votre famille. N'hésitez pas à consulter votre médecin ou votre pharmacien/ne pour vous assurer que le contenu de la pharmacie correspond aux besoins de votre famille. D'ailleurs des check-lists pour la pharmacie de voyage sont disponibles sur Internet, il suffit de rechercher «check-list pharmacie de voyage».

### **Attention aux dates d'expiration**

Vous avez la même pharmacie de voyage depuis quelques années? Pensez à vérifier les dates d'expiration des médicaments avant vos vacances. Contrôlez aussi que rien ne manque et complétez le stock à temps. Ainsi plus rien ne vous empêchera de passer des vacances en toute tranquillité.

**Anna Schaller**  
Journaliste



### **Trousse de voyage**

Outre les médicaments adaptés à vos besoins personnels, il est recommandé d'emporter le contenu suivant:

- Désinfectant
- Pansements, bandages
- Pommade contre les brûlures
- Ciseaux, pince à épiler
- Médicaments contre la nausée,
- Médicaments contre la fièvre,
- Médicaments contre les douleurs,
- Médicaments contre les troubles de la digestion
- Protection anti-moustiques et contre les tiques en fonction de la destination
- Crème solaire

N'oubliez pas d'emporter votre carte d'assuré/e et le numéro de téléphone de l'assistance Visana 24h sur 24 (+41 (0)848 848 855).



### **Assurance de voyage Vacanza gratuite**

Vacanza est l'assurance de voyage de Visana. Elle est incluse dans les assurances complémentaires Traitements ambulatoires, Basic et Hôpital. Si vous avez conclu une de ces couvertures, vous êtes assurés gratuitement pour les voyages d'une durée jusqu'à huit semaines. Vacanza prend en charge tous les frais de soins, de médecin et d'hôpital qui dépassent la limite de couverture de votre assurance obligatoire des soins (AOS) en Suisse.

[www.visana.ch](http://www.visana.ch) > Offre > Etranger > Voyager



# Forfaits par cas: pourquoi les hôpitaux rechignent-ils à être contrôlés?

**Nouveau financement des hôpitaux:** à partir de 2012, les hôpitaux factureront des forfaits par cas. Ce changement de système n'est pas sans risque pour les payeurs de primes, car si les hôpitaux ne lâchent pas du terrain par rapport à la transmission des données, les primes pourraient prendre une nouvelle fois l'ascenseur. Visana se bat pour éviter cette situation.

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012, tous les séjours hospitaliers en Suisse seront calculés sur la base de forfaits par cas. Les forfaits fixés par les hôpitaux détermineront le montant des factures qui seront payées par les assurances-maladie et les cantons et financées par les primes et les impôts.

## Détermination des forfaits par cas

Pour chaque patient, l'hôpital détermine un groupe de diagnostic (Diagnosis Related Group, DRG) sur la base duquel le forfait est calculé. Le groupe est déterminé selon les diagnostics et les traitements. La procédure suivie par l'hôpital pour déterminer le groupe est appelée «codification».

Le chiffre désignant le groupe est ensuite multiplié par le tarif de l'hôpital; le résultat constitue le forfait facturé par l'hôpital. Le financement du forfait est assuré par les payeurs de primes et les payeurs d'impôts.

## Risques pour les payeurs de primes

L'introduction des DRG pourra pousser les hôpitaux à facturer des montants plus élevés, c'est-à-dire à choisir des groupes de diagnostic plus lucratifs afin d'optimiser leurs revenus. Ce sont les payeurs de primes et les payeurs d'impôts qui en subiront les conséquences.

Les assureurs-maladie sont tenus par la loi d'empêcher que de tels écarts se produisent et de contrôler toutes les prestations, afin que les personnes assurées ainsi que l'assurance-maladie financée de manière solidaire soient protégées contre les irrégularités.

## Les diagnostics et les traitements en point de mire

Les hôpitaux saisissent les diagnostics et les traitements de tous les patients selon des directives précises et calculent le forfait pour chaque personne à sa sortie de l'établissement. Les assureurs-maladie doivent veiller dans chaque cas à ce que le calcul soit effectué correctement (voir encadré ci-dessous). La condition nécessaire pour assurer un contrôle efficace des factures est la transmission électronique des données pertinentes pour l'établissement des factures, à savoir les codes de diagnostic et de procédure. C'est sur ce point que divergent l'opinion des hôpitaux et celle des assureurs-maladie.

## Les prestataires de services ne veulent pas d'un système transparent

Une partie des médecins et des hôpitaux essaient d'empêcher les échanges de données par voie électronique en avançant qu'il faut respecter la protection de l'information. Cet argument n'est toutefois pas fondé. Les assureurs-maladie ne peuvent utiliser les données relatives au diagnostic que pour le contrôle des factures et ont prouvé, jusqu'à aujourd'hui, qu'ils assument entièrement cette responsabilité.

Aujourd'hui déjà, des données médicales sont traitées; la protection des données est assurée par des systèmes de sécurité et d'autorisation clairement définis. A l'instar du personnel hospitalier, les collaboratrices et collaborateurs des assureurs-maladie sont tenus par le devoir de confidentialité. Les données et récits de maladie particulièrement sensibles sont traités exclusivement par les médecins-conseil.

## Les arguments contre la transmission des données ne sont pas convaincants

Les opposants à la transmission des données s'inquiètent à juste titre de la concurrence qui accélérera la réforme structurelle de notre paysage hospitalier. Avec l'introduction des forfaits par cas, les hôpitaux perdent la garantie automatique de couverture des coûts. Ils devront eux-mêmes veiller à ce que les dépenses liées à l'exploitation et aux investissements soient compensées par leurs revenus. La tentation est donc grande d'éviter la concurrence en optimisant la facturation, au détriment des payeurs de primes.

Visana met tout en œuvre pour éviter une telle situation, car le contrôle de chaque cas doit et peut empêcher cette dérive. Visana fera valoir son droit d'accès aux données de facturation dont elle a besoin par tous les moyens en son pouvoir. Ce n'est que de cette manière qu'il sera possible d'éviter des hausses de primes injustifiées, provoquées par le changement de système.

**David Roten**

**Economiste de la santé**

## Un contrôle des prestations rentable

Visana effectue un contrôle des prestations minutieux et impartial. L'objectif est d'allouer des prestations de manière juste et comme convenu dans les contrats. Les payeurs de primes ont tout avantage à ce que les factures soient contrôlées, car Visana économise ainsi de grandes sommes d'argent chaque année. En 2010, 600 millions de francs ont été économisés (voir graphique de la page 20).

## Vérification de chaque cas et forfait

Les séjours hospitaliers seront facturés à l'avenir sur la base de forfaits par cas. Dans ce système, le groupe de diagnostic (DRG) sera déterminé pour chaque séjour hospitalier lorsque le patient quittera l'établissement. Le diagnostic principal constitue le critère le plus important. Parmi les autres critères, on compte les diagnostics secondaires, les complications, les traitements/opérations ainsi que l'âge et le sexe. On évalue l'ensemble des critères pour classer le cas dans le groupe qui le représente le mieux possible d'un point de vue aussi bien médical qu'économique.

Avec ce système, les hôpitaux seront tentés de s'appuyer uniquement sur des arguments économiques. Par exemple, malgré l'existence de directives précises, le fait d'invertir le diagnostic principal et un diagnostic secondaire peut changer drastiquement le montant de la facture. Une telle situation ne peut être évitée qu'en contrôlant chaque cas. Visana contrôle les factures dans un premier temps par voie électronique à l'aide d'un logiciel qu'elle a développé à cet effet. Celui-ci identifie les factures douteuses, qui sont ensuite discutées avec les prestataires de services.



# Pont entre les cultures: une Bernoise à Lausanne

**Entretien avec Telma Fernandes.** Depuis début avril, Telma Fernandes dirige le nouveau centre de services de Lausanne. Cette Bernoise de l'Oberland, âgée de 27 ans, traite les propositions de la Suisse romande, avec son équipe de 11 personnes.

Il peut paraître étonnant qu'un centre de services à Lausanne soit dirigé par quelqu'un venu de l'Oberland bernois. Mais cela fait longtemps que l'image de «Suisse allemande» ne colle

plus à la peau de Telma Fernandes. Pendant les entretiens, la clientèle ne remarque même plus qu'elle est originaire de Thoune.

## Comprendre les deux mentalités

Grâce aux langues qu'elle maîtrise et à sa capacité d'adaptation, Telma Fernandes est la personne idéale pour construire des ponts entre les mentalités romande et suisse alémanique. Elle connaît et comprend les deux côtés de la barrière de röstli, ce qui lui permet de trouver rapidement la bonne solution en cas de conflits. «Les Suisses alémaniques fonctionnent de façon plus structurée, tandis

que les Romands ont une approche plus détendue. Au début, j'avais de la peine, mais entre-temps, je me suis beaucoup rapprochée de la mentalité d'ici.»

La langue a joué un rôle primordial pour l'intégration. Le portugais étant sa langue maternelle, l'apprentissage du français a été relativement facile. De plus, petite, elle regardait beaucoup de dessins animés en français, ce qui lui a rendu service. Comme quoi la télévision peut avoir un rôle didactique...

## «Partir à l'aventure à Lausanne»

Telma Fernandes a fait son apprentissage au siège principal de Visana à Berne. Elle a ensuite voulu passer à l'Encaissement, mais aucun poste n'était alors disponible. C'est pourquoi elle a travaillé à l'agence de Berne, où elle a assuré le suivi de la clientèle italophone, et non pas des francophones.

Deux ans plus tard, Telma Fernandes est partie pour l'agence de Lausanne avec une collègue, à la recherche de nouveaux défis. «Nous nous sommes lancées dans cette aventure et avons habité ensemble, en colocation», se souvient-elle. Le changement d'environnement et la rencontre avec une mentalité différente ont bien fonctionné. Après deux ans déjà, un poste en tant que responsable du service interne lui a été proposé.

## L'ancienne collègue devient chef

Telma Fernandes est alors devenue la chef de ses anciennes collègues, avec lesquelles elle avait également beaucoup de contacts en privé. Il lui a parfois fallu prendre des décisions qui ne plaisaient pas à tout le monde. Ce processus a pris pas mal de temps et l'a forcée à poser certaines limites. Mais Telma Fernandes a réussi à surmonter aussi cette difficulté. Elle a même tellement bien fait son travail, qu'elle a pu assurer la direction de l'agence de Lausanne pendant quelques mois, en intérim.

Et une nouvelle opportunité professionnelle n'a pas tardé à s'offrir: en effet, Telma Fernandes est la responsable du nouveau centre de services Lausanne depuis le 1<sup>er</sup> avril (il existe trois centres

de services en Suisse). «Ce nouveau poste représentait un grand défi, que je me réjouissais de relever. A une exception près, j'avais déjà travaillé avec tous les collaborateurs et toutes les collaboratrices à mon ancien poste, ce qui a réduit la phase d'introduction», nous dit-elle.

Elle n'a jamais eu peur de ne pas être à la hauteur à cause de son jeune âge. Il semblerait que sa réussite soit due en partie au fait qu'elle est décontractée comme une Romande, tout en étant structurée comme une Suisse alémanique.

**Stephan Fischer**  
Communication d'entreprise

## Des hauts et des bas

Telma Fernandes et son frère jumeau ont grandi à Steffisburg et à Thoune, qui lui ont donné sa passion pour la montagne. Dès qu'il fait assez chaud, elle fait des randonnées ou de l'escalade dans les Alpes pratiquement chaque week-end. Elle dit que la vue depuis le sommet est fascinante et qu'elle fait oublier les efforts physiques fournis pour arriver tout en haut. En plus de la lecture et de la cuisine, la plongée est sa deuxième grande passion. Elle va au moins une fois par an en vacances dans des contrées plus chaudes, pour faire de la plongée. Cette année, elle partira pour les Maldives, qui offrent plus de perspectives pour la plongée que le lac Léman, où elle a passé ses brevets.



# Actions d'été

**visana**club

**Offres d'été de Visana Club. Profitez dès maintenant d'offres estivales relatives au voyage et à la photographie.**

## Parkhotel Adler à Hinterzarten – détente et plaisir en Haute Forêt-Noire



Le Parkhotel Adler\*\*\*\* se trouve dans le village idyllique de Hinterzarten au pied du célèbre tremplin de saut à ski de l'Adler. Les 56 chambres et suites du «Leading Small Hotels of the World» ont été rénovées en 2010/11. Cet hôtel fondé en 1446 par la famille Riesterer réunit tradition et modernité. Le pavillon de bien-être luxueux et lumineux est intégré dans le parc de l'hôtel d'une surface de quatre hectares.

**Laissez-vous choyer dans ce bijou cinq étoiles et profitez de l'offre spéciale Visana Club: 20% de rabais sur les prix des chambres réguliers\*. Validité: 27 juin au 29 juillet 2011 et 13 novembre au 15 décembre 2011.**

Vous trouverez des informations détaillées concernant les chambres et les prix sous [www.parkhoteladler.de](http://www.parkhoteladler.de) ou directement auprès de l'hôtel au numéro +49 (0)7652 127-0. L'offre n'est pas cumulable avec d'autres arrangements et paquets. Les réservations en ligne sont exclues de cette offre. **Réservation** avec le mot-clé «Visana Club» directement à l'hôtel: Parkhotel Adler, Adlerplatz 3, D-79856 Hinterzarten, tél.: +49 (0)7652 127-0, fax: +49 (0)7652 127-717, [reservierung@parkhoteladler.de](mailto:reservierung@parkhoteladler.de). Il est impératif de présenter la carte d'assuré/e lors de l'enregistrement. Vous trouverez de plus amples informations sur Internet sous [www.parkhoteladler.de](http://www.parkhoteladler.de) ou [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch)



\*inclus dans le prix de la chambre: nuitée, grand buffet pour le petit-déjeuner et utilisation du pavillon de bien-être luxueux. La taxe de séjour locale est facturée séparément. A partir de la deuxième nuitée, vous recevez de surcroît la Hochschwarzwald Card avec plus de 50 activités de loisir gratuites. Les enfants jusqu'à l'âge de sept ans sont invités à passer la nuit dans la chambre des parents et à profiter du petit-déjeuner. Les lits pour bébés sont mis à disposition gratuitement.

## Canon – un appareil photo numérique avec carte mémoire 4 GB



L'IXUS 1000 HS repousse les limites grâce à son zoom optique 10x. Son élégant et compact boîtier métallisé ainsi que la qualité d'image du système HS System avec capteur 10 millions de pixels, les vidéos Full HD et les fonctions de prises de vues ultra-rapides le rendent unique. Il est disponible dans les trois couleurs métallisées brun, rose vif et argent.

**Prix spécial exclusif pour les membres de Visana Club: 279 au lieu de 548 francs!** Commandez votre IXUS 1000 HS de Canon (carte mémoire de 4 GB incluse) sous [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) ou par téléphone au numéro 043 411 85 75 (10-12 et 14-16 heures), mot-clé «Visana Club». L'offre est valable jusqu'au 31 août 2011 ou jusqu'à épuisement du stock.

Vous trouverez de plus amples informations (également concernant la livraison) et des images sous [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) ou [www.canon.ch](http://www.canon.ch). Pour les questions techniques, il vous suffit de composer le numéro de téléphone 0848 833 838.

## Samsonite «Pixel Cube» – votre compagnon de voyage parfait

Série de trolleys en polycarbonate de haute qualité. Le design plaisant et l'excellente qualité de fabrication caractérisent cette série de valises de Samsonite. Les deux trolleys sont équipés d'une serrure à code, d'une poignée télescopique multi-position ainsi que d'un intérieur divisé en deux compartiments avec séparation à fermeture éclair et sangles élastiques ajustables.



	Petit trolley	Grand trolley
Dimensions:	55 x 38 x 25 cm	71 x 47 x 28,5 cm
Poids:	3 kg	4,5 kg
Volume (en l):	34	75
Roulettes:	2	4
Couleurs:	gris ou rouge bordeaux	gris ou rouge bordeaux
Garantie:	10 ans	10 ans
Prix:	Fr. 325.- / <b>225.-*</b>	Fr. 420.- / <b>290.-*</b>

\* Prix Visana (y c. frais de port et TVA)

**Commandez votre compagnon de voyage parfait et profitez d'un rabais de plus de 30%.** Les commandes ne peuvent être effectuées qu'en ligne sous [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch). L'offre est valable jusqu'au 30 juillet 2011 ou jusqu'à épuisement du stock. Vous trouverez de plus amples informations et des images sous [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch).

### Visana Club – un plus pour vous

En tant que cliente ou client de Visana, vous êtes automatiquement et gratuitement membre de Visana Club et pouvez profiter sans restriction de toutes les offres de nos partenaires. Visana n'utilise pas le moindre franc de prime pour Visana Club. Vous trouverez d'autres offres et de plus amples informations sous [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) ou en appelant la ligne spéciale d'information: 031 357 94 09.



# Le plaisir de la course à pied

**A l'honneur: Appenzell et le canton de Vaud. Visana soutient en tant que partenaire l'«Appenzellerlauf» et le «Tour du Pays de Vaud», course en six étapes. Nous mettons en jeu 50 participations pour chaque course.**

Le 18 juin 2011, plusieurs centaines de sportives et de sportifs se retrouveront pour parcourir le centre d'Appenzell à l'occasion de la troisième édition de l'«Appenzellerlauf». Pour

la plupart, l'objectif est non pas de gagner une médaille ou d'établir un record, mais de se faire plaisir et de partager ce bon moment avec les amis et la famille.

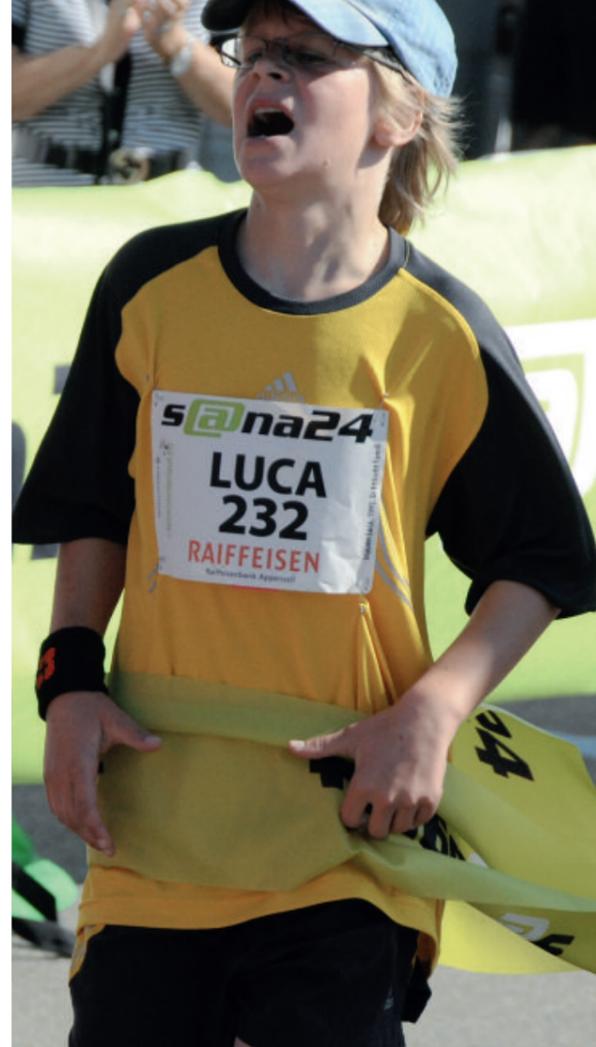
### Il y en a pour tous les goûts!

Les amatrices et amateurs de course à pied ont le choix entre 32 catégories qui s'échelonnent de 750m pour les plus jeunes à 8900m pour les plus expérimentés. Une catégorie de course à relais pour elle et lui et une catégorie destinée aux familles s'adressent à celles et ceux qui apprécient tout particulièrement de courir en équipe.

Même une catégorie de Nordic Walking est proposée pour les personnes qui préfèrent faire le parcours à un autre rythme. Vous trou-

### 50 participations à gagner

Visana met en jeu 50 participations pour la troisième édition de l'«Appenzellerlauf» et pour la 17<sup>e</sup> édition du «Tour du Pays de Vaud», course en six étapes. Participez à notre concours et gagnez une inscription gratuite pour découvrir en courant Appenzell ou six localités vaudoises.



verez toutes les informations dont vous avez besoin sur [www.appenzellerlauf.ch](http://www.appenzellerlauf.ch).

### Déjà la 17<sup>e</sup> édition du «Tour du Pays de Vaud»

Entre le 10 août et le 14 septembre 2011 aura lieu chaque mercredi soir une des six étapes du «Tour du Pays de Vaud». Les six communes qui accueillent la course sont les suivantes: Mézières (10 août), Genolier (17 août), La Sarraz (24 août), Chavornay (31 août), Penthaz (7 septembre) et St-Prex (14 septembre). Le «Tour du Pays de Vaud» est organisé cette année pour la 17<sup>e</sup> fois. Etant donné le nombre croissant de participantes et participants, une sixième étape a été ajoutée au programme.

Il n'est pas nécessaire d'effectuer toutes les étapes; vous pouvez choisir celles auxquelles vous souhaitez participer. Visana met en jeu 50 participations (voir encadré). Celles-ci sont valables pour la course dans son ensemble. A vous de choisir si vous souhaitez effectuer toutes les étapes ou pas. Vous trouverez des informations supplémentaires (catégories, dates, parcours, etc.) sur le «Tour du Pays de Vaud» sur [www.tourpaysdevaud.ch](http://www.tourpaysdevaud.ch).

**Stephan Fischer**  
Communication d'entreprise

### Coupon de participation

Je souhaite participer à la course suivante (veuillez cocher ce qui convient):

- «Appenzellerlauf» (18 juin 2011)  
 «Tour du Pays de Vaud»  
 (du 10 août au 14 septembre 2011)

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

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

Découper le coupon, le coller sur une carte postale et l'envoyer à: VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15. Les gagnantes et les gagnants seront informés d'ici au 28 mai 2011 («Appenzellerlauf») ou au 18 juin 2011 («Tour du Pays de Vaud»). Vous trouverez de plus amples informations sur les deux courses sur [www.appenzellerlauf.ch](http://www.appenzellerlauf.ch) et [www.tourpaysdevaud.ch](http://www.tourpaysdevaud.ch).

# Route du cœur

**2 pour 1.** La route du cœur offre désormais trois nouvelles étapes. Jusqu'à fin octobre, du lundi au vendredi, les personnes assurées auprès de Visana peuvent louer deux FLYER au prix d'un seul, sur les nouveaux parcours et «l'Evergreen» Willisau–Berthoud.

Depuis sept ans, la route du cœur entre Willisau et Berthoud est un parcours très prisé par les cyclistes. Elle permet de découvrir 63 km de la charmante région de l'Emmental. Avec un vélo électrique FLYER, même les cyclistes amateurs gravissent sans trop de peine des pentes parfois un peu rudes. Trois nouvelles étapes ont été ajoutées et peuvent être explorées depuis l'année dernière.

## Berthoud–Langnau: la surprenante

Les 45 kilomètres de distance et 1000 mètres de dénivelé représentent un parcours d'un jour attrayant ainsi qu'une merveilleuse entrée en matière pour le charme rustique de l'Emmental.

## Langnau–Thoune: l'imposante

L'Emmental supérieur est très différent. Les 72 kilomètres de parcours et les 1300 mètres de dénivelé constituent l'étape royale de la route du cœur et satisfont aussi ceux qui recherchent la performance sportive. Ce parcours exige une certaine condition physique, même avec le FLYER.

## Thoune–Laupen: la splendide

Ce parcours s'aventure dans des paysages hors de l'Emmental. Sur une distance de 64 kilomètres avec 1100 mètres de dénivelé, les paysages défilent et varient.

Jusqu'à fin octobre, les personnes assurées auprès de Visana peuvent parcourir l'étape de leur choix avec deux FLYER au prix d'un, du lundi au vendredi (voir encadré). Mais attention: le nombre de FLYER à disposition est limité et la demande est énorme. Pour éviter toute déception, mieux vaut réserver assez tôt.

Urs Schmid

Communication d'entreprise

**Offre Visana Club: deux FLYER loués au prix d'un**  
Jusqu'au 31 octobre, les personnes assurées auprès de Visana peuvent louer deux FLYER au prix d'un seul, du lundi au vendredi.

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

Les FLYER vous attendent à Willisau, Berthoud, Langnau, Thoune et Laupen. Comme alternative, vous pouvez partir de Hasle-Rüegsau au lieu de Berthoud, ce qui raccourcit le parcours traditionnel de quelques kilomètres.

**Important: réservez vos FLYER assez tôt, en téléphonant au 058 327 54 57 ou sur [www.rentabike.ch](http://www.rentabike.ch).** Cette offre vaut jusqu'à épuisement du stock. Le jour de votre excursion, veuillez amener le bon 2 pour 1 et votre carte d'assuré/e.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur [www.herzroute.ch](http://www.herzroute.ch) (site en allemand seulement). Même avec le FLYER, les étapes demandent une certaine condition physique. Aux stations de location, vous recevrez un prospectus indiquant les possibilités de restauration et les stations de changement de l'accumulateur. Casque remis gratuitement. Age minimal pour la location d'un FLYER: 14 ans.

**GARANTIE QU'IL N'Y AURA PAS D'AUGMENTATION DE PRIMES\***

\* pour 2012, pour les assurances complémentaires Visana Basic, Traitements ambulatoires, Médecine complémentaire, Hôpital et Vacances.

**GARANTIE QU'IL N'Y AURA PAS D'AUGMENTATION DE PRIMES\***

\* pour 2012, pour les assurances complémentaires Visana Basic, Traitements ambulatoires, Médecine complémentaire, Hôpital et Vacances.

## RAILBON

### Route du cœur Visana 2 pour 1

Valable jusqu'au 31 octobre 2011, du lundi au vendredi. A faire valider dans une station de location de la route du cœur.

Série de paiement 0209 0000 1031

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



## RAILBON

### Route du cœur Visana 2 pour 1

Valable jusqu'au 31 octobre 2011, du lundi au vendredi. A faire valider dans une station de location de la route du cœur.

Série de paiement 0209 0000 1031

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





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

# Recommandez Visana!

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

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

## Pas de charge administrative

Recommander Visana est un jeu d'enfants. En quelques étapes, c'est réglé: il vous suffit d'indiquer le nom et l'adresse de votre connaissance sur le formulaire ci-contre,

## Conditions pour une recommandation

- Vous êtes âgé/e de 18 ans révolus.
- Le nouveau client/la nouvelle cliente a droit à la prime uniquement s'il ou elle est âgé/e de 18 ans révolus.
- Le nouveau client/la nouvelle cliente conclut l'assurance de base avec l'assurance combinée «Basic» ou l'assurance complémentaire «Hôpital» et une autre assurance complémentaire, p. ex. Médecine complémentaire ou Traitements ambulatoires.
- Le nouveau client/la nouvelle cliente n'habite pas dans le même ménage que vous.
- Les intermédiaires, les conseillers et les conseillères ainsi que les collaboratrices et collaborateurs du groupe Visana ne peuvent pas participer à cette action.
- La voie de droit est exclue.

## De bonnes raisons de choisir Visana

### Davantage de prestations, davantage de rabais

- Assurance de base avec un modèle permettant de réaliser une économie sur les primes
- 20% de rabais pour absence de sinistre sur les assurances complémentaires Hôpital et Basic
- Protection juridique en matière de santé incluse dans l'assurance de base
- Assurances complémentaires Traitements ambulatoires, Basic et Hôpital, y compris une assurance de voyage gratuite (assurance d'annulation, assurance des bagages et assurance des cartes-clients)
- Chèques Wellness pour votre prévention

### Davantage pour la famille

- Rabais de famille (à partir du deuxième enfant, 50% de rabais sur les assurances complémentaires)
- Primes gratuites pour le mois de la naissance
- Assurance de protection juridique gratuite pour enfants et adolescent/es jusqu'à 18 ans

### Davantage de service

- Le remboursement des prestations se fait dans les 10 jours
- Votre personne de contact vous conseille de façon compétente

Grâce à ces avantages, Visana se place régulièrement dans les premiers rangs dans des comparaisons neutres des prestations (p. ex. de l'institut de conseils financiers «Vermögenszentrum Zürich» ou de la revue allemande «K-Tipp»).

d'ajouter votre propre adresse et votre numéro d'assuré/e et de retourner le talon. Visana se charge de tout le reste. En cas de conclusion, vous recevrez 100 francs et la nouvelle personne assurée également.

La recommandation en ligne s'effectue encore plus simplement: [www.visana.ch](http://www.visana.ch). Votre agence Visana vous conseille volontiers.

**Franziska Lehmann**  
Marketing Clientèle privée

## Talon de recommandation

### Mon adresse

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

### Mes propositions de recrutement

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

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

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

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

## Communiquez-nous votre numéro IBAN

A l'avenir, le numéro IBAN (International Bank Account Number) sera nécessaire pour que nos paiements puissent être traités sans erreur, de manière rapide, sûre et avantageuse.

### Qu'est-ce que l'IBAN?

Le numéro IBAN correspond à la nouvelle norme en matière de trafic de paiements. Il représente le numéro de compte bancaire et se compose d'un code de pays, d'un chiffre de contrôle, de l'identifiant de la banque et du numéro de compte du client. En Suisse, les paiements sans IBAN sont actuellement encore exécutés sans engendrer de frais supplémentaires. Toutefois, il est possible qu'à l'avenir des frais supplémentaires soient imputés également pour les paiements nationaux sans IBAN. C'est la raison pour laquelle les données de la

clientèle Visana qui comportent encore des numéros de compte «réguliers» seront remplacées par le numéro IBAN. Cela permettra à Visana d'effectuer ses paiements exclusivement au moyen du format IBAN.

Si vous changez de coordonnées bancaires ou si vous recevez un nouveau numéro de compte, veuillez nous communiquer vos nouvelles coordonnées sous format IBAN (en indiquant le numéro IBAN ainsi que votre adresse et numéro d'assuré(e)). Vous nous permettez ainsi de vous faire parvenir votre avoir de manière sûre et efficace. Votre numéro IBAN figure sur votre relevé de compte postal ou bancaire ainsi que sur les autres documents de la banque ou de PostFinance. Si vous avez des questions, votre agence se fera un plaisir de vous répondre.

### Exemple d'un numéro IBAN Suisse (21 chiffres):

<b>CH</b>	<b>35</b>	<b>00230</b>	<b>23050422318T</b>
Code pays (2 lettres)	Chiffre de contrôle (2 chiffres)	Numéro CB (5 chiffres)	Numéro de compte (12 positions)

Source: www.ubs.com

## Le graphique actuel



Chez Visana, le contrôle des prestations, c'est-à-dire le contrôle des factures de médecins, d'hôpitaux, etc. est constamment optimisé. Le graphique montre les montants que le groupe Visana n'a pas dû payer au cours des dernières années. Soit il n'existait pas de couverture d'assurance pour les prestations facturées, soit le groupe Visana a demandé des montants en restitution en raison de prestations facturées de manière inadéquate ou fausse, soit encore des demandes en restitution ont été faites à d'autres assureurs. Grâce à son contrôle des prestations, Visana n'a pas eu besoin de prendre en charge environ un cinquième des prestations décomptées en 2010, d'un montant de 3,1 milliards de francs.

## Liste restreignant le choix des hôpitaux (Etat au 15 janvier 2011)

Pour l'assurance Hôpital division mi-privée, Visana Assurances SA tient une liste restreignant le choix des hôpitaux, d'où il ressort quels hôpitaux ne peuvent pas être choisis pour le traitement hospitalier dans la division mi-privée. Lors du séjour dans un hôpital qui figure sur la liste restreignant le choix des hôpitaux, les coûts qui ne sont pas couverts par l'assurance obligatoire des soins ne sont pris en charge qu'à raison de

50% en cas d'hospitalisation, à l'exception des admissions d'urgence. La liste restreignant le choix des hôpitaux est adaptée régulièrement et peut être consultée auprès de l'agence compétente ou lui être demandée sous forme d'extraits.

Canton	Lieu	Hôpital/clinique
<b>AI / AR</b>	Teufen	Augenklinik/Laserzentrum Dr. Scarpatetti Aldo
<b>BL</b>	Liestal	Praxisklinik Ergolz
	Muttenz	Praxisklinik Rennbahn
<b>BE</b>	Bienne	Clinique de chirurgie plastique et esthétique
<b>TG</b>	Tägerwilten	Bindersgarten Klinik (Rehaklinik)
<b>VS</b>	Crans-Montana	Clinique Bernoise Montana

Cet état peut subir des modifications.

### Informations importantes

#### Avez-vous des questions?

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

#### Visana Assistance

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

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

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

#### Visana Newsletter

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

## Fête suisse des chorales en costumes à Lyss





## «Du combat solitaire à l'esprit d'équipe»

**Le médecin de famille de l'avenir. Il s'organise de plus en plus souvent dans des cabinets de groupe, travaille à temps partiel et est une femme – il s'agit d'une tendance constatée par le Dr Mireille Schaufelberger, directrice de l'Institut universitaire de médecine générale de Berne (BIHAM).**

Lors de notre entretien, Mireille Schaufelberger demande davantage de soutien pour la médecine générale et met en garde contre les conséquences d'une pénurie.

### **VisanaFORUM: Comment se présente un médecin de famille typique de la nouvelle génération?**

Mireille Schaufelberger: A l'avenir, il s'agira clairement d'une femme qui travaille à temps partiel dans un cabinet de groupe. Quelques cabinets individuels existeront encore de manière isolée.

### **Pourquoi cette tendance?**

60 à 70% des étudiants en médecine sont des femmes. Les professions de la santé sont un domaine typiquement féminin. La médecine également.

### **Le «combattant solitaire» a-t-il fait son temps?**

Aujourd'hui, les médecins ne sont plus disposés à effectuer de longues journées de travail. Ils souhaitent également prendre d'autres responsabilités, par exemple au sein de leur famille. C'est pourquoi il faut 2,3 postes pour remplacer un médecin de famille qui part à la retraite.

### **Dans quelle mesure?**

Le médecin de famille est un premier recours en cas de problèmes de santé, il accompagne les patientes et les patients durant l'intégralité du processus de guérison, parfois durant des années. Le médecin de famille coordonne

la prise en charge par les hôpitaux, les spécialistes ou Spitex, c'est-à-dire les soins à domicile.

### **Tout le monde se plaint du manque de médecins de famille...**

...qui est malheureusement bien réel. De moins en moins de médecins choisissent cette voie. Souvent la spécialisation paraît plus attrayante.

### **Pourquoi?**

Il s'agit en premier lieu d'une question de revenu et d'image. La profession de médecin de famille a la réputation d'être sous-payée, les horaires sont longs et comportent de nombreux services de garde. A cela s'ajoute que la médecine généraliste est encore peu ancrée dans la formation universitaire.

### **Que faire alors?**

C'est à la politique d'agir. Les tarifs doivent être adaptés afin que les médecins de famille aient un revenu comparable à celui des spécialistes. La médecine générale doit obligatoirement faire partie des études de médecine, tout comme un assistantat dans un cabinet de médecin de famille. Une chaire de médecine générale à l'université donnerait un signal important.

### **Qu'en est-il de la formation postgraduée?**

Là aussi des mesures sont nécessaires. Il faut encourager les stages d'assistantat dans les cabinets. Tous les hôpitaux devraient créer des postes spéciaux pour les futurs médecins de famille. Mais les assureurs-maladie ont également un rôle important à jouer.

### **Que peuvent-ils faire?**

Ils peuvent nous offrir un soutien actif, comme le fait Visana, en finançant des postes d'assistantat dans les cabinets de l'Oberland bernois, ce qui aide à assurer la relève des cabinets de médecins de famille. Ou alors en s'engageant pour une meilleure rémunération des médecins de famille. Là aussi, Visana joue un rôle d'exemple avec son modèle dans la région de Thoun et dans l'Oberland bernois.

### **Que se passera-t-il faute de mesures?**

La pénurie de médecins de famille s'accroîtra de manière drastique au cours des prochaines années. Cela signifiera une perte de qualité

### **«La nature est essentielle»**

Mireille Schaufelberger est médecin généraliste. Elle constate que sa charge de travail est «très importante». C'est pourquoi un repos ciblé est essentiel. Elle se ressource lors de longues promenades en famille ou avec son chien, ou en faisant de la voile sur le lac de Bienne. «La nature est essentielle dans ma vie. Elle me permet de recharger mes batteries.» Mireille Schaufelberger aime également lire ou se détendre lors de voyages vers des horizons lointains. L'art, l'architecture et la photographie font également partie de ses activités de loisir.



### **Encourager la médecine générale**

L'Institut universitaire de médecine générale de Berne (BIHAM) constitue le lien entre la faculté de médecine et les médecins de famille en exercice. Avec les quelque 600 médecins de famille actifs en tant qu'enseignants, le BIHAM se charge de la formation des futurs médecins de famille. Un autre accent est placé sur la formation postgraduée et la recherche. La directrice du BIHAM, Mireille Schaufelberger, y apporte son expérience personnelle: elle a dirigé un cabinet de médecin de famille avec son époux durant de longues années. Pour plus d'informations: [www.biham.unibe.ch](http://www.biham.unibe.ch)

énorme au détriment des patientes et des patients. Nous devons être conscients de la bonne qualité des soins médicaux que nous avons à l'heure actuelle.

### **Cette qualité est-elle chère?**

En Suisse, nous bénéficions de soins médicaux d'excellente qualité. La maintenir a toutefois un prix. Mais il faut savoir que les médecins de famille ne sont à l'origine que de 7% des coûts de la santé et qu'ils sont en mesure de suivre jusqu'à 90% des patientes et patients de manière autonome.

**Christian Beusch**

**Responsable Communication d'entreprise**