

N° 3 2011

live

Le magazine des clients de Sympany



Profitez en bonne santé

Nouveau programme de bonus pour les assurés Page 6

Hausse modérée des primes 2012 Page 10

Protection juridique: Sympany est là Page 13


cap sur la différence

Birka Gosert (42 ans), Aarau, assurée chez Sympany depuis 2006

Birka Gosert travaille comme anesthésiste et ambulancière dans un hôpital régional. Elle aime autant le calme de la salle d'opération que l'adrénaline des interventions sur le terrain. Pour décompresser, cette Allemande de naissance s'adonne au théâtre, où elle se met dans la peau des autres.



Santé

La médecine et les soins m'ont toujours fascinée. Adolescente, j'ai suivi des cours de premiers secours et intégré le service de sauvetage. Ainsi, j'ai fait de la santé mon métier. J'ai moi-même souffert d'une longue maladie l'an dernier; j'ai découvert l'«autre versant». Dans ce métier, on a parfois le sentiment d'être invulnérable.

Théâtre

Je m'adonne au théâtre avec passion; j'aurais rêvé d'être comédienne. Au théâtre, j'aime les applaudissements: le public fait part de ses impressions directement. Par ailleurs, l'esprit d'équipe est important. Le succès d'une pièce dépend toujours d'une prestation collective. Nous devons pouvoir entièrement compter les uns sur les autres.

Suisse

J'ai grandi en Rhénanie-Palatinat, avant de m'établir dans le canton d'Argovie en 2006. Je me suis vite habituée au dialecte, malgré, au début, des erreurs de compréhension assez cocasses. Ici, on ne dit pas les choses de façon aussi directe qu'en Allemagne. Il y a toutefois bien plus de points communs que de différences entre Allemands et Suisses.

Bonnes nouvelles

Sympany se soucie de votre santé. Vous pouvez compter sur notre aide en cas de maladie ou d'accident. A présent, nous vous récompensons si vous prenez soin de votre santé et n'avez pas recours aux prestations. Vous découvrirez dans ce numéro l'essentiel du nouveau programme de bonus individuel de Sympany. Et justement, il est question de santé dans l'article principal: Que pouvons-nous faire? Quand faut-il se fier à ses sentiments et quand faut-il faire confiance aux spécialistes? On le sait, mais il est bon de le rappeler: l'exercice physique, c'est non seulement sain, mais procure aussi du plaisir!

Si l'on doit se battre pour sa santé, on doit aussi, parfois, se battre pour ses droits. Là encore, nous avons de bonnes nouvelles: avec protect, Sympany propose une nouvelle assurance de protection juridique santé avec des prestations élargies, complément idéal à votre assurance maladie.

Enfin, de bonnes nouvelles aussi pour les primes d'assurance maladie 2012: pour les assurés de Sympany, les primes n'augmentent que de façon modérée par rapport à ces dernières années. Les assurances complémentaires présentent même des réductions. Notre nouveau CEO Ruedi Bodenmann nous dira quelles sont les principales évolutions qui influencent les primes actuellement. Nous vous montrerons aussi les économies de primes et de coûts que vous pouvez réaliser de façon individuelle.

Nous vous souhaitons une lecture intéressante et un automne qui rime avec exercice et santé!

La rédaction



Assurance qui met le cap sur la différence, Sympany offre une protection sur mesure et une assistance attentionnée. Sympany propose des assurances maladie et accidents pour les particuliers et les entreprises ainsi que, depuis 2009, des assurances choses et responsabilité civile.

04 **Impulsions**

06 **Sujet**

Bonne santé: quelles sont les clés et que pouvons-nous faire?

10 **Interview**

Le CEO Ruedi Bodenmann sur le développement des primes 2012

12 **Service**

Faites baisser vos primes et économisez grâce à l'envoi direct des médicaments

13 **Offre**

Assurance de protection juridique: prestations élargies

14 **A votre service**

15 **Un plaisir sain**

16 **Un bon conseil**

IMPRESSUM

Editeur: Groupe Sympany

Rédaction: Communication d'entreprise de Sympany, redaktion@sympany.ch

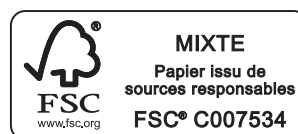
Mise en page: Crafft Kommunikation AG, Zurich

Photos: Derek Li Wan Po, Bâle

Impression: Ziegler Druck- und Verlags-AG, Winterthur

Papier: Biberist Furioso, sans bois

Tirage: 140 000



Impulsions

La santé en chiffres

CHF **20670.-**

C'est le coût moyen du traitement médicamenteux de l'hypertension sur 30 ans, sans compter le traitement médical. L'hypertension est une maladie répandue surtout dans les pays industrialisés. Un adulte sur quatre a une pression artérielle trop élevée. L'hypertension non traitée fragilise les vaisseaux sanguins et accroît le risque d'infarctus ou d'apoplexie.



L'objet

Cardiofréquencemètre

Pour ce qui est du pouls, «moins» signifie souvent «plus». Courir à un rythme modéré, avec un pouls entre 110 et 140, pendant 40 minutes, c'est ce qu'il y a de plus efficace. Cela améliore l'endurance et favorise le métabolisme des graisses. Le cardiofréquencemètre aide à bien évaluer sa capacité à supporter l'effort. Il signale tout dépassement de la marge souhaitée. A la fin de l'entraînement, il informe sur l'évolution du pouls, le temps réalisé et les calories brûlées. Ces mini-ordinateurs sont parfaits pour le jogging, le vélo et d'autres sports d'endurance. On les trouve dans les magasins spécialisés.

En bref

La course à pied

Le premier club de jogging a été fondé en 1961 par l'entraîneur néo-zélandais Arthur Lydiard. Il est considéré comme l'inventeur de la course à pied, le «jogging» en anglais. Il s'agit d'une course à un rythme tranquille, qui améliore la condition physique et renforce les muscles.

Le jogging améliore non seulement l'endurance et la condition physique, mais il renforce aussi le système cardio-vasculaire et a une influence positive sur la densité osseuse. Pratiqué régulièrement, il permet aussi de perdre du poids.

Il est en outre prouvé que le jogging a un effet positif sur le bien-être corporel et psychique. Il importe simplement d'être équipé de bonnes chaussures et de suivre un programme d'entraînement adapté à l'âge.

Recettes de grand-mère

Eviter les cloques en randonnée



Même des chaussures de marche confortables et bien assouplies ne protègent pas toujours contre des cloques douloureuses. Mettez de la poudre pour bébés sur vos pieds avant la randonnée. Vous évitez ainsi les cloques à coup sûr!

Les clients parrainent des clients

100 francs

Recommandez Sympany dans votre famille, au travail, au club de sport ou auprès d'amis. Chaque recommandation vaut CHF 100.-, à condition que la personne recommandée souscrive un paquet d'assurance (assurance de base et assurance complémentaire). Vous pouvez aussi, indépendamment de la conclusion de l'assurance, gagner un bon de voyage Kuoni d'une valeur de 500 francs. Vous êtes donc doublement gagnant. Commandez vos formulaires de recommandation:

www.sympany.ch/recommandation
service@sympany.ch



Conseil de Sympany

A vos marques! Prêts? Partez!



Les courses populaires sont dans l'air du temps. Grâce à Sympany, les adeptes de la course à pied ont le vent dans le dos. Vous vous donnez à fond, et nous versons 50 francs sur la finance d'inscription. L'offre est limitée, alors: «pour gagner, soyez rapides». C'est parti! Sprintez pour obtenir toutes les infos sur

www.sympany.ch/fr/runbabyrun

Une vie saine, doublement bénéfique!

A travers un nouveau programme de bonus, Sympany récompense les assurés soucieux de leur santé et économes. Qu'est-ce que la «santé» au juste? Comment vivre sainement? Quel rôle joue le plaisir? Live apporte quelques éléments de réponse.

Etes-vous en bonne santé? Pas si facile de répondre à cette question. La santé est une notion mal définie et très subjective. La maladie, au contraire, est un état plus facile à identifier. Ce que nous ressentons nous dit aussi quelque chose sur notre santé: les gens qui se sentent en bonne santé le sont généralement et se comportent de façon à le rester. Faut-il pour autant toujours se fier à ce que nous ressentons?

Ce qui nuit à la santé

Les risques pour notre santé sont bien connus. Selon Thomas Mall, membre du conseil de fondation de Sympany et médecin à Bâle, le tabac et le surpoids sont les deux facteurs de risque cardio-vasculaire majeurs, qu'il est aussi le plus facile d'infléchir. Ceux-ci peuvent causer des maladies du système cardio-vasculaire, des infarctus ou des apoplexies. Fumer est nocif; on le savait bien avant que les paquets de cigarettes soient pourvus de mises en garde en ce sens. Non seulement la nicotine et le goudron, mais aussi les métaux lourds et les gaz dangereux sont autant de substances qui ne laissent rien présager de bon. Fumer n'a aucun bienfait pour la santé. La recommandation est donc claire: arrêter!

Qu'est-ce que le surpoids?

L'indice de masse corporelle (IMC) divise le poids par la taille au carré (en mètre). Un IMC de 20 à 25 correspond à un poids normal; un IMC de 25 à 30 correspond à un surpoids. Un IMC supérieur à 30 est synonyme d'adiposité, d'obésité. L'IMC est un critère parmi d'autres permettant d'évaluer l'état du corps, mais c'est le plus utilisé, et il est aussi appliqué par l'Organisation mondiale de la santé (OMS).

Manger: entre envie et frustration

La question du surpoids est un peu plus complexe; d'autres facteurs de risque cardio-vasculaires tels que lipides sanguins, pression artérielle et diabète y sont associés. Le surpoids peut en outre nuire au système moteur. Le surpoids, comme un niveau de lipides sanguins élevé, a parfois une origine génétique, et n'est donc pas seulement la faute de la personne. En outre, on ne s'en débarrasse pas du jour au lendemain. Le diagnostic de base est toutefois simple. Nous ne bougeons pas assez et mangeons trop, ce que confirme Thomas Mall: «Nous disposons des informations et avons accès aux bons aliments, mais nous consommons trop de calories.»

Notre environnement, qui nous pousse en permanence à manger des aliments mauvais pour la santé, est aussi en cause: une offre surabondante jour et nuit, des portions toujours plus grandes, toujours plus de graisses et de sucre. C'est souvent par insouciance et facilité qu'on se nourrit mal. Pour perdre du poids, il faut au contraire une volonté de changer ses habitudes, parfois ancrées depuis toujours. Cela doit aussi s'accompagner d'un bien-être psychique. Autrement dit, celui pour qui «régime» ne rime pas avec «bien-être» ne s'y tiendra pas et ne perdra pas de poids.

Avec modération

Se sentir bien ne signifie pas forcément se laisser aller. Savoir parfois renoncer et faire des efforts peut aussi procurer du plaisir! Il s'agit de préserver un équilibre fragile entre une alimentation saine et le plaisir. Les deux éléments sont bons pour notre santé, l'un pour notre corps, l'autre pour notre psychisme. Il n'est certes pas sain de manger du chocolat devant la télé, des chips à l'apéritif ou une saucisse grillée lors d'un barbecue, mais la vie serait bien fade sans cela! Le tout est donc d'appliquer la formule consacrée: «La dose fait le poison».

L'activité physique et
l'alimentation sont les clés de la
santé - sans oublier le plaisir.





L'activité physique fait du bien

Ce principe de Paracelse est l'un des meilleurs moyens de maintenir son poids et de rester en bonne santé. Il n'est pas nécessaire, pour cela, de faire du sport de haut niveau. Au contraire: «Faire du sport avec un chronomètre n'est souvent plus très profitable à notre santé», selon le médecin Thomas Mall. Son conseil? «Avoir un chien. C'est un bon moyen de rester en bonne santé.» En effet, mieux vaut se promener chaque jour que se torturer une fois tous les quinze jours sur les engins d'un centre de fitness.

Bouger doit être synonyme de bien-être – mais aussi de dépassement de soi: le plaisir d'être au sommet d'une montagne est bien plus grand si, pour y parvenir, on a marché au lieu de prendre le téléphérique. Il est plus facile de travailler après un peu d'exercice physique qu'après un repas lourd. Et la conversation au cours d'un jogging en commun, c'est aussi du plaisir!

Besoin de spécialistes

Bien sûr, il existe des risques pour la santé qui ne dépendent pas du mode de vie et qu'il n'est pas si facile d'éliminer. Par exemple, les personnes dont la pression artérielle est élevée ne ressentent aucune gêne – jusqu'à ce qu'il soit trop tard. Cela vaut aussi pour d'autres aspects, même si leur pertinence fait souvent l'objet d'une bataille d'experts. Quoi qu'il en soit, certaines valeurs doivent être connues et, si nécessaire, contrôlées. Parmi elles, la pression artérielle, le glucose sanguin et les lipides sanguins. Dès 50 ans, il faut également faire contrôler la tension oculaire. Et bien sûr, les différents examens de dépistage du cancer sont recommandés: dépistage du cancer du sein et du col de l'utérus pour

les femmes; dépistage du cancer de la prostate pour les hommes à partir de 40 ans.

Pour tous les contrôles et examens, le mieux est de s'adresser à son médecin de famille. C'est lui qui est le plus à même de définir les mesures à prendre car c'est lui qui connaît le mieux vos antécédents médicaux. A moins que votre vie ne soit qu'une promenade de santé?

Conseils et aide

Conseils sur l'alimentation et l'exercice physique

Promotion Santé Suisse est l'organisation de prévention de la Confédération, des cantons et des assureurs maladie. Vous trouverez sur son site Internet des conseils utiles pour une alimentation saine et une activité physique au quotidien, mais aussi un calculateur IMC, un tableau nutritionnel et d'autres informations importantes.

www.promotionsante.ch

Assistance médicale 24 h/24 h

Comment interpréter les symptômes? Dois-je tout de suite aller chez le médecin, puis-je attendre ou me soigner moi-même? Les assurés de Sympany peuvent bénéficier d'un conseil médical gratuit par téléphone: Medgate, le centre suisse de télémédecine, est un cabinet médical joignable tous les jours, 24 heures sur 24.

En Suisse: 0844 000 724, à l'étranger: +41 844 000 724

Sympany s'occupe aussi de ses clients en bonne santé

Sympany vous aide si vous êtes malade ou victime d'un accident, cela sans complications. En outre, désormais, si vous prenez soin de votre santé et n'avez pas recours aux prestations, vous êtes récompensé grâce au nouveau programme de bonus individuel de Sympany.

Si vous avez souscrit chez Sympany l'assurance de base et une assurance complémentaire à la fois pour les prestations ambulatoires et stationnaires, vous en profitez:

- Le bonus est octroyé déjà après une année civile sans recours aux prestations.
- Le bonus récompense votre fidélité: plus longue est la période ininterrompue sans recours aux prestations, plus élevé est le bonus.
- Plus vos assurances complémentaires sont complètes, plus votre bonus est élevé.
- Dans l'assurance de base, les prestations jusqu'à hauteur de la franchise choisie ne sont pas prises en compte.
- Les prestations pour les check-up n'influent pas sur le bonus.
- La procédure est simple: votre bonus est versé sur votre compte postal ou bancaire.

Selon vos assurances complémentaires, vous recevez, en cas de non-recours aux prestations, un bonus de 50 francs au moins, pouvant aller jusqu'à 180 francs. Si vous n'avez pas eu recours aux prestations pendant plus d'un an sans interruption, ce montant se multiplie par le nombre d'années correspondant. Le bonus peut être multiplié par quatre au maximum. Le bonus peut donc atteindre 720 francs maximum. Est déterminante la couverture d'assurance au 31 décembre de l'année précédente.

Le nouveau programme de bonus remplace le chèque bonus. Selon le cas, les bonus peuvent être nettement plus élevés. Pour fêter ce nouveau programme de bonus, tous nos assurés ayant droit à un bonus recevront 100 francs au moins en 2011, même si leur bonus théorique devait être inférieur.

Un mot sur le financement

Le bonus est financé par les assurances complémentaires (LCA). Sympany n'utilise pas les primes de l'assurance de base (LAMal). Celle-ci est une assurance sociale sur laquelle Sympany ne fait aucun bénéfice.

Sympany met le cap sur la différence. Aussi bien en cas de maladie qu'en cas de non-recours aux prestations!

Tous les assurés ayant droit à un bonus en 2011 recevront début septembre, par la poste, les informations détaillées sur leur bonus individuel.

Pour plus d'informations sur le programme de bonus et les conditions exactes:

www.sympany.ch/fr/bonus, 0800 455 000



«Nous entendons être un partenaire fiable.»

Bonne nouvelle: dans l'assurance de base, beaucoup d'assurés de Sympany bénéficieront de primes identiques, voire inférieures. En raison des grandes disparités entre cantons, il y a aussi des hausses, toutefois dans des proportions limitées.

Monsieur Bodenmann, la hausse des primes dans l'assurance de base est modérée par rapport aux années précédentes. Quelles en sont les raisons?

Ces deux dernières années, les assureurs maladie ont dû combler un déficit, car les primes avaient été longtemps trop basses et ne couvraient pas la hausse des coûts de la santé. Cela s'est traduit pour tous les assureurs par des réserves en baisse, qui ont dû être reconstituées par des augmentations exceptionnellement élevées. La situation s'est à présent améliorée. Les réserves de Sympany sont saines, tout comme l'entreprise dans son ensemble. Nous avons effectué des tests de stress sur les trois prochaines années. Ces calculs montrent que nous sommes en mesure, en cas d'évolution normale des frais de santé et du renchérissement, de maintenir les primes à un niveau raisonnable. Nous souhaitons éviter des fluctuations trop fortes et irrégulières et être un partenaire fiable pour nos clients.

Comment évoluent, globalement, les frais de santé?

L'augmentation des coûts a dans l'ensemble ralenti. On a connu l'an dernier une hausse de 1,9% au niveau suisse, contre plus de 4% les années précédentes. Les dépenses pour les médicaments, par exemple, ont baissé, tout comme celles pour les séjours à l'hôpital et les coûts des établissements médico-sociaux. La plus forte hausse concerne, au premier semestre 2011, les traitements hospitaliers ambulatoires ainsi que les prestations de laboratoire, la physiothérapie, les traitements médicaux et Spitex.

Les primes de l'assurance de base ont connu une évolution réjouissante. Qu'en est-il des complémentaires?

Dans l'assurance complémentaire générale pour les prestations ambulatoires, les primes restent au même niveau. L'amélioration des structures et processus se fait clairement sentir. Nos clientes et clients profitent de ces

baisses. Et le nouveau financement hospitalier produit ses effets, tant dans la base que dans les complémentaires.

Le nouveau financement hospitalier joue un rôle important dans la détermination de la prime. De quoi s'agit-il?

Il s'agit essentiellement de fixer un prix par diagnostic et par traitement: le forfait par cas. Le but visé est une meilleure comparabilité des frais de traitement. Les hôpitaux chers et les hôpitaux bon marché sont ainsi identifiés en toute transparence. Les changements portent aussi sur le modèle de financement et la répartition des coûts entre les assureurs maladie et les cantons. Les cantons peuvent déterminer le montant qu'ils prennent en charge pour les traitements hospitaliers. Le montant de cette participation est variable. C'est pourquoi le financement hospitalier a des effets variables sur les primes selon les cantons. Nous répercutons la baisse des

Primes 2012

Sympany vous transmettra, courant octobre, votre nouvelle police indiquant la prime d'assurance 2012.

Ces dernières années à la même époque, les assureurs maladie avaient de mauvaises nouvelles à annoncer. L'année 2012 se présente sous de meilleurs auspices:

Sympany augmente les primes de l'assurance de base dans toute la Suisse de façon modérée, soit de 1,6% en moyenne. Toutefois, des différences considérables apparaissent entre les cantons. Plus de 80% des assurés bénéficieront d'une baisse des primes dans les assurances complémentaires.



Le CEO Ruedi Bodenmann prend position sur les primes d'assurance maladie 2012.

coûts dans les cantons où le nouveau financement hospitalier a des effets positifs.

Qu'est-ce que cela signifie concrètement?

Dans le canton de Bâle-Ville, par exemple, nous devons augmenter un peu les primes de l'assurance de base. Dans le canton de Berne, en revanche, on note une amélioration. Les assurés de ce canton profiteront de cette bonification. Pour les assurances complémentaires d'hospitalisation, on relève une baisse dans tous les cantons, mais dans des proportions variables.

Les assurés peuvent désormais choisir l'hôpital librement. La prime de l'assurance complémentaire d'hospitalisation diminue-t-elle?

L'assurance complémentaire d'hospitalisation couvre plus que le libre choix de l'hôpital: par exemple, les cures, les frais de transport, certaines psychothérapies ainsi que le rooming-in, à savoir la possibilité, pour les proches du patient, de passer la nuit à ses côtés. Même après l'introduction du libre choix de l'hôpital, les coûts demeurent: si les assurés choisissent

de suivre un traitement plus cher que dans leur canton de domicile, cette assurance complémentaire couvre les frais supplémentaires.

Que dites-vous aux pourfendeurs de la chasse aux assurés jeunes et en bonne santé à laquelle se livrent les assureurs maladie?

Selon moi, la concurrence est importante entre les assureurs maladie. Elle incite tous les prestataires à optimiser leurs structures et processus et à faire des efforts pour leurs clientes et clients. Afin d'empêcher tout dérapage dans l'acquisition des clients, la compensation financière des risques parmi les assureurs est affinée. Il s'agit de parvenir à un meilleur équilibre entre les malades chroniques et les cas bénins. En outre, Sympany ne verse plus de commissions dans l'assurance de base, également afin d'éviter tout dérapage dans l'acquisition des clients.

Que pense Sympany des modèles de Managed Care?

Avec le Managed Care, une nouvelle philosophie est née. Il en résulte une meilleure organisation et coordination des traitements entre les assureurs et le médecin. Nous sommes convaincus

de l'utilité de cette fonction de triage. La qualité s'en trouve améliorée et les économies sont considérables. Nous répercuterons directement sur les assurés les économies réalisées grâce aux modèles médecin de famille, HMO et de consultation médicale par téléphone, et nous prévoyons d'étendre ces modèles. Nous sommes aussi convaincus par l'idée d'encourager la responsabilité individuelle. Quelle que soit l'évolution des frais de santé et du contexte politique – le modèle de Managed Care est encore débattu au Parlement – nous voulons rester attractifs et, surtout, proposer une évolution des primes fiable sur le long terme. Nous nous engageons pour des coûts raisonnables dans le domaine de la santé et entendons être un partenaire fiable pour nos clientes et clients.

Envoi direct de médicaments

Le prix baisse, pas la qualité

Sympany collabore avec les deux pharmacies à domicile MediService (Zuchwil) et Zur Rose (Frauenfeld). Les deux pharmacies livrent des médicaments à domicile franc de port. Ceux qui souhaitent contribuer à contenir les frais de santé peuvent ainsi faire des économies activement.

Economiser à plusieurs niveaux

Nos clientes et clients peuvent choisir où ils se procurent leurs médicaments. Tous ceux qui autorisent l'envoi direct de médicaments peuvent faire des économies à plusieurs niveaux: les pharmacies à domicile accordent 5% à 10% de rabais sur les préparations originales et les génériques. En outre, l'envoi direct entraîne la suppression de la validation des médicaments de 4.30 francs par médicament et de la validation des traitements de 3.25 francs par traitement.

Simple et rapide

Une fois que vous avez envoyé votre ordonnance, les médicaments vous sont généralement envoyés sous deux jours ouvrés dans un emballage neutre. Seul le prix baisse, pas la qualité: les pharmaciens vérifient toutes les commandes avant l'envoi. Pour les ordonnances de longue durée, la commande est encore plus simple pour vous. Bien entendu, la facturation est effectuée sans complications directement via Sympany.

Informez-vous sur les offres intéressantes des pharmacies à domicile:

www.zurRose.ch, 0848 842 842

www.mediservice.ch, 0800 817 827

Possibilités pour économiser des primes

Les «classiques»

A travers différentes mesures, vous avez aussi la possibilité d'influencer de manière individuelle le montant de la prime:

Augmenter la franchise

Réduisez votre prime avec une franchise augmentée de 500 à 2500 francs.

Passer à un modèle de Managed Care

Avec l'un de nos modèles de Managed Care casamed hmo, casamed médecin de famille ou callmed 24, vous bénéficiez de rabais de primes. En cas de problèmes de santé, adressez-vous toujours en premier lieu à votre médecin de famille, à votre clinique HMO ou au service de consultation médicale par téléphone.

Exclure la couverture des accidents

Si vous travaillez plus de 8 heures par semaine, vous êtes couvert par votre employeur contre les accidents. Inutile, dans ce cas, de souscrire cette couverture auprès de votre assurance maladie.

Miser sur le rabais de famille

Pour les assurances complémentaires frais de guérison, les enfants et jeunes jusqu'à 25 ans bénéficient d'un rabais généreux si l'un des parents au moins a une assurance équivalente.

Souscrire une formule d'assurance pour plusieurs années

Si vous souscrivez une formule d'assurance pour trois ans, vous bénéficiez d'un rabais pluriannuel sur les assurances complémentaires des frais de guérison.

Combiner les assurances maladie et les assurances choses

En souscrivant vos assurances maladie, ménage et véhicule automobile chez Sympany, vous bénéficiez de rabais de combinaison attrayants sur les assurances dommages.

Veillez vous informer des conditions exactes donnant droit à des rabais.

Informez-vous aussi sur Internet ou directement auprès du service à la clientèle de Sympany:

service@sympany.ch, 0800 455 000

www.sympany.ch/private/fr/tippsundinfo



Les assurés peuvent compter sur Sympany pour la protection juridique en matière de santé.

Sympany protect: plus de protection

En plus de l'assurance maladie, Sympany propose aussi une assurance de protection juridique en matière de santé. Celle-ci a été remaniée et inclut désormais davantage de prestations. Vous êtes ainsi encore mieux couvert en cas de litige!

Lorsque des litiges s'ajoutent aux problèmes de santé, un soutien est doublement bienvenu. Sympany propose, en collaboration avec Coop Protection juridique SA, une assurance de protection juridique éprouvée: protect.

Protection juridique complète en matière de santé

Jusqu'à présent, la couverture financière offerte par protect se limitait aux litiges avec des prestataires médicaux, tels qu'hôpitaux, médecins ou thérapeutes, en cas d'erreurs médicales. Début 2012, Sympany va étendre considérablement ce produit d'assurance: sont désormais aussi assurés les événements qui portent atteinte à votre santé et qui vous obligent à faire valoir vos droits avec l'aide d'avocats spécialisés ou d'experts. En cas d'accident de la circulation ou sur une piste de ski, il s'agit souvent de déterminer les atteintes à la santé, ainsi que de formuler et faire valoir une demande en dommages-intérêts.

protect est l'assurance globale pour toutes les questions juridiques en rapport avec les atteintes à la santé. Elle constitue une aide et prend en charge les frais en cas de litige avec les assurances responsabilité civile, mais aussi avec les assurances accidents, maladie et invalidité.

Adaptation de la prime

En raison de l'extension des prestations, la prime passera de 1 franc à 1.50 franc par mois. Comme auparavant, tous les membres de la famille bénéficient de la couverture d'assurance si un membre de la famille a conclu l'assurance. Avec la nouvelle assurance protect, Sympany propose donc un

produit encore plus complet et attrayant, complément idéal à votre assurance maladie et accidents!

D'autres questions sur la protection juridique en matière de santé? Nous vous conseillons personnellement:

service@sympany.ch, 0800 455 000

www.sympany.ch/private/fr/protect

Les prestations

Couverture mondiale, jusqu'à 250 000 francs par cas en Europe et jusqu'à 50 000 francs hors d'Europe.

Nous vous soutenons pour

des questions juridiques suite à des erreurs médicales et à des omissions de procéder à des examens; des questions juridiques en rapport avec des atteintes générales à la santé; des litiges relevant de la responsabilité civile en lien avec des atteintes à la santé (accident, prestataire); des litiges relevant du droit des assurances (assurance accidents, maladie et invalidité).

Sont couverts principalement

les frais d'avocats et experts mandatés; les frais de procédure et les frais de justice (y c. éventuels dépens alloués à la partie adverse).



Isabelle Gröli-Naegele est responsable du service à la clientèle de Sympany.

Notre service à la clientèle répond aux questions

Nos collaborateurs fournissent chaque jour des renseignements. En leur nom, Isabelle Gröli-Naegele répond à des questions souvent posées.

Bris de glaces

Le pare-brise de mon véhicule est fissuré. Est-ce que Sympany paie la réparation ou le remplacement de la vitre?

Si la couverture casco est incluse dans l'assurance automobile Sympany, les bris de glaces sont assurés. Annoncez-nous le dommage immédiatement, par téléphone ou par e-mail. Sympany gère la suite de la procédure et prend contact avec le spécialiste. Sympany collabore avec le prestataire Carglass pour la réparation et le remplacement des vitres de voiture. Carglass prend en charge la réparation du dommage de manière professionnelle et à peu de frais. Si le dommage est réparé par Carglass, Sympany renonce à la franchise de 200 francs éventuellement convenue.

schadenversicherungen@sympany.ch
00 800 55 455 500

Décomptes de prestations

Pourquoi faut-il autant de temps avant qu'on me rembourse les prestations conformément aux factures envoyées?

Sympany a en effet accusé des retards dans le versement des prestations. Nous nous excusons des désagréments que nous avons ainsi causés à nos clientes et clients. Ces retards étaient dus à des remaniements internes et à un grand nombre de pièces justificatives. Ces retards ont été rattrapés depuis. La durée de traitement habituelle de 7 à 14 jours ouvrés peut à présent, dans la plupart des cas, à nouveau être respectée. Sympany tient à être à la hauteur de ses propres exigences de qualité: les questions concernant les montants dus entraînent une perte de temps, ce qui est inefficace en termes de coûts. Ce n'est dans l'intérêt ni des clientes et clients ni de Sympany.

Taxe environnementale

Pourquoi me rembourse-t-on une taxe environnementale avec la facture de primes?

La taxe environnementale est une taxe d'incitation qui rend plus chère la consommation de solvants et de combustibles fossiles. Elle est prélevée selon le principe du pollueur-payeur. Les produits de cette taxe sont, à la demande de l'Office fédéral de l'environnement, OFEV, restitués à la population via les primes d'assurance maladie. En 2012, cela représente 334 millions de francs, soit 42 francs par personne assurée. Le montant mensuel de 3,50 francs est déduit directement de votre prime mensuelle. La rémunération via les assureurs maladie est le moyen le plus simple, car ceux-ci sont régulièrement en contact direct avec les habitants de la Suisse.

www.environnement-suisse.ch/cov
www.environnement-suisse.ch/taxe-co2

Avez-vous des questions?

Pour joindre le service à la clientèle de Sympany:

Particuliers 0800 455 000, www.sympany.ch/private

Entreprises 0800 955 000, www.sympany.ch/business

service@sympany.ch, www.sympany.ch

La carotte

La carotte jaune-orange est parmi les plus importants légumes cultivés en Suisse.

Les bienfaits

Le lapin de Pâques,

est-ce vrai qu'il ne porte pas de lunettes parce qu'il aime les carottes? Ce légume est riche en carotène. Lorsque la carotène est associée aux graisses, celles-ci se transforment en vitamine A. Certaines cellules des yeux particulièrement actives pour nous permettre de voir dans l'obscurité ont besoin de vitamine A. Les carottes sont donc aussi un aliment important pour le nourrisson.



Les origines

Dan le monde entier, la carotte compte parmi les plus importants légumes. Les signes les plus anciens de l'utilisation de la carotte comme légume et plante médicinale remontent à l'Antiquité grecque et romaine. La carotte est la racine comestible; les tiges et les feuilles émergent du sol. Les couleurs vont du blanc au rouge foncé, en passant par le jaune, le rouge et le violet.

La coutume

Grâce à sa douceur,

la carotte était considérée dans les légendes et la coutume populaire comme l'aliment préféré des nains. Les nains déposaient souvent une pièce d'or contre une carotte. Pour cette raison, la coutume veut qu'on mange des carottes le jour de l'an pour récolter de l'argent durant l'année et ne pas être dans le besoin. Par ailleurs, les carottes ne devraient pas être entreposées à côté des pommes au risque de devenir amères

La recette

Soupe de carottes au gingembre

pour 4 personnes: peler env. 800g de carottes et les couper en petits morceaux. Les cuire dans un bouillon de légumes avec un tubercule de gingembre, jusqu'à ce qu'elles ramollissent. Enlever le gingembre. Réduire le tout en purée et ajouter du sel et du poivre. Ajouter un yogourt ou de la crème battue pour raffiner le tout. Attendre quelques minutes afin que le goût prenne.



Un bon conseil

Aider sans hésiter

Chaque année en Suisse, quelque 50 000 personnes sont victimes d'un infarctus, d'une apoplexie ou d'un arrêt cardiaque. Avec une bonne préparation, nous pouvons tous prêter assistance rapidement et efficacement. Chaque minute compte!

Identifier les symptômes

Infarctus: pression suffocante et douleurs oppressantes dans la poitrine, souvent irradiantes, pendant plus de 15 minutes; nausées, faiblesses, sueurs, peau froide, pâleur; sentiment d'angoisse, difficulté à respirer. Apoplexie: faiblesses, paralysie ou troubles de la sensibilité; cécité soudaine ou vision double; difficultés d'élocution et de compréhension; vertiges violents; forts maux de tête inhabituels. Arrêt cardiaque: la victime ne réagit pas lorsqu'on lui parle ou la secoue et ne respire pas.

Agir juste

En cas d'urgence, composez le 144 en indiquant le lieu et l'adresse, le nom et l'âge du patient. Demandez à quelqu'un de guider l'ambulance et restez à côté du patient. Infarctus/apoplexie: étendre le patient sur une surface dure, surélever légèrement le haut de leur corps; défaire les vêtements serrés, la cravate, le soutien-gorge. Arrêt cardiaque: pratiquer tout de suite un massage cardio-pulmonaire, utiliser l'appareil AED s'il y en a un à disposition.

Etre préparé

Si les premiers secours ne sont pas apportés immédiatement en cas d'arrêt cardiaque, les chances de survie diminuent de 10% après chaque minute qui passe. Les non-spécialistes peuvent effectuer le massage cardio-pulmonaire jusqu'à ce que le patient soit pris en charge par un professionnel. Cette technique s'apprend assez facilement grâce à des cours; il est aussi assez simple d'apprendre à utiliser les défibrillateurs ou appareils AED (automated external defibrillation) à disposition en de nombreux endroits.

**Notice d'urgence et informations importantes sur le website de la
Fondation Suisse de Cardiologie: www.swissheart.ch
Offre de cours de l'Alliance suisse des samaritains: www.samaritains.ch**