

Circulaire no 32/décembre 2009

Communiqué officiel à l'attention de nos assurées et assurés

Chères assurées, chers assurés,

Bienvenue à la GALENOS

La plupart des nouvelles inscriptions à la GALENOS ayant été traitées par notre team, nous aimerions ici remercier de tout cœur les très nombreux nouveaux assurés de la GALENOS et leur souhaiter une cordiale bienvenue. Nous tenons également à saluer ici toutes les personnes qui, après un détour auprès d'une autre caisse, nous accordent à nouveau leur confiance.

Cependant et afin de pouvoir offrir des primes raisonnables aussi dans le futur, nous avons besoin de l'aide de tous.

Avec notre tout nouveau service, nous voulons nous engager dans un chemin prometteur qui pourrait avoir un effet bénéfique sur votre porte-monnaie.

Pensez désormais à appeler en premier lieu notre cabinet médical « GALENOS-Medi24 » et à ne pas vous rendre directement chez le médecin ou aux services d'urgence d'un hôpital pour des cas de peu d'importance. On pourra probablement vous aider et ce gratuitement.

Ce service est absolument facultatif et sans engagement.

Essayez-le !



Nouveau service de la GALENOS dès le 1^{er} janvier 2010

Numéro vert 0800 45 88 00 pour TOUS nos assurés

GALENOS-Medi24 – conseil médical professionnel, personnel et individuel, 24 heures sur 24.

Dès le 1^{er} janvier 2010, en tant que client(e) de la GALENOS, vous avez accès au service de conseil médical par téléphone de Medi24 – gratuitement, en tout temps, dans tous les cas :

- douleurs aiguës
- malaise, sensation d'être malade
- questions sur les maladies, les traitements, la prévention (par ex. les vaccinations)
- recherche d'un médecin

Chez Medi24, vous êtes entre de bonnes mains : Medi24 vous donne l'assurance de faire le geste adéquat.

Profitez des avantages offerts – épargnez

La nouvelle offre GALENOS-Medi24 vous fait gagner du temps et de l'argent. Le conseil médical ne vous coûte rien – vous ne payez ni franchise, ni quote-part. Le conseil médical par téléphone contribue à ralentir la hausse des coûts de la santé, ce qui influence également les primes à long terme. Et vous gagnez du temps, car vous n'avez pas à vous rendre chez le médecin et à attendre.

La GALENOS mise sur le pionnier de la télémédecine

La GALENOS a conclu un partenariat avec Medi24, le pionnier de la télémédecine en Suisse. Cette entreprise sise à Berne occupe une centaine de personnes et a déjà donné plus d'un million de consultations télémédicales depuis 1999. Une récente étude menée en collaboration avec l'Hôpital de l'île à Berne montre que vous obtiendrez chez Medi24 des conseils au moins aussi sûrs qu'auprès de toute autre institution médicale. Et avec Medi24, la sécurité ne s'arrête pas au contenu de la consultation : **vos données sont protégées. Medi24 a le statut d'un cabinet médical, elle est donc soumise au secret médical.**

A l'autre bout de la ligne

Au 0800 45 88 00, vous trouverez un professionnel diplômé possédant une formation médicale et au moins dix ans d'expérience clinique. Chez Medi24, une équipe interdisciplinaire de médecins spécialistes chevronnés est responsable de toutes les questions médicales et se tient à votre service 24 heures sur 24.

Cas pratiques nécessitant un conseil médical

Vous êtes enrhumé et vous n'allez pas bien? Vous hésitez à consulter votre médecin? Votre enfant s'est cogné le front en jouant et se plaint de maux de tête? Vous avez des questions sur des symptômes, des traitements et des mesures de prévention telles que les vaccinations? Vous cherchez un médecin? GALENOS-Medi24 est à votre service.

Conseil personnalisé et sûr

GALENOS-Medi24 vous fournit un conseil personnalisé, en fonction de votre situation actuelle. Après avoir indiqué votre numéro d'assuré(e), vous aurez à répondre à des questions ciblées. Cet entretien structuré a pour but de permettre à GALENOS-Medi24 de vous faire une recommandation, par exemple de reporter à plus tard la visite chez le médecin et de suivre les conseils de GALENOS-Medi24. Il se peut aussi que l'on vous recommande de consulter votre médecin de famille dans les 24 heures. Dans tous les cas, vous serez prié de rappeler immédiatement si les symptômes s'aggravent afin que la situation puisse être réévaluée. Naturellement, GALENOS-Medi24 tient un dossier médical personnel à votre nom.

Une recommandation, pas un diagnostic

L'objectif de la consultation consiste à faire en sorte que vous soyez traité(e) au bon moment et au bon endroit. Pour certains symptômes, les patient(e)s peuvent intervenir eux-mêmes après la consultation. Pour d'autres, il est urgent d'entamer un traitement. En tant que client(e) de la GALENOS, vous êtes libre de suivre la recommandation de GALENOS-

0800 45 88 00

Vos avantages : un gain de temps et d'argent en bénéficiant tout de même d'un bon conseil médical

De jour comme de nuit, la semaine comme les jours fériés, vous avez la possibilité de bénéficier d'un conseil médical. Si vous ne vous sentez pas bien, que vous avez un problème de santé aigu ou simplement une question médicale. Chez GALENOS-Medi24, vous obtiendrez un conseil personnalisé de la part de professionnels de la santé chevronnés, et ce en français, en allemand ou en italien. Ainsi, vous gagnez du temps et de l'argent. Car ce conseil médical ne vous coûte rien, même pas les frais de téléphone. Nous ne vous facturons ni quote-part, ni franchise.

Medi24. Les questions qui vous sont posées permettent de déterminer si votre problème de santé est très urgent. Mais seul votre médecin peut poser un diagnostic.

Medi24 a toutefois constaté que la visite chez le médecin n'est absolument pas nécessaire dans les deux tiers des cas.

Nouvelle carte d'assurance

Comme nous vous l'avions déjà annoncé et conformément à une décision du Conseil fédéral, toutes les assurances-maladie doivent remettre à leurs assurés une nouvelle carte d'assurance avec une puce électronique et le nouveau numéro AVS.

Vous devriez recevoir cette nouvelle carte environ à la mi-décembre. Dès sa réception, détruisez immédiatement l'ancienne.

Comme jusqu'à présent, vous pourrez retirer vos médicaments à la pharmacie, payer les frais de médecins et d'hôpitaux dans un pays de l'Union Européenne (UE) en cas d'urgence ou prendre contact avec notre organisation de secours atteignable 24 heures sur 24 depuis l'étranger :

Depuis l'étranger : +41 44 245 88 00

Portez toujours cette carte sur vous.

Validité jusqu'au 31.12.2013.

Au verso de cette carte, vous trouverez vos données personnelles ainsi que le numéro d'assuré et AVS. Merci de bien vouloir contrôler ces indications et nous annoncer les erreurs éventuelles.

Suspension de la couverture accidents

Nos assurés se renseignent régulièrement sur le délai de déclaration lors d'une suspension de la couverture accidents. Celle-ci, prévue par la loi sur l'assurance-maladie, a lieu sur demande écrite de l'assuré et déploie ses effets au plus tôt le premier jour du mois qui suit cette demande.

Une suspension n'est toutefois possible que si vous exercez une activité professionnelle plus de 8 heures par semaine auprès du même employeur. Si tel est le cas, vous êtes déjà couvert par ce dernier pour les accidents professionnels et non professionnels.

Les assurés doivent informer la GALENOS de la suppression de la couverture accidents dans le mois qui suit son annonce par l'employeur ou l'assurance-chômage.

Rapport annuel 2009

Chaque an, tous nos assurés reçoivent un rapport annuel en version imprimée. Ce dernier donne un aperçu de l'année écoulée et renseigne, au moyen de chiffres et de graphiques, sur la situation financière, le développement des dernières années ainsi que sur le budget.

Alors que nous sommes constamment à la recherche de moyens pour diminuer nos frais administratifs et par souci écologique, le Comité de notre assurance s'est posé la question de savoir si l'envoi global de ce rapport est encore judicieux. En effet, les précédents rapports annuels se trouvent également sur notre site www.galenos.ch où ils peuvent être consultés et imprimés en tout temps.

Internet n'étant pas accessible à tous, nous voulons envoyer le prochain 101^e rapport annuel 2009 uniquement sur demande écrite. C'est la raison pour laquelle nous joignons une carte-réponse à la présente circulaire. Nous vous saurions infiniment gré de nous la retourner dès que possible et dûment complétée.

Assemblée générale du 5 juin 2010

A l'occasion de notre dernière et 100^e Assemblée générale, notre Président a accueilli environ 400 membres de la GALENOS, à savoir cinq fois plus que les années précédentes.

Pour une préparation satisfaisante de la prochaine Assemblée, il nous est extrêmement important de connaître le nombre approximatif de visiteurs que nous accueillerons le samedi 5 juin 2010 à Berne.

Vous pouvez nous indiquer, également sur la carte-réponse ci-jointe, si vous envisagez d'y participer.

Numéro IBAN en lieu et place du numéro de compte bancaire

Dès le 1^{er} janvier 2010 et pour tout virement, les banques exigent le numéro IBAN du client bancaire. 90 % de ces informations nous ont été fournies par la centrale de clearing des banques suisses.

Ce numéro IBAN se trouvera dorénavant sur chacun de nos décomptes et nous vous remercions de bien vouloir contrôler son exactitude et que notre remboursement a bien été crédité sur votre compte.

Si, sur nos décomptes, figure l'indication que vous devez nous communiquer un numéro IBAN, merci de bien vouloir nous le faire connaître. Nous pourrions ainsi effectuer les virements de manière conforme.

Reprise des discussions sur la caisse unique

Les primes 2010 contribuent à ramener le sujet d'une caisse unique sur le tapis.

Une assurance analogue à la SUVA est proposée. Selon l'opinion de nos politiciens de Berne, une telle assurance devrait être plus favorable que le système actuel. A ce sujet, deux questions fondamentales peuvent être posées :

1. Pourquoi les frais administratifs de la SUVA s'élèvent-ils à env. 15 % ?

Ces coûts, à la GALENOS et auprès des autres assureurs, se situent actuellement entre 5 et 10 %.

2. Pourquoi les tarifs payés par la SUVA aux médecins et aux hôpitaux sont-ils plus élevés que ceux des caisses-maladie ?

Nous ne disposons d'aucune réponse à ces questions significatives pour les primes et elles amènent une autre question : Pourquoi la SUVA devrait travailler à meilleur compte que les assurances-maladie ?

Le problème du développement des primes ne dépend pas des frais administratifs mais bien plus du paiement des prestations. 90 % à 95 % des primes sont affectées aux prestations des hôpitaux (37 %), des médecins (22 %), pour les médicaments (19 %) et les soins à domicile (17 %) pour les assurés qui y recourent.

L'offre de prestations du système de santé n'a cessé de s'étouffer au cours de ces dernières années. Les payeurs de primes bénéficient de prestations de plus en plus nombreuses et complexes qu'ils utilisent abondamment. Ceci et non pas les coûts administratifs ont conduit à une hausse des dépenses de 47 % et, pour l'assurance-maladie de base (AOS), de 66 % entre 1996 et 2007 !

Selon les dernières études de Konstantin Beck, chargé de cours en économie à l'Université de Zurich, les modèles sois-disant économiques tels que HMO, médecin de famille, et auxquels la GALENOS renonce, n'apportent pas le potentiel d'économie escompté. Une mesure efficace serait par exemple l'introduction d'une franchise unique de CHF 1500.- pour tous les assurés et la suppression des franchises à option. Ainsi le sens des responsabilités de tous les assurés augmenterait notablement.

En cas de passage à une caisse unique, la GALENOS et les autres assurances pourraient peut-être économiser CHF 2.40 par mois et par personne assurée de frais marketing. Parallèlement, les frais de personnel augmenteraient car l'efficacité des entreprises privées ne pourrait certainement pas être maintenue.

Nous constatons également que nos assurés apprécient le service d'un plus petit assureur, sans voix anonyme, ni attente au téléphone. D'ailleurs pourquoi, année après année, les petites caisses reçoivent-elles les meilleures notes par l'Institut de sondage Comparis en ce qui concerne la satisfaction de la clientèle?

Une chose est certaine : les discussions qui ont éclaté récemment sur la caisse unique tendent dans la mauvaise direction. Au contraire, nous devrions aspirer à une véritable et libre concurrence dans une entreprise collaborant avec les clients et les prestataires de soins. Les changements massifs et systématiques pour la caisse la plus avantageuse pourraient être endigués.

Une caisse unique ne résoudra pas le problème du financement des coûts en constante augmentation. C'est pourquoi nous sommes pour le maintien du système actuel avec cependant des mesures plus optimales visant à diminuer véritablement les coûts de la santé.

Requête à nos assurés

Pour des questions purement financières, certains cantons ont décidé d'inscrire différents hôpitaux privés sur la liste des hôpitaux sans toutefois les subventionner dans la même mesure. Les prestations des hôpitaux nous sont donc facturées avec des montants multipliés plusieurs fois. Comme ces cantons et régions doivent cependant présenter un bilan équilibré, cette situation entraîne des primes plus élevées. Les membres paient ainsi deux fois : une fois avec leur prime et une deuxième avec leurs impôts.

Dans l'optique de pouvoir offrir aux assurés de ces cantons quand même des primes avantageuses, nous vous remercions de faire appel aux hôpitaux cantonaux ou de nous contacter avant un séjour hospitalier afin que nous puissions vous aiguiller sur le meilleur choix.

Assurance pour voyages et vacances

Beaucoup de nos membres ne disposent pas de l'assurance complémentaire HOPITAL III avec couverture illimitée dans le monde entier. Cela signifie que ces personnes sont insuffisamment assurées lors de voyages à l'étranger. Pour cette raison et en collaboration avec la société Chartis Europe S.A., une compagnie d'assurance de renommée mondiale, la GALENOS propose une assurance voyage et ceci depuis le 1^{er} février 2000.

En concluant une assurance **GALENOS ASSIST**, vous disposez, en plus d'autres prestations, d'une couverture supplémentaire de Fr. 100 000.– par personne pour des traitements mé-

dicaux. Lors de la réservation d'un voyage, vous n'aurez besoin d'aucune autre assurance pour frais d'annulation/de voyage.

Demandez notre documentation détaillée avant vos prochaines vacances. Cette assurance peut être conclue pour une durée de 3 à 12 mois.

Et pour terminer encore ceci...

Pendant les prochaines fêtes de fin d'année, nos bureaux seront fermés :

jeudi 24. 12. 2009 et vendredi 25. 12. 2009

jeudi 31. 12. 2009 et vendredi 01. 01. 2010

Dès le 04. 01. 2010, nous sommes à votre entière disposition aux heures normales d'ouverture.

Nous vous souhaitons de belles et joyeuses fêtes de fin d'année ainsi qu'une excellente santé pour l'année à venir.



Emmanuel Champredonde
Directeur



Hans-Peter Lang
Directeur adjoint p.i.

Enregistrez ce numéro dans votre portable ou conservez ces étiquettes à un endroit de votre choix.

GALENOS-Medi24
0800 45 88 00

GALENOS-Medi24
0800 45 88 00