

**CONCORDIA**

Digne de confiance

# Navigateur CONCORDIA

Guide de l'assurance-maladie et accidents



	Page
1 L'assurance obligatoire des soins	5
2 Les assurances complémentaires	6
3 Les primes	9
4 La participation aux coûts	10
5 Économiser des primes	11
6 Réduire les coûts	14
7 Rester en bonne santé	17
8 En voyage	21
9 Les prestations de service	23
10 Le changement d'assureur-maladie	25
11 Adresses et numéros de téléphone utiles	27
12 L'index	29

**Ce que fait un navigateur**

En premier lieu, il détermine la position. En deuxième lieu, il évalue le chemin le plus intéressant pour arriver à la destination souhaitée. Et en troisième lieu, il maintient le cap optimal.

**CONCORDIA, votre navigateur**

En premier lieu, nous analysons votre situation de vie actuelle. En deuxième lieu, nous évaluons la solution d'assurance la plus intéressante pour vous. Et en troisième lieu, nous vous maintenons sur un cap économique et optimisé, et ce même lorsque les conditions de vie et les objectifs changent.

**Le guide, premier point d'orientation**

La présente publication de CONCORDIA vous fait découvrir l'assurance-maladie et accidents. Le guide navigue à travers les thèmes centraux d'une manière concise et claire. Vous pouvez ainsi apprécier non seulement les risques, mais surtout les opportunités qui s'offrent à vous et dont nous vous informons personnellement avec plaisir.

**La balle orange, point de repère**

En feuilletant ce guide, vous découvrirez un grand nombre d'éléments qui serviront à votre information, également dans les illustrations. La balle de couleur orange est le symbole de CONCORDIA et constitue la preuve que nous sommes là pour vous, à tout moment et partout.

Votre CONCORDIA

Suivre la lumière pour arriver à bon port



## 1 L'assurance obligatoire des soins

Toute personne domiciliée en Suisse doit s'assurer contre la maladie et les accidents. Vous pouvez choisir librement l'assureur auprès duquel vous souhaitez le faire. Dans l'assurance obligatoire des soins (assurance de base), les assureurs-maladie et accidents ne peuvent refuser personne ni émettre de réserve.

Les prestations sont identiques chez tous les assureurs. Elles sont prescrites par la loi. Les différences se trouvent au niveau des prestations de service fournies (par exemple qualité du conseil, rapidité de l'exécution des paiements).

**Important:** si vous travaillez au moins huit heures par semaine auprès d'un employeur, vous êtes assuré par celui-ci contre les accidents professionnels et non professionnels.

### Quelles sont les prestations couvertes par l'assurance obligatoire des soins (l'assurance de base)?

<b>Traitements ambulatoires</b>	Examens, traitements et soins prodigués par des médecins conventionnels (médecins, chiropraticiens) et des personnes intervenant sur ordre médical, par exemple les physiothérapeutes, les infirmières
<b>Traitement hospitalier</b>	À partir du 01.01.2012, pour les séjours hospitaliers en division commune dans toute la Suisse, la différence tarifaire entre le canton choisi et le canton de résidence sera à la charge du patient.
<b>Médecine alternative</b>	À partir du 01.02.2012, médecine anthroposophique, homéopathique, thérapie neurale, phytothérapie et médecine traditionnelle chinoise.
<b>Urgence à l'étranger</b>	Dans les États membres de l'UE/AELE, la carte d'assurance-maladie est indispensable. En dehors de ces États, au maximum le double des coûts de ce qu'aurait coûté le même traitement dans le canton de résidence
<b>Transports uniquement en Suisse</b>	Contributions aux frais occasionnés par un transport médicalement indiqué (50 %, au maximum CHF 500 par année civile) et opérations de sauvetage (50 %, au maximum CHF 5'000 par année civile)
<b>Médicaments et laboratoire</b>	Médicaments et examens de laboratoire prescrits par un médecin et obligatoirement à la charge de l'assurance
<b>Maternité</b>	Durant la grossesse, 7 examens de contrôle et 2 contrôles ultrasonographiques, cours de préparation à l'accouchement dispensés par une sage-femme (CHF 100), 1 examen médical de contrôle post-partum, 3 séances de conseils en cas d'allaitement
<b>Moyens auxiliaires</b>	Contributions aux moyens et appareils diagnostiques ou thérapeutiques (par exemple appareils de mesure de la glycémie dans le sang, appareils d'inhalation)
<b>Dentiste</b>	Après des accidents dentaires ou en cas de dommages dentaires occasionnés par une autre maladie grave
<b>Services d'aide et de soins à domicile (Spitex), établissement médicosocial</b>	Prise en charge uniforme des coûts pour les prestations de soins dans toute la Suisse. Pas de prise en charge des coûts pour les frais d'hébergement en établissement médico-social et pour une aide familiale (cuisine, ménage, etc.)
<b>Cures balnéaires</b>	CHF 10 par jour pendant au maximum 21 jours par année civile pour des cures balnéaires prescrites par le médecin

Cette énumération est établie en fonction des directives légales. Elle n'est pas exhaustive.

## 2 Les assurances complémentaires

Avec les assurances complémentaires, vous pouvez compléter les prestations au-delà de celles proposées par l'assurance de base, selon vos besoins personnels:

- Peut-être voulez-vous être encore mieux assuré lorsque vous êtes en voyage.
- Ou bien vous souhaitez avoir recours à des méthodes de traitement relevant de la médecine alternative.
- Plus de confort lors d'un séjour hospitalier est parfois tout à fait profitable pour la guérison.
- Peut-être vous intéressez-vous à une assurance pour soins dentaires.
- Vous avez besoin d'une assurance-accidents sur laquelle vous pouvez compter.
- Ou bien d'une assurance en cas de décès et d'invalidité.
- Ne pas oublier non plus qu'une assurance d'indemnités journalières doit vous couvrir en cas de perte de gain par suite de maladie et d'accident.

C'est vous qui décidez auprès de qui vous souhaitez contracter les assurances complémentaires. Vous pouvez conclure l'assurance de base et les assurances complémentaires auprès de différents assureurs. La plupart des assureurs-maladie et accidents proposent des assurances complémentaires. Mais chaque prestataire décide lui-même quelles sont les prestations qu'il octroie et à quelles conditions.

Contrairement à l'assurance de base, un assureur-maladie n'est pas obligé de vous admettre dans les assurances complémentaires. Il peut émettre des réserves ou refuser la conclusion d'un nouveau contrat sans en donner les raisons.

Si vous ne contractez pas l'assurance de base et les assurances complémentaires auprès du même assureur, cela comportera des inconvénients dès que vous percevrez des prestations (par exemple visite médicale, séjour hospitalier, vaccins). La cause en est la suivante: pour des raisons de sécurité, les assureurs ne décomptent qu'à partir des factures originales. La même facture n'a ainsi pas le droit d'être présentée plusieurs fois. Dès que vous percevez des prestations de l'assurance de base et des assurances complémentaires, vous devez alors demander au fournisseur de prestations que la facture soit établie en deux exemplaires. D'autre part, vous devez toujours réfléchir à qui des deux assureurs-maladie vous devez adresser cette facture.

**1<sup>re</sup> conclusion:** vous pouvez éviter ce surplus de travail et les désagréments qui en découlent en souscrivant l'assurance de base et les assurances complémentaires auprès du même assureur.

**2<sup>e</sup> conclusion:** le risque de devoir supporter soi-même, par ignorance, les coûts des prestations est la plupart du temps plus grand que la prime qui peut être économisée.

## CONCORDIA propose une palette complète d'assurances complémentaires

### **Individuelle: l'assurance DIVERSA**

Cette assurance complémentaire propose une vaste gamme de prestations qui vont bien au-delà du minimum légalement prescrit de l'assurance de base, par exemple couverture d'assurance complète des risques de voyage.

### **Naturelle: l'assurance NATURA**

Elle couvre les traitements de la médecine naturelle et alternative, incluant les remèdes, même s'ils ne sont pas prescrits par un médecin conventionnel, mais par exemple par un naturopathe sans l'examen fédéral de médecine, reconnu par CONCORDIA. NATURA couvre en outre un grand nombre de méthodes thérapeutiques qui ne sont pas reconnues par l'assurance de base. D'autre part, elle apporte des contributions aux mesures de promotion de la santé et de prévention.

### **Confortable: l'assurance-hospitalisation PE**

CONCORDIA vous propose cinq variantes d'assurance-hospitalisation. Vous pouvez ainsi également vous faire soigner dans un hôpital hors de votre canton de résidence, sans devoir supporter vous-même les différences de tarif. Pour certaines variantes, vous disposez du libre choix du médecin et profitez en outre du confort d'une chambre à un ou deux lits.

### **Exclusif: le service PremiumMed**

En tant qu'assuré en division privée (PE1), vous bénéficiez d'un accès illimité à la meilleure prise en charge médicale, et ce, dans le monde entier. Avec PremiumMed, vous profitez également de diverses prestations privilégiées, dont un conseil en santé personnalisé 24 heures sur 24 ainsi que d'un accès prioritaire aux médecins et aux hôpitaux.

### **Libre choix: Hôpital LIBERO**

Avec Hôpital LIBERO, vous choisissez votre division hospitalière (commune, mi-privée ou privée) au moment de votre entrée à l'hôpital.

En souscrivant l'assurance Hôpital LIBERO, vous avez accès à tous les hôpitaux de Suisse. Si, lors de votre entrée à l'hôpital, vous optez pour la division mi-privée ou privée, vous bénéficierez également du libre choix du médecin, en plus d'un niveau de confort de chambre plus élevé.

### **Une protection sans faille: l'assurance pour soins dentaires**

Elle apporte une contribution à la facture du dentiste. Vous pouvez ainsi réduire les risques financiers engendrés par des financier qu'entraîne la réparation de dommages dentaires.

### **Internationale: l'assurance vacances et voyages**

Elle offre une couverture complète dans le monde entier. Cela atténue les conséquences financières générées par une maladie ou un accident à l'étranger. Voir également page 21.

### **Profitable: l'assurance d'indemnités journalières**

Souvent, maladie et accident sont synonymes d'incapacité de travail. L'assurance d'indemnités journalières couvre la perte de gain.

### **Rassurante: l'assurance ACCIDENTA**

Tel est le nom de l'assurance-accidents en cas de décès et d'invalidité. Avec ACCIDENTA, vous vous protégez vous-même, ainsi que votre famille, des conséquences financières graves d'un accident.

### **Prévoyante: l'assurance DIMA**

Ce nom désigne l'assurance en cas de décès et d'invalidité. Avec DIMA, vous vous préservez des conséquences financières graves d'une maladie ou d'un accident.

### **Prudente: l'assurance INVIVA**

C'est une assurance d'épargne et de risque liée à des fonds. La part économisée est placée dans des fonds de placement sélectionnés. Avec la part risque de l'apport, la couverture de prévoyance en cas de décès est garantie.

S'assurer une bonne prise  
sans jamais perdre pied



### 3 Les primes

De nos jours, un assureur-maladie et accidents moderne se considère comme un prestataire de services sur le marché de la santé. Il gère les fonds apportés par les clients. Il défend leurs intérêts. Mais il est également une entreprise qui doit rester économiquement saine, afin de pouvoir fournir d'une manière sûre les prestations convenues par contrat. C'est la raison pour laquelle il porte une grande attention à la constitution des réserves.

Tout cela joue un rôle lors du calcul des primes. Des augmentations de primes supérieures à la moyenne peuvent seulement être évitées si ce calcul est effectué raisonnablement et à long terme.

CONCORDIA peut exclure de telles augmentations car les calculs sont effectués de manière sérieuse dès le début. Et parce que CONCORDIA, en tant qu'assureur-maladie et accidents économiquement sain, dispose de réserves et de provisions suffisantes.

Le montant de la prime dépend de l'âge, du lieu de domicile et de l'assureur. Pour les enfants et les jeunes jusqu'à 18 ans révolus, des primes réduites sont en vigueur dans l'assurance de base.

Chez CONCORDIA, il existe également une réduction de primes dans l'assurance de base pour les jeunes adultes entre 19 et 25 ans.

## 4 La participation aux coûts

Vous prenez vous-même en charge une partie des coûts de l'assurance de base. Cela est prévu par la loi et valable pour tous les assureurs. Trois composantes définissent la participation aux coûts:

### **La franchise**

Pour l'ensemble des coûts (par exemple pour le médecin, l'hôpital, les médicaments, la physiothérapie), vous devez d'abord assumer vous-même une partie des frais. Ce n'est qu'à partir du moment où les coûts dépassent ce montant, appelé franchise, que l'assureur-maladie participe aux coûts supplémentaires.

La franchise ne doit être payée qu'une fois par année civile. Elle s'élève à CHF 300 et est perçue à partir de la 19<sup>e</sup> année. Afin d'économiser des primes, vous avez la possibilité d'opter pour une franchise plus élevée (voir page 12).

### **La quote-part**

Elle est de 10 % et est calculée sur la part des coûts qui dépasse la franchise. Le montant maximal annuel de cette quote-part est de CHF 700 pour les adultes et de CHF 350 pour les enfants jusqu'à 18 ans révolus.

La quote-part est de 10 % pour les génériques et de 20 % pour les préparations originales choisies pour lesquelles il existe un générique équivalent.

### **En cas de séjour hospitalier**

Lors d'un séjour hospitalier, les personnes âgées de 26 ans et plus paient une contribution supplémentaire de CHF 15 par jour.

En cas de maternité, aucune participation aux coûts ne doit être perçue pour les prestations légales de l'assurance de base. Si toutefois la grossesse ne se déroule pas normalement, elle est alors considérée comme une maladie et la participation aux coûts est perçue.

## 5 Économiser des primes

L'assurance-maladie et accidents est aujourd'hui un poste de dépenses qui grève lourdement votre budget privé. Il existe néanmoins différentes possibilités de diminuer votre prime de manière efficace. De nombreux assureurs-maladie et accidents proposent des possibilités d'économie intéressantes. C'est également le cas de CONCORDIA.

### **Une réduction des coûts: HMO de CONCORDIA**

HMO signifie «Health Maintenance Organization». Il s'agit d'un centre de santé qui réunit sous un même toit différents fournisseurs de prestations. En plus des médecins généralistes, d'autres fournisseurs de prestations tels que des physiothérapeutes ou des diététiciens travaillent souvent dans les centres de santé HMO. Dans certaines régions, des médecins de famille se sont regroupés en réseaux de médecins HMO.

En cas de maladie, vous êtes pris en charge par ce centre de santé. Votre médecin HMO est ainsi votre interlocuteur. Si besoin est, il vous adresse à un spécialiste. Un séjour hospitalier ou une assistance médicale et des soins à domicile sont également organisés par votre équipe HMO.

En cas d'urgence, vous pouvez bien sûr vous adresser au médecin le plus proche.

Les assurés HMO économisent jusqu'à 24 % sur les primes dans l'assurance de base et jusqu'à 25 % sur celles des principales assurances complémentaires.

### **Innovatrice: myDoc assurance médecin de famille de CONCORDIA**

myDoc assurance médecin de famille est une forme particulière de l'assurance obligatoire des soins. Les prestations sont les mêmes. La différence fondamentale: les assurés myDoc doivent consulter en premier lieu leur médecin de famille personnel myDoc pour les premiers soins médicaux. Font exception à cette règle les cas d'urgence ainsi que les examens gynécologiques préventifs, les soins obstétricaux et les examens auprès de l'ophtalmologue pour la prescription de lunettes ou de lentilles de contact, ainsi que le traitement des enfants chez le pédiatre. Étant donné que pratiquement tous les médecins généralistes avec cabinet médical sont reconnus par CONCORDIA comme médecin de famille myDoc, les assurés peuvent le plus souvent garder leur médecin de famille actuel. myDoc permet, entre autres, d'éviter les examens répétitifs inutiles, ce qui réduit de manière générale les coûts dans le domaine de la santé. Cela se répercute sur les primes d'assurance-maladie: les assurés myDoc profitent d'une réduction pouvant atteindre 16 % sur les primes de l'assurance obligatoire des soins.

### Variable: l'augmentation de la franchise

Vous pouvez opter pour une franchise plus élevée dans votre assurance de base, de sorte que vos primes diminuent. Il est conseillé d'avoir en réserve une somme d'argent s'élevant au montant de la franchise, afin de pouvoir régler sans problème votre part lors d'une visite médicale ou d'un séjour hospitalier.

Le tableau suivant montre les rabais maximaux autorisés par la loi.

Franchise annuelle	Rabais <sup>1</sup> par année civile	
CHF 0	-	
CHF 100	max. CHF 70	
CHF 200	max. CHF 140	
CHF 300	max. CHF 210	
CHF 400	max. CHF 280	jusqu'à 18 ans révolus
CHF 500	max. CHF 350	
CHF 600	max. CHF 420	
CHF 300	-	
CHF 500	max. CHF 140	
CHF 1'000	max. CHF 490	
CHF 1'500	max. CHF 840	à partir de la 19 <sup>e</sup> année
CHF 2'000 <sup>2</sup>	max. CHF 1'190	
CHF 2'500 <sup>2</sup>	max. CHF 1'540	

1 Conformément aux directives légales, la déduction en francs (y compris toutes les autres réductions HMO, myDoc ou l'exclusion du risque accident) ne doit pas dépasser la moitié de la prime de base ordinaire (avec couverture accidents).

2 Les assureurs doivent payer, pour les personnes âgées de 19 à 25 ans, d'importantes contributions au fonds de compensation des risques. C'est pourquoi, pour ce groupe d'âge, les réductions associées aux franchises à option de CHF 2'000 et CHF 2'500 sont moins élevées que pour le reste des adultes.

Dans les variantes «divisions privée et mi-privée» des assurances-hospitalisation de CONCORDIA, vous pouvez également économiser entre 20 et 70 % sur les primes avec une franchise à option.

Franchise annuelle	Rabais
CHF 0, franchise ordinaire	0%
CHF 1'000	20%
CHF 2'000	30%
CHF 3'000	40%
CHF 5'000	50%
CHF 10'000	70%

**Intéressante pour votre budget: l'exclusion du risque accident**

Si vous travaillez au moins huit heures par semaine chez le même employeur, vous êtes assuré par le biais de celui-ci contre les accidents professionnels et non-professionnels. Par conséquent, vous pouvez exclure le risque accident de la couverture de l'assurance de base, ce qui réduit la prime de 5,1 % environ.

**Un soulagement: la restitution des primes lors du service militaire et du service civil**

Si vous vous apprêtez à effectuer une période de service militaire ou civil durant plus de 60 jours consécutifs, vous pouvez préalablement suspendre le paiement de votre prime d'assurance de base.

**Sociale: la réduction des primes**

Si vous vivez dans des conditions économiquement modestes, vous pouvez bénéficier d'une réduction individuelle des primes. Le canton de domicile détermine de quelle façon les subventions fédérales sont distribuées. Certains cantons vous informent automatiquement si vous êtes ayant droit. Dans d'autres, vous devez vous annoncer à votre commune de domicile. Informez-vous sur les conditions auprès de l'administration communale de votre lieu de résidence.

## 6 Réduire les coûts

Nous voulons tous maintenir les coûts de la santé à un niveau bas. La mesure la plus importante: éviter les frais. Pour cela, quelques conseils.

### **En toute conscience: un nombre modéré de visites médicales**

Apprenez à quel moment il est important de consulter un médecin. Souvent, un simple remède maison peut aider, comme des compresses, du thé, un alitement, etc. Si les douleurs persistent, consultez un médecin. Évitez d'y aller pour la moindre brouille. Vous occasionnerez ainsi moins de frais et cela profitera également à votre porte-monnaie.

### **Recommandé: le contrôle de la facture du médecin**

Si vous suivez un traitement médical, la facture du médecin vous parvient en général directement. Veuillez vérifier la facture et en faire parvenir l'original à votre assureur-maladie. Celui-ci contrôle de son côté la somme demandée par le médecin. Il vous règle la part restante des frais, après déduction de la participation aux coûts. Avec ce système, vous payez vous-même la facture du médecin.

Dans certains cantons, la facture du médecin va directement à l'assurance-maladie. Dans ce cas, vous en recevrez une copie pour contrôle. Votre assureur-maladie règle directement et vous facture une éventuelle participation aux coûts.

### **Comment pouvez-vous contrôler vous-même la facture du médecin?**

Contrôlez du mieux que vous le pouvez le nombre de consultations (visites médicales), la nature et la quantité des médicaments mentionnés ainsi que tout le reste. Vérifiez également si la durée de votre consultation médicale est correctement notée sur la facture.

Mentionnez les erreurs au crayon directement sur la facture (respectivement sur la copie de la facture) et transmettez celle-ci à votre assureur-maladie et accidents. Vous pouvez bien entendu également adresser vos réclamations directement au fournisseur de prestations qui a établi la facture et demander une facture corrigée, que vous ferez alors parvenir à votre assureur.

Chaque prestation médicale prodiguée est définie par un numéro de position, des points tarifaires et ladite valeur du point tarifaire. Une valeur du point correspond à une valeur monétaire déterminée. Si vous multipliez le total de tous les points tarifaires par cette valeur, vous saurez combien coûtent les prestations fournies. Depuis l'introduction de TARMED au 1<sup>er</sup> janvier 2004, il existe au total plus de 4'000 positions.

Adressez-vous à CONCORDIA si quelque chose ne vous paraît pas clair dans la facture de votre médecin.

### **Judicieux: des génériques au lieu de médicaments originaux**

Les génériques ménagent le budget privé et font baisser les coûts dans le domaine de la santé. Avec les génériques, qui sont jusqu'à 70 % plus avantageux, plusieurs millions de francs peuvent être économisés en Suisse. Profitez-en également!

Les génériques sont des préparations d'imitation. Après l'expiration du brevet du produit original, de telles préparations d'imitation ont le droit d'être proposées. En règle générale, elles sont meilleur marché que les produits originaux, du fait que les fabricants n'ont pas à financer de dépenses de recherche.

### **L'efficacité des génériques**

Étant donné que les préparations originales et les génériques comprennent les mêmes principes actifs, leurs effets thérapeutiques sont les mêmes. Ceci est certifié par l'Institut suisse des produits thérapeutiques Swissmedic. Il y a tout au plus des différences au niveau des adjuvants. Votre médecin ou votre pharmacien vous informeront en détail à ce sujet. Tous les génériques ont satisfait aux stricts essais pour homologation de Swissmedic.

### **Économiser avec les génériques**

Lorsqu'au lieu d'une préparation originale, vous utilisez un générique possédant des effets identiques, vous réalisez des économies. Car les génériques coûtent jusqu'à 70 % moins cher que les préparations originales. Si vous n'avez pas encore épuisé votre franchise annuelle, profitez directement de ces prix réduits.

### **Répercussions sur votre quote-part**

Si vous avez épuisé votre franchise, la quote-part prescrite par la loi est réduite de moitié lors de l'achat d'un générique et passe à 10 % du prix du médicament. Ceci est valable tant que la quote-part maximale n'est pas atteinte.

Si une préparation originale vous est prescrite pour des raisons médicales, vous ne payez aussi qu'une quote-part de 10 %.

### **Des génériques pour les médicaments non obligatoirement pris en charge par l'assurance**

De nombreux génériques sont également disponibles pour les médicaments non obligatoirement pris en charge par l'assurance. Ils coûtent également nettement moins cher que les préparations originales. Demandez donc toujours des génériques, même lorsque vous achetez des préparations non remboursables. Cela en vaut la peine.

### **Pour toute autre question**

Votre médecin ou votre pharmacien répondront à vos questions d'ordre médical sur les génériques. Pour toute question relative à l'assurance et à la quote-part réduite en cas de retrait de génériques, vous trouverez des réponses auprès de votre agence CONCORDIA.

Il existe parfois également des différences de prix étonnantes entre les médicaments originaux de différents fabricants, pour un effet identique ou semblable. Abordez également avec votre médecin ou votre pharmacien la question des coûts des médicaments prescrits. Il existe peut-être une préparation semblable plus avantageuse.

L'exercice physique fait également  
bouger les coûts de la santé



## 7 Rester en bonne santé

Se laisser bercer au rythme des vagues légères et dériver en toute quiétude. Profiter de la fraîcheur de la brise et de la chaleur du soleil. Mettre le cap sur de nouveaux objectifs avec allant. Une balade en barque peut être tellement apaisante.

CONCORDIA aussi vous souhaite santé et bien-être. En outre, des assurés en bonne santé contribuent à diminuer les coûts de la santé. Et tout le monde en profite. Pour cette raison, voici brièvement quelques astuces et indications substantielles.

### **Bonne route**

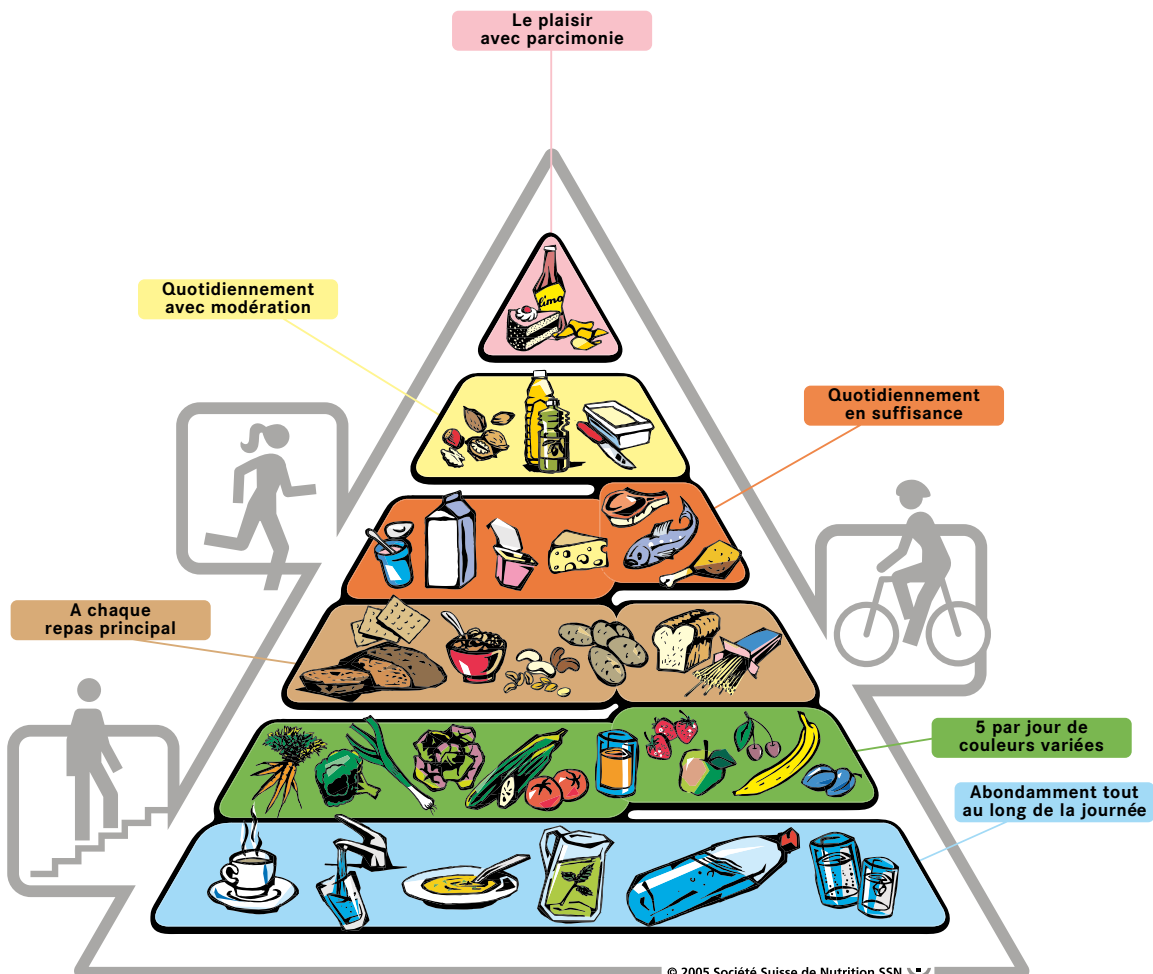
Une activité physique modérée, mais régulière: un remède miracle. L'activité corporelle se répercute directement sur notre santé. Ne serait-ce que trente minutes de mouvement par jour suffisent. Il est recommandé de pratiquer une activité relativement modérée de sorte que le pouls et la respiration ne s'accélèrent que légèrement. Il existe de nombreuses possibilités d'incorporer l'exercice physique au quotidien tout en économisant du temps et de l'argent. On ne vous demande pas de gravir une montagne. Cela suffit déjà si vous:

- allez faire vos courses à pied ou à vélo;
- descendez du bus ou du tram deux stations plus tôt;
- faites une promenade rapide durant la pause de midi;
- prenez les escaliers chaque fois que c'est possible;
- accomplissez des tâches ménagères ou du jardinage.

## Bon appétit

Adaptez votre alimentation à la pyramide des aliments. Mettez l'accent sur les produits alimentaires de la partie inférieure de la pyramide. La quantité d'aliments ou de boissons consommés doit dépendre également de l'intensité de votre activité physique.

Les boissons constituent toujours la base de l'alimentation. Buvez au moins deux litres par jour, de préférence des boissons non sucrées et sans alcool. Mangez principalement et en grande quantité de tout ce que la nature a à offrir en légumes, fruits et céréales. La viande, le poisson et autres protéines ne doivent pas manquer, même si aujourd'hui, on les consomme bien souvent en quantités trop importantes. Savourez avec modération et en toute connaissance de cause les aliments contenant des matières grasses et les sucreries.



**Bonne nuit**

Dormez suffisamment. Sept à huit heures de sommeil sont nécessaires si vous souhaitez mener une vie active et dynamique.

**Carpe diem**

Donnez un sens à votre travail. Et réjouissez-vous de temps en temps également des petites choses de la vie – cela fait du bien.

**Bonne journée**

Discutez avec autrui. Entretenez le contact avec votre entourage. Il existe partout de nombreux voisins intéressants.

Être à bord pour appareiller vers  
de nouveaux horizons



## 8 En voyage

Avant chaque séjour à l'étranger, vous devriez vérifier auprès de votre assureur-maladie et accidents que vous êtes bien assuré. Cela dépend entre autres du pays dans lequel vous voyagez et de la durée de votre séjour.

### **Toujours sur vous: la carte d'assuré CONCORDIA**

Par précaution, emportez toujours votre carte d'assuré CONCORDIA avec vous. Celle-ci permet de certifier dans les États membres de l'UE et de l'AELE que vous disposez d'une couverture d'assurance suffisante en Suisse. Si des problèmes devaient néanmoins survenir, appelez le numéro d'appel d'urgence de CONCORDIA. Une aide professionnelle vous sera offerte 24h/24 au +41 (0)41 210 02 50.

Un véritable délestage sans  
osciller ni chanceler



## 9 Les prestations de service

Les assureurs-maladie et accidents sont des prestataires de services. Leur objectif: des clients en bonne santé et satisfaits. CONCORDIA s'impose par la qualité de ses services. Quelques indications à ce sujet.

### **Personnalisé: le conseil**

CONCORDIA attache une grande importance au contact direct avec les assurés. Pour cette raison, elle maintient un réseau dense d'agences pour une grande proximité à la clientèle. Vous trouverez les adresses sur [www.concordia.ch](http://www.concordia.ch). Sous «Votre agence», vous pourrez saisir le code postal de votre domicile dans le champ de recherche.

Par proximité aux clients, CONCORDIA n'entend pas seulement présence géographique sur place. Les conseillers cherchent également le contact avec les clients, afin d'apprendre à connaître leurs besoins spécifiques et de pouvoir les conseiller individuellement. Les produits qu'ils proposent sont alors adaptés en conséquence et taillés sur mesure.

### **Complet: le service sur Internet**

Vous avez déménagé? Vous souhaitez exclure de votre assurance le risque accident? Calculer tout simplement vos primes? Vous trouverez sur [www.concordia.ch](http://www.concordia.ch) les formulaires et documents nécessaires à cela et à bien d'autres questions encore. Vous pouvez les compléter et les envoyer en ligne.

De plus, vous trouverez également sur Internet des rubriques conseil. Les informations sur l'alimentation, l'activité physique et d'autres thèmes relatifs à la santé vous aideront, en particulier si vous souhaitez vivre de manière saine en pleine conscience.

### **Instructif: CARE, le magazine des clients de CONCORDIA**

CARE paraît quatre fois par an et publie les communications officielles de CONCORDIA. Cependant, vous y trouverez également de nombreuses informations actuelles sur les produits et services de CONCORDIA ainsi que sur le thème de l'assurance-maladie en général. Comme le site Internet, CARE donne également des conseils intéressants et utiles pour les jeunes et les moins jeunes.

### **Efficace: l'exécution des prestations**

En tant qu'assureur-maladie et accidents, CONCORDIA est une entreprise prestataire de services. C'est pour cette raison qu'elle met tout en œuvre afin de fournir ses services d'une manière rapide et efficace. Vos demandes sont immédiatement traitées. CONCORDIA répond aux e-mails dans les meilleurs délais possibles. L'argent auquel vous avez droit vous est versé rapidement, à condition que vous nous remettiez une documentation complète.

### **Direct: le paiement de la prime par prélèvement automatique**

Avec le procédé de recouvrement direct (LSV) de la banque ou le paiement par débit direct (DD) de la Poste votre prime est transférée automatiquement à l'assureur, d'une manière sûre et facile à suivre à chaque instant. Vous ne recevez plus de facture de prime mensuelle. Vous pouvez user, dans les 30 jours, de votre droit d'opposition sur chaque avis de débit.

Éviter les écueils grâce à un regard attentif porté sur l'essentiel



## 10 Le changement d'assureur-maladie

Si vous souhaitez changer d'assureur-maladie et accidents, vous devez tenir compte d'un certain nombre de points pour éviter d'être pris dans la tourmente ou de partir à la dérive.

### **Résiliation de l'assurance de base**

Le préavis est de trois mois en cas de résiliation pour fin juin et d'un mois en cas de résiliation pour fin décembre.

### **Résiliation en cas de franchise plus élevée, assurance HMO ou myDoc assurance médecin de famille**

Le préavis est d'un mois. La résiliation est possible pour la fin de l'année.

### **Résiliation lors de la communication de la nouvelle prime**

En règle générale, l'assureur vous communique en octobre la nouvelle prime pour l'année suivante. Dans ce cas précis, un préavis écourté d'un mois est en vigueur pour l'assurance de base, indépendamment du fait que la prime augmente, baisse ou reste identique. Vous pouvez donc résilier votre contrat pour le 31 décembre. Votre lettre de préavis doit être parvenue à l'assureur au 30 novembre, de préférence par courrier recommandé.

Votre résiliation ne prend effet qu'à partir du moment où le nouvel assureur a présenté à l'actuel assureur une attestation confirmant une couverture d'assurance sans interruption et que toutes les créances sont réglées auprès de l'assureur actuel.

### **Résiliation des assurances complémentaires**

Les préavis sont variables d'une assurance complémentaire à l'autre. Sont déterminantes les conditions générales d'assurance.

Chez CONCORDIA, une résiliation des assurances complémentaires est possible en règle générale pour la fin de l'année, moyennant un préavis de trois mois. En cas d'incertitude, informez-vous auprès de CONCORDIA.

Les premières adresses aux  
quatre points cardinaux



## 11 Adresses et numéros de téléphone utiles

### Fédération suisse des patients

- Information sur les droits des patients, conseils personnels, assistance juridique

Section Suisse Romande: Rue de la Fonderie 2, case postale 1437, 1701 Fribourg  
Tél. 026 422 27 25

E-mail: [info@federationdespatients.ch](mailto:info@federationdespatients.ch), [www.federationdespatients.ch](http://www.federationdespatients.ch)

Service aux Patients en Suisse alémanique (Schweizerische Patientstellen):  
Hofwiesenstrasse 3, 8042 Zurich

Tél. 044 361 92 56 (Zurich), tél. 052 721 52 92 (Suisse orientale),

tél. 062 835 29 50 (Aarau/Solothurn), tél. 061 261 42 41 (Bâle),

tél. 041 410 10 14 (Suisse centrale), tél. 026 422 27 25 (Suisse occidentale)

E-mail: [info@patientenstelle.ch](mailto:info@patientenstelle.ch), [www.patientenstelle.ch](http://www.patientenstelle.ch)

### Fondation Organisation suisse des patients OSP

- Information sur les droits des patients, conseils personnels, assistance juridique

Häringstrasse 20, 8001 Zurich

Tél. 044 252 54 22 (Zurich), tél. 031 372 13 11 (Berne), tél. 071 278 42 40 (St-Gall),

tél. 022 372 22 22 (Genève), tél. 021 314 73 88 (Lausanne), tél. 062 212 55 89 (Olten),

tél. 091 826 11 28 (Bellinzona)

Conseils téléphoniques pour les non-membres (d)

du lundi au vendredi 9 h 00 – 16 h 00: 0900 56 70 47 (CHF 2.13/min.)

Conseils téléphoniques pour les non-membres (f)

du lundi au vendredi 9 h 00 – 12 h 00, 13 h 00 – 16 h 30: 0900 56 70 48 (CHF 4.13/min.)

E-mail: [zh@spo.ch](mailto:zh@spo.ch), [www.spo.ch](http://www.spo.ch)

### Fédération des médecins suisses FMH

- Bureau d'expertise pour l'élucidation des cas de fautes de diagnostic ou de traitement présumées

Secrétariat général, Elfenstrasse 18, case postale 293, 3000 Berne 16

Tél. 031 359 11 11

E-mail: [fmhinfo@hin.ch](mailto:fmhinfo@hin.ch), [www.fmh.ch](http://www.fmh.ch)

### Ombudsman de l'assurance-maladie

- Conseils et médiation en cas de litiges concernant l'étendue des prestations ou leur refus

Morgartenstrasse 9, 6003 Lucerne

Tél. 041 226 10 10 (d), 041 226 10 11 (f), 041 226 10 12 (i),

(lundi – vendredi 9 h 00 – 11 h 30)

E-mail: [info@om-kv.ch](mailto:info@om-kv.ch), [www.ombudsman-kv.ch](http://www.ombudsman-kv.ch)

### U. P. Conseil juridique pour les victimes d'accidents, patients et patientes

- Conseil personnel, assistance juridique

Werdstrasse 36, 8004 Zurich, infoline 0800 70 72 77 (gratuit)

[www.rechtsberatung-up.ch](http://www.rechtsberatung-up.ch)

Avoir vent des termes principaux



## 12 L'index

Termes	Explication	Plus à ce sujet page
<b>AOS</b>	Assurance obligatoire des soins, également nommée assurance de base.	5
<b>Assurances complémentaires</b>	Assurances facultatives qui couvrent différentes prestations complémentaires.	6, 7
<b>Assurance de base</b>	Appellation familière de l'assurance obligatoire des soins (AOS).	5
<b>Aide et soins à domicile (Spitex)</b>	Soins ambulatoires prodigués par des personnes qualifiées.	5
<b>Division commune</b>	<p>L'assurance de base donne droit à un traitement en division commune dans un hôpital figurant sur la liste des hôpitaux du canton de résidence d'un assuré.</p> <p>Dans l'assurance-hospitalisation complémentaire «division commune», l'assuré a droit, en cas de traitement stationnaire, à la prise en charge des coûts d'une chambre à plusieurs lits d'un hôpital en Suisse; il n'existe pas de libre choix du médecin.</p>	
<b>Division privée</b>	En cas de traitement stationnaire, l'assuré au bénéfice d'une assurance-hospitalisation complémentaire «division privée» a droit au libre choix du médecin et de l'hôpital dans le monde entier ainsi qu'à une couverture intégrale en division privée (chambre individuelle).	
<b>Division mi-privée</b>	Dans l'assurance-hospitalisation complémentaire «division mi-privée», l'assuré a droit, en cas de traitement stationnaire, à la prise en charge des coûts d'une chambre à deux lits d'un hôpital en Suisse ainsi qu'au libre choix du médecin.	
<b>Franchise</b>	La franchise constitue une partie de la participation aux coûts. L'ensemble des coûts générés durant une année civile doit être pris en charge par l'assuré jusqu'à concurrence du montant de la franchise. La franchise minimale de l'assurance de base est de CHF 300 pour les adultes.	10, 12
<b>Générique</b>	Médicaments d'imitation. Identiques à l'original de par leur composition et leur effet.	15
<b>HMO</b>	Centre de santé avec différents fournisseurs de prestations. Signifie littéralement: <b>H</b> ealth <b>M</b> aintenance <b>O</b> rganization.	11

Termes	Explication	Plus à ce sujet page
<b>LAMal</b>	Loi fédérale sur l'assurance-maladie, déterminante pour l'assurance de base.	
<b>LCA</b>	Loi fédérale sur le contrat d'assurance, loi déterminante pour les assurances complémentaires.	
<b>myDoc</b>	Assurance médecin de famille de CONCORDIA. Les assurés s'adressent toujours en premier lieu à leur médecin de famille.	11
<b>Participation aux coûts</b>	Se compose de la franchise et de la quote-part. Lors d'un séjour hospitalier, les âgés de 26 ans et plus paient une contribution supplémentaire de CHF 15 par jour.	10
<b>Point tarifaire</b>	Moyen de différenciation tarifaire (c'est-à-dire du point de vue du coût) des prestations médicales.	14
<b>Quote-part</b>	La quote-part constitue une partie de la participation aux coûts. Dans l'assurance de base, elle s'élève à 10% des coûts qui dépassent la franchise. Elle est de 20% pour certaines préparations originales, pour lesquelles il existe un générique. La quote-part maximale par année civile est de CHF 700 pour les adultes et de CHF 350 pour les enfants.	10
<b>Réduction des primes</b>	Les assurés dont le revenu annuel imposable ne dépasse pas un certain montant ont droit à une réduction de leur prime d'assurance-maladie.	13
<b>Tarmed</b>	Tarif médical introduit en 2004 et valable pour toute la Suisse.	14
<b>Traitement ambulatoire</b>	Traitement auprès du médecin de famille ou à l'hôpital, sans nuitée.	5
<b>Traitement stationnaire</b>	Traitement dans un hôpital avec au moins une nuitée.	
<b>Valeur du point tarifaire</b>	Cote d'un point tarifaire en unité monétaire.	14

### **CONCORDIA connaît les innombrables chemins que peut prendre la vie**

Éviter les dangers que la vie place sur notre chemin. Prendre une route sûre qui mène à bon port, celui de l'assurance-maladie et accidents où l'on est entre de bonnes mains.

Avec ses 1'250 collaborateurs, CONCORDIA vous y accompagne avec plaisir. Avec ce navigateur. Avec des conseils personnalisés. Et avec son expérience d'assureur-maladie et accidents parmi les plus grands de Suisse, présent pour environ 720'000 clients dès qu'il le faut.

### **Précision concernant le caractère juridiquement obligatoire**

La loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal), les ordonnances s'y rapportant, la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) ainsi que les conditions générales d'assurance (CGA) et les conditions complémentaires d'assurance (CCA) de CONCORDIA Assurance suisse de maladie et accidents SA sont déterminantes pour toutes les informations contenues dans cette publication. En cas de question, consultez ces textes ou appelez votre assurance CONCORDIA.

© CONCORDIA Lucerne

État: 2011

Sous réserve de modifications, avant tout en raison de nouvelles dispositions légales.

Reproduction sur autorisation écrite uniquement.

Pour commander d'autres exemplaires de cette publication:

tél. 041 228 01 11 ou e-mail [info@concordia.ch](mailto:info@concordia.ch)



Digne de confiance

CONCORDIA  
Bundesplatz 15  
6002 Lucerne  
Téléphone 041 228 01 11  
[www.concordia.ch](http://www.concordia.ch)  
[info@concordia.ch](mailto:info@concordia.ch)