

Essentia

Septembre 2024

Dossier

**04 Bien accompagné dans
mon parcours de soins**

**06 Être bien accompagné:
comment et par qui ?**

Pratique

**08 Je peux compter
sur mon assureur-maladie**

assura.

« Le parcours de soins ne saurait se limiter aux analyses et traitements médicaux. Il tire indéniablement parti de la diversité des personnes et entités avec lesquelles le patient est en contact. »



Lorsque nous ne sommes pas en forme ou que nous sommes inquiets pour notre santé, il est tout particulièrement important de nous sentir bien accompagnés. Cette attente est naturellement adressée aux professionnels de santé, dont les compétences spécialisées sont indispensables à une prise en charge ou à un suivi médical adaptés.

Mais nous pouvons aussi compter sur un accompagnement plus informel, reposant sur l'expérience personnelle ou la pratique d'acteurs de terrain. En Suisse, il est notamment le fait de nombreuses associations, ligues et fondations, mais aussi de la Confédération et des cantons.

Il est vrai que bénéficier de l'écoute et des conseils de personnes ayant vécu une situation similaire, avoir accès à des informations plus compréhensibles et disposer de temps pour les assimiler est important pour renforcer nos connaissances et savoir comment nous impliquer en faveur de notre propre santé. Sans compter que se sentir compris et entouré n'est pas sans incidence sur le moral et la motivation.

Par sa connaissance du système de santé et de ses acteurs, l'assureur-maladie constitue, lui aussi, un interlocuteur sur lequel s'appuyer. Chez Assura, nous prenons ce rôle d'accompagnement tout particulièrement à cœur. D'ailleurs, les besoins rencontrés par nos clients dans leur parcours de soins nous orientent dans le développement de notre offre d'assurances de base et complémentaires et dans le choix de partenaires capables de soutenir efficacement le patient. Et bien entendu, ses conseillers sont là pour nous guider vers la couverture d'assurance qui correspond le mieux à nos attentes, notamment en termes de flexibilité, d'accompagnement et de confort.

On le voit, le parcours de soins ne saurait se limiter aux analyses et traitements médicaux et tire indéniablement parti de la diversité des personnes et entités avec lesquelles le patient est en contact. Cette diversité est au centre de ce numéro d'Essentia. Je vous en souhaite une excellente lecture.

Ruedi Bodenmann
Directeur général

Bien accompagné dans mon parcours de soins

Le personnel soignant constitue un interlocuteur privilégié pour nous accompagner dans notre parcours de soins. Mais bien d'autres acteurs sont là pour nous informer, nous soutenir et nous orienter.







Être bien accompagné : comment et par qui ?

Qu'il s'agisse d'adopter des habitudes qui contribuent à une bonne santé, de soigner une maladie ou de faciliter une guérison, nombreux sont les acteurs à offrir écoute et soutien.

L'information et la prévention sont essentielles pour réduire les risques de maladie. Les fondations, les associations et les ligues se font le relais de conseils précieux, tant sur l'hygiène de vie que sur les examens préventifs et sur les traitements. Certaines proposent aussi des cours et des groupes de parole. Parmi les principales :

- **Aha Centre d'allergie Suisse**
- **Alliance obésité Suisse**
- **Diabète Suisse**
- **Fondation suisse de cardiologie**
- **Ligue suisse contre le cancer**
- **Ligue pulmonaire suisse**
- **Ligue suisse contre le rhumatisme**
- **Maladiechronique.ch**

Sur sa page internet « Vivre en bonne santé », l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) recense de nombreux conseils et pratiques de prévention. Les cantons mènent, pour leur part, des actions de sensibilisation à découvrir sur leurs sites internet respectifs ainsi que des programmes d'accompagnement thématiques dont le calendrier est disponible sur promotionsanté.ch. Certains cantons disposent aussi d'un programme de dépistage, notamment des cancers du sein et du côlon ; une offre disponible sur swisscancerscreening.ch

Les pharmaciennes et pharmaciens constituent également une source fiable de conseils en matière de santé et de prévention. Certains médias jouent aussi un rôle dans la diffusion d'informations vulgarisées comme la SRF/RTS avec des émissions telles que GESUNDHEITHEUTE ou 36.9° ou des podcasts comme Dingue et F.A.Z Gesundheit.

Pas seul face à la maladie

Se savoir écouté et pouvoir échanger sur un traumatisme ou une maladie avec des personnes qui ont le même problème de santé ou vivent une situation similaire, c'est le principe des groupes d'entraide. Il en existe sur de nombreux thèmes de santé et, en Suisse, ils réunissent chaque jour plus de 40'000 personnes. Pour trouver celui qui correspond à vos besoins, près de chez vous, il suffit de consulter le site internet de la Fondation Info-Entraide Suisse.

En tant que patient, il est également important de connaître ses responsabilités, ses droits, et aussi de savoir comment réagir si l'on estime que ces derniers ne sont pas respectés. L'Organisation suisse des patients constitue un interlocuteur de confiance en la matière, de même que pour des questions ouvertes relatives à un traitement ou à un diagnostic, pour un second avis ou en cas de suspicion d'une erreur de traitement. Elle propose des consultations dans tous les cantons: **spo.ch**

Enfin, parce que certaines maladies sont incurables, des mesures sont indispensables pour préserver ou améliorer la qualité de vie et le confort des personnes qui en souffrent. La Société suisse de médecine et de soins palliatifs renseigne sur les offres d'assistance spécialisées proposées dans les différentes régions: **palliative.ch**

Mention spéciale pour les proches aidants

En Suisse, près d'une personne sur quatre s'engage régulièrement pour s'occuper d'un proche atteint dans sa santé, accidenté ou en situation de handicap. Grâce à leur engagement, les proches aidants permettent à des centaines de milliers de personnes de continuer de vivre chez elles et d'entretenir quotidiennement des liens sociaux ou familiaux.

Concilier soutien à un proche et vie familiale et professionnelle s'avérant parfois difficile, **Info-workcare.ch** centralise toutes les informations pratiques et légales utiles aux proches aidants. Et parce qu'aider dans la durée implique de savoir se préserver, cette plateforme propose aussi les coordonnées d'associations et d'organismes à but non lucratif qui proposent des services de proximité.

Je peux compter sur mon assureur-maladie

Quand il est question de santé, chacun a ses propres attentes. Services, conseils personnalisés, plateformes digitales, modèles d'assurance de base et offres complémentaires sont, pour Assura, autant de moyens d'y apporter des réponses sur mesure.



Je veux avant tout de la flexibilité dans l'accès aux soins

De la pharmacie au médecin de famille en passant par la télémédecine, certains modèles d'assurance de base, comme PreventoMed, vous permettent de choisir votre interlocuteur de premier recours selon votre problème médical, l'heure de la journée, votre disponibilité ou le lieu où vous vous trouvez. Et si vous devez être hospitalisé, une assurance complémentaire telle qu'Optima Flex Varia vous permet, au cas par cas, d'opter pour la division privée, semi-privée ou générale. Naturellement, votre participation aux coûts est adaptée en conséquence.



Pour moi, santé rime surtout avec prévention

Préserver sa santé, c'est d'abord adopter une bonne hygiène de vie, par exemple en profitant des réductions sur des offres sportives et de soins proposées par le Club Assura. Par ailleurs, un diagnostic précoce permet, le cas échéant, d'entamer un traitement sans tarder, avec une incidence positive sur les chances de guérison. Un modèle tel que PreventoMed rembourse, hors franchise, les examens de prévention des cancers du sein, du côlon et de la prostate. Il rembourse aussi, hors franchise et sans quote-part, les examens de détection du diabète et des maladies cardio-vasculaires.



Je veux être sûr de faire les bons choix

Il n'est pas toujours simple de trouver le spécialiste qui correspond le mieux à une situation de santé donnée. BetterDoc est un centre d'expertise indépendant qui analyse votre cas et vous recommande les spécialistes les plus adaptés. Cet accompagnement, qui contribue à la qualité de prise en charge, est proposé par le modèle d'assurance de base QualiMed.



Le 100% digital, c'est tout moi

Espace Client en ligne, application, chatbot, calculateur de primes sont autant de plateformes à votre disposition pour gérer simplement votre assurance-maladie, payer directement vos factures, avoir un aperçu de vos dépenses de santé et de l'état de votre franchise et de votre quote-part ou encore être orienté vers des informations utiles. L'App Assura a d'ailleurs remporté le prix de la meilleure application mobile 2023 dans le classement des assureurs suisses. Plus d'infos sur nos modèles et services sur [assura.ch](https://www.assura.ch)

L'avis de l'experte Assura



Davia Spring,
Conseillère clientèle,
Berne

Le système de santé suisse est assez complexe, notamment parce que certaines prestations de soins sont prises en charge par l'assurance de base et d'autres par les assurances complémentaires éventuellement souscrites. La franchise, la quote-part et la contribution hospitalière soulèvent également des interrogations, tout comme les modèles alternatifs d'assurance de base et les

conditions dont ils sont assortis. Pour s'y retrouver, être sûrs de disposer de la couverture qui vous convient le mieux et accéder à tous les services susceptibles de vous être utiles, rien de tel que d'échanger avec un conseiller. Mes collègues et moi vous appelons ou vous rencontrons volontiers, à votre convenance entre 8h et 20h. Il vous suffit de nous solliciter en remplissant une demande en ligne sur : [assura.ch/contact-conseiller](https://www.assura.ch/contact-conseiller) Et si, comme moi, vous souhaitez apporter conseil et accompagnement à nos clients, envoyez-nous votre candidature : [assura.ch/conseiller-clientele](https://www.assura.ch/conseiller-clientele)

Sur nos réseaux sociaux



Pour y avoir tous cherché des renseignements sur un symptôme ou les effets secondaires d'un médicament, nous savons qu'il est plus facile de trouver sur internet des renseignements erronés et des avis anxiogènes que des informations médicales objectives et vérifiées. Pourtant, les sites proposant des informations médicales fiables existent.



Quelques astuces pour y accéder :



Faites des recherches directement sur les portails médicaux ou sur les sites des ligues et associations plutôt que via un moteur de recherche.



Comparez les informations recueillies sur plusieurs sites.



Regardez qui édite le site afin de vérifier son indépendance et soyez attentif à la date de publication des informations.



Évitez les forums de discussion.



Ne considérez pas internet comme un outil de diagnostic.

#Assura #Symptômes #Santé



Découvrez notre page Facebook :
[facebook.com/AssuraCH](https://www.facebook.com/AssuraCH)

Moins, c'est parfois +

Les études le montrent, un patient qui est informé sur son état de santé peut mieux interagir avec les soignants, participer aux décisions médicales qui le concernent ou encore jouer un rôle plus actif dans un processus de soins. Il est aussi enclin à évaluer les risques et bénéfiques d'un traitement avant de s'y soumettre et à poser des choix au regard de ses propres priorités de vie. **smartermedicine.ch** nous initie à cette approche appelée « choosing wisely ».

SOS addiction

Alcool, drogues, jeux de hasard, activités en ligne... Que vous vous inquiétiez pour vous-même ou pour un proche, vous pouvez bénéficier d'un soutien anonyme et gratuit grâce aux centres d'appel 24h/24 et aux plateformes de consultation en ligne accessibles via La fondation Addiction Suisse.

83.4 ans

C'est l'espérance de vie moyenne en Suisse ; l'une des plus élevée au monde. Vieillir en restant actif et en bonne santé est l'attente légitime de chacun. Quelles activités, alimentation et habitudes peuvent y contribuer ? De nombreuses réponses sont proposées par prosenectute.ch



Devenir bénévole

Visiter des malades, participer à une campagne de sensibilisation, animer un groupe de discussion... l'engagement bénévole est une belle occasion d'aider les autres et de se sentir utile. En plus, il permet de créer de nouveaux liens, voire de découvrir un domaine d'activité et d'acquérir de nouvelles compétences. Les hôpitaux, associations et ligues publient régulièrement des offres en ligne et benevoljobs.ch relaie les propositions de nombreux acteurs.





Complementa Extra est là pour vous lorsque l'assurance de base ne suffit pas

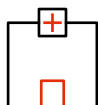
Toutes les prestations et services de santé ne sont pas, ou pas complètement, remboursés par l'assurance de base. Par exemple, celle-ci ne couvre que 50% du coût de l'ambulance, pour un transport médicalement indiqué, avec une limite de 500 francs par an.

Pour Assura, vous accompagner signifie aussi vous donner accès à plus de tranquillité d'esprit, de confort et de choix dans de nombreuses situations de vie. Quelques exemples :



Transports illimités et sauvetage

Sauvetage jusqu'à CHF 20'000 et transports illimités en Suisse



Libre choix de l'hôpital

Couverture en division générale dans l'hôpital de votre choix



Participation aux soins dentaires

Sans examen préalable



Verres de lunettes et lentilles de contact

et participation aux frais de chirurgie corrective de la vue

Retrouvez les autres prestations de Complementa Extra sur [assura.ch](https://www.assura.ch)



Contact

[assura.ch](https://www.assura.ch)

0800 277 872
(numéro gratuit)

