



**assura.**

Médecin de famille

**Bien utiliser son  
assurance de base  
Médecin de famille**

# Bien utiliser son assurance de base Médecin de famille

Les prestations couvertes par l'assurance de base, en cas de maladie, sont les mêmes chez tous les assureurs et dans toutes les variantes ou modèles d'assurance de base. Avec les modèles alternatifs, vous profitez de rabais avantageux sur vos primes. Ce rabais est possible, car vous vous engagez à suivre les règles du modèle Médecin de famille :

1

Consultez votre médecin de famille en premier lieu



**Médecin de famille**  
Premier contact

Vous consultez en premier lieu votre médecin de famille pour tous vos problèmes de santé (sauf en cas d'urgence en Suisse ou à l'étranger, lors d'une consultation chez un ophtalmologue ou un gynécologue).



**Bon de délégation**  
Obligatoire

Le médecin de famille évalue s'il peut s'occuper de votre traitement ou s'il est nécessaire de vous orienter vers un spécialiste ou un hôpital. **Dans ce cas-là, pensez à lui demander un bon de délégation lors de la consultation.**



**Spécialistes**

**Le bon de délégation est obligatoire pour le remboursement du traitement par un spécialiste (consultations, examens, médicaments).**

Votre médecin de famille coordonne la suite de votre traitement.

## Déclarez votre médecin de famille

Pensez à déclarer le nom de votre médecin de famille à Assura. Si vous n'avez pas de médecin de famille, avant d'en sélectionner un, vérifiez avec lui s'il accepte de nouveaux patients.

## 2

### Facilitez le remboursement de vos frais médicaux

---



Les médecins, les pharmacies, les laboratoires et les hôpitaux envoient directement leurs factures à Assura et vous recevez une copie.



Nous payons votre prestataire de soins et nous vous envoyons un décompte de prestations. Celui-ci vous montre le détail de ce qui a été pris en charge et ce qu'il vous reste éventuellement à régler, comme la franchise ou la quote-part. Dans ce cas, une facture est jointe au décompte.



Vous payez à Assura les montants restants à votre charge.

### Certains fournisseurs n'acceptent pas le tiers payant

---

Dans ce cas, vous devez vérifier et payer vous-même vos factures, puis nous envoyer les justificatifs. Si les prestations sont couvertes, nous vous remboursons les frais, après déduction de la franchise et de la quote-part. Pour régler vos factures, vous avez deux options :

#### Envoi direct et simple via l'App ou via l'Espace Client

Vous nous envoyez vos factures, vos ordonnances et vos bons de délégation directement via l'App Assura ou depuis l'Espace Client sur [e-assura.ch](https://e-assura.ch).

#### Envoi par courrier

Vous nous envoyez les factures et justificatifs (sans agrafe, ni trombone, ni scotch) à l'adresse suivante :

Assura  
Case postale 4  
1052 Le Mont-sur-Lausanne

---

**Vous êtes la seule personne qui sait si les soins facturés correspondent bien à ceux que vous avez reçus. Prenez le temps de vérifier la copie de votre facture et informez-nous de toute erreur. Cela aide à limiter l'augmentation des coûts de la santé et réduit l'impact sur les primes.**

## Vos contacts utiles:

### Une démarche ou une demande?

- Modification des données personnelles
- Modification d'un contrat ou d'un moyen de paiement
- Demande d'attestation de prestations allouées
- Demande de justificatifs pour les impôts
- Détail des primes facturées

Tous nos formulaires sont disponibles sur notre site internet [assura.ch/nos-services](https://assura.ch/nos-services) ou dans votre [Espace Client](#).

### Vous souhaitez être contacté par un conseiller pour faire un point sur vos couvertures d'assurance?

Votre formulaire en ligne [assura.ch/conseiller](https://assura.ch/conseiller)

### Une autre question?

Appelez-nous au 0800 277 872.\*

.....



**Contact**  
assura.ch  
0800 277 872

\* Du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.