

A close-up portrait of a woman with voluminous, wavy brown hair, smiling broadly and showing her teeth. She is wearing a dark green, long-sleeved top with a subtle texture. Her arms are crossed in front of her. The background is softly blurred, showing hints of green foliage and warm indoor lighting.

assura.

Médecin de famille

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

Comment utiliser Médecin de famille ?

Grâce aux modèles alternatifs de l'assurance de base, vous bénéficiez de primes avantageuses tout en profitant d'un accompagnement personnalisé pour vos questions de santé.

Le modèle Médecin de famille comporte certaines règles à respecter : en cas de question de santé, vous devez d'abord consulter votre médecin de famille. Il vous accompagne et coordonne, si nécessaire, la transmission vers un spécialiste.

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, un pédiatre 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).

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. En cas de changement de médecin de famille, vous devez l'annoncer à Assura (en quelques clics depuis le site web, votre Espace Client ou au 0800 277 872).

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 en 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 restant 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 rembourserons 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.

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.

Nous sommes là pour vous – en ligne ou en personne.

Savez-vous que vous pouvez effectuer de nombreuses démarches administratives directement depuis chez vous ?

Il vous suffit d'utiliser nos formulaires en ligne, accessibles sur assura.ch/nos-services, ou tout simplement sur votre [Espace Client](#).

Grâce à nos services en ligne, vous pouvez :

- modifier vos données personnelles,
- modifier votre contrat ou votre mode de paiement,
- obtenir un récapitulatif des frais médicaux,
- demander les justificatifs pour votre déclaration fiscale,
- recevoir un détail des primes facturées.

Un conseil personnalisé, si vous le souhaitez

Vous aimeriez faire le point sur votre couverture d'assurance ?

Nos conseillères et nos conseillers sont là pour vous. Complétez simplement votre formulaire en ligne sur assura.ch/conseiller et nous vous contacterons.

Nous sommes aussi joignables par téléphone

Un entretien de vive voix pouvant s'avérer bien utile, n'hésitez pas à nous contacter au 0800 277 872.

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.



Contact
assura.ch
0800 277 872