

Relations clients

Les assurés au cœur du système de santé



Des médecins aux assureurs, en passant par les hôpitaux ou les pharmaciens, l'ensemble du système de santé place les assurés et les patients au centre de ses préoccupations. Avec plus d'un million de clients, Assura sait qu'il n'existe pas un type unique et uniforme d'assuré. Jeunes professionnels, familles nombreuses, seniors, habitants de la campagne

ou du centre-ville, votre situation actuelle et votre parcours sont autant de profils différents avec des exigences spécifiques.

En choisissant Assura, vous avez opté pour un assureur responsable et solidaire, soucieux d'un service optimal à la clientèle. Tout au long de l'année, nos collaborateurs remboursent les factures, calculent les primes au plus juste, répondent à vos questions et gèrent vos différentes demandes par le biais des formulaires ou de l'Espace Client, disponible 24h sur 24.

Cette édition de l'Assuramag met en lumière certains services que l'assurance-maladie met à votre disposition. Pour cela, nous vous plaçons jour après jour au centre de nos actions. L'infographie en page 2 illustre brièvement quelques exemples de notre engagement quotidien à votre service. Quelques fonctionnalités peu connues de votre carte d'assuré sont présentées en page 3. Vous souhaitez nous rencontrer? Nous aussi! Nous nous réjouissons de vous voir cet automne lors de nombreuses foires et autres événements, dans toute la Suisse.

Je vous souhaite une excellente lecture de ce numéro.

Ruedi Bodenmann, Directeur général

Savez-vous que...

...le décalage horaire cause un déséquilibre de l'horloge interne?

Lors des longs voyages en avion, nous traversons des périodes de jour et de nuit de durées inhabituelles. Le rythme de notre corps, principalement régulé par la lumière et l'obscurité, s'en retrouve perturbé.

L'horloge interne, ou horloge biologique, est responsable de la régulation de cycles biologiques. Ainsi, lorsque notre horloge est dérégulée, notre rythme est bouleversé. C'est alors que des troubles du sommeil et de la faim, notamment, apparaissent.

Bien que chacun réagisse différemment, on relève généralement que ces troubles se manifestent à partir d'un décalage horaire de cinq heures. Le corps met alors plusieurs jours avant de reprendre un rythme adapté au fuseau horaire, ce qui peut gâcher une partie des vacances. Pensez-y!

Rejoignez-nous!



Contact

Tél: 0842 277 872
(0842 ASSURA)

Max. Fr. 0.08/min. pour le réseau fixe.
Tarifs mobile selon fournisseur.

www.assura.ch

Nos assurés – au centre de nos actions

De la signature du contrat au remboursement des prestations, nos 1'200 collaborateurs travaillent chaque jour avec le même objectif: vous servir. Ci-dessous quelques exemples concrets de notre engagement.

Un assureur solidaire



VALEURS

Notre identité se fonde sur 4 valeurs fondamentales:

- Responsabilité
- Performance
- Innovation
- Engagement

Des modèles d'assurance répondant à vos besoins

Des primes calculées au plus juste



PRIMES

Nous faisons tout ce qui est possible pour calculer les primes au plus juste et faire en sorte qu'elles couvrent l'ensemble de nos coûts, ni plus, ni moins.

VOUS

Rencontres lors de foires

Concours sur les réseaux sociaux

Club Assura



AVANTAGES

Nos partenaires vous font bénéficier d'offres et de rabais exclusifs. Nous venons également à votre rencontre lors de nombreux événements dans toute la Suisse.



REMBOURSEMENTS

Nous mettons à votre disposition de nombreux spécialistes pour répondre à vos questions et vous rembourser dans des délais optimaux.

Le système du Tiers garant, vous permettant de garder le contrôle sur vos factures

Un délai moyen de remboursement de 25 jours



SERVICES

Nous optimisons sans cesse nos procédures afin de vous proposer un service à la clientèle optimal, qui évolue avec vos besoins.

Des formulaires de contact en ligne

Un Espace Client disponible 24h sur 24
www.e-assura.ch

Un temps d'attente au téléphone en moyenne inférieur à 1 minute

Complétez votre couverture et souscrivez **une assurance complémentaire adaptée à vos besoins!**

De nombreuses prestations ne sont pas prises en charge par l'assurance de base: hospitalisation en privé, soins dentaires, médecines naturelles et bien d'autres. Dormez sur vos deux oreilles en choisissant les complémentaires d'Assura!

L'assurance obligatoire a pour but de garantir une base de prise en charge équivalente pour l'ensemble de la population.

Avec les assurances complémentaires, vous avez la possibilité de choisir le confort et d'optimiser votre protection selon vos besoins.

Nos assurances complémentaires par domaine:

- Soins étendus
- Hospitalisation en privé
- Voyages et vacances dans le monde entier
- Accident
- Médecines alternatives
- Soins dentaires
- Capital en cas d'hospitalisation
- Assurance prénatale



Pour plus d'informations ou pour souscrire une assurance complémentaire, rendez-vous sur:

www.assura.ch/complementaire

Et si on parlait **assurance-maladie?**

Initiée par santésuisse et soutenue par Assura, la plateforme www.parlons-assurance-maladie.ch offre un guide convivial aux assurés qui souhaitent en savoir plus sur l'assurance-maladie.

Entièrement dédiée aux assurés, www.parlons-assurance-maladie.ch donne toutes les informations importantes et utiles pour mieux comprendre le système de santé. Vous y trouverez de nombreuses rubriques: astuces pour économiser, conseils pour bien choisir sa franchise et son modèle d'assurance, news ou foire aux questions. Retrouvez également des brèves, infographies et vidéos qui rendent le thème de l'assurance-maladie accessible à chacun.

Un quiz amusant vous attend pour tester vos réflexes en matière de traitements: découvrez les décisions les plus

sages quand on parle de cachet, de toubib ou de bistouri. Devenez incollable sur les questions de santé et jouez pleinement votre rôle d'assuré responsable!

www.parlons-assurance-maladie.ch aborde notre système de santé sous toutes ses formes. Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur l'assurance-maladie vous sera dévoilé en un clic.

Rendez-vous sur:

**parlons-
assurance-
maladie.ch**

Découvrez tous les secrets de votre carte d'assuré

En Suisse, chez le médecin ou en pharmacie, présentez le recto de votre carte afin de vous identifier en tant qu'assuré Assura et de simplifier le traitement de vos factures.

La **puce électronique** contient initialement vos données administratives. Vous avez la possibilité d'y faire ajouter des renseignements médicaux (groupe sanguin, allergies, etc.) par le biais de

A l'étranger, la présentation de votre carte facilite les démarches administratives en cas de prise en charge en urgence.

Si votre carte est égarée, cassée ou volée, merci de nous en informer immédiatement afin que nous puissions vous en envoyer une nouvelle. En cas de besoin urgent de votre nouvelle

carte (par ex. pour un voyage à l'étranger), nous pouvons émettre un certificat provisoire de remplacement d'une validité de 10 jours.

Pour plus d'informations à ce sujet, rendez-vous sur www.assura.ch/carte

N° de téléphone pour joindre Assura depuis l'étranger (*uniquement si vous possédez une assurance complémentaire comprenant l'assistance touristique*).



Avantages

Votre carte Assura vous permet de bénéficier de nos offres Club (club.assura.ch) ainsi que d'un rabais de 10% dans les pharmacies Sun Store.

Foires et manifestations

Rendez-vous sur les stands Assura cet automne

Assura sera présente lors des nombreuses foires qui ont lieu en automne dans toute la Suisse. Nos conseillers se tiennent volontiers à votre disposition pour toute question ou demande sur vos contrats ou produits.

Les événements majeurs

Comptoir Suisse

Palais de Beaulieu, Lausanne
Du 15.09.2017 au 24.09.2017

Züspa

Messe Zürich, Zurich
Du 29.09.2017 au 08.10.2017

Comptoir Gruérien

Espace Gruyère, Bulle
Du 27.10.2017
au 05.11.2017

Tous les événements sur:
assura.ch/news



Nouveau cette année!

Retrouvez un photomaton sur chacun de nos stands!

Voyagez ainsi avec Assura et partagez votre expérience sur les réseaux sociaux!

Participez également sur place à notre grand tirage au sort pour tenter de gagner:

**25 cartes
cadeau CFF
d'une valeur de
Fr. 200.-**



(Tirage au sort prévu le 31.12.2017)