



Vaccination COVID-19
Quelle prise en charge
par les caisses-maladie? | Page 3

Chaleur
Pourquoi elle est si importante
pour nous | Page 4

128^e Assemblée générale
Réalisation par voie de correspondance
| Page 6

AQTUELL $\frac{1}{21}$

Lettre d'information aux clients 1, février 2021

Sicherheit mit Zukunft.



AQUILANA
VERSICHERUNGEN



Chère lectrice, cher lecteur,

Nous avons le plaisir de vous présenter notre lettre d'information aux clients dans un nouvel habit et sous un nouveau nom. **AQTUELL** vous tient au courant, **AQTUELL** vous renseigne, **AQTUELL** vous divertit! Avec son nouveau format de huit pages, elle vous informe de manière encore plus détaillée de nos produits et prestations. Parallèlement, nous vous proposons des informations complémentaires sur des thèmes intéressants comme le fitness et des questions générales relatives à la santé. Les trois éditions annuelles vous apportent de nombreuses informations intéressantes sur Aquilana et bien plus encore sur le thème de l'assurance-maladie.

Nous constatons avec plaisir, sur la base de nos propres sondages auprès de la clientèle et des résultats des études de benchmarking auxquelles nous participons, qu'Aquilana obtient des notes supérieures à la moyenne en matière de satisfaction générale concernant notre lettre d'information aux clients. Neuf assurés sur dix ayant participé au dernier sondage auprès de la clientèle indiquent qu'ils lisent chaque édition ou une édition de temps en temps. Lors de l'élaboration du nouveau concept, nous avons identifié et tenu compte des exigences concernant la mise en page, une combinaison judicieuse de textes et d'images ainsi que d'informations sur des thèmes intéressants. Nous sommes convaincus que ces nouveautés nous permettront de renforcer encore notre communication et nos relations avec nos assurés.

Je vous souhaite une agréable lecture et des moments chaleureux.

Werner Stoller
Directeur

Voici comment nous joindre

Notre service clients répond à toutes vos questions au **+41 56 203 44 44** (du lundi au vendredi de 8 à 12h et de 13h30 à 16h30) ou par courriel à info@aquilana.ch. Vous pouvez également utiliser la fonction d'information du portail de clients sous www.myAquilana.ch.

Suivez-nous



Impressum

Éditeur

Aquilana Versicherungen, Baden

Concept et mise en page

MACH Corporate & Werbung

Traduction

Inter-Translations SA

Relecture

sprach-art

Impression

Köpflipartners AG

Tirage total

27'900 exemplaires

Parution

3 fois par an en fr, de, it, en

Prochaine édition: juin 2021

NEUTRE POUR LE CLIMAT |

Produit et compensé en Suisse.

100 % papier recyclé, certifié FSC et Blauer Engel.



La convention sectorielle signée par les deux associations de caisses-maladie santésuisse et curafutura contre les appels téléphoniques de démarchage à froid ainsi que pour une limitation des provisions des courtiers pour les assurances de base et complémentaires est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2021, avec les règlements relatifs aux sanctions et aux procédures. Cette autorégulation de l'ensemble du secteur de l'assurance-maladie vise à améliorer la qualité des conseils et des conclusions, à limiter les provisions des courtiers et à renoncer aux appels téléphoniques de démarchage à froid, à améliorer en particulier la qualité des entretiens de conseil téléphoniques et à lutter contre les abus.



Pour en savoir plus, lisez le «Communiqué santésuisse»

Vaccination COVID-19: quelle prise en charge par les caisses-maladie?

Le Département fédéral de l'intérieur (DFI) a modifié l'Ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins (OPAS) en décembre 2020, avec entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2021. Sur la base de cette modification, la vaccination contre le COVID-19 est prise en charge par l'assurance obligatoire des soins (AOS). Une partie des coûts sera payée par la Confédération et les cantons (coûts pour le transport et la distribution ainsi que la quote-part). Aucune franchise ne sera donc décomptée aux assurés. La stratégie de vaccination de la Confédération dépendra des caractéristiques et de la disponibilité des vaccins. Selon l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), on compte en Suisse environ 2 millions de personnes vulnérables (personnes âgées et personnes avec antécédents médicaux), qui doivent être vaccinées en priorité. L'autorité compétente Swissmedic a déjà autorisé le premier vaccin contre le COVID-19 le 19 décembre 2020. Les premières vaccinations de personnes vulnérables ont ensuite commencé, avec un suivi spécifique.



Vaccin gratuit

Souhaitez-vous également lire les communiqués de presse de l'OFSP sur ce sujet?



Début des vaccinations

Premier DEP de Suisse ouvert à Baden

Initialement, le dossier électronique du patient – ou DEP – aurait dû être introduit au printemps 2020 en Suisse. Avec un certain retard, dû au processus de certification complexe, le canton d'Argovie a été le premier canton à introduire le DEP, afin de faire progresser la numérisation de la santé dans tous les hôpitaux de soins aigus, cliniques de réhabilitation et cliniques psychiatriques du canton d'ici à fin mars 2021. Dans une prochaine étape, il est prévu de rattacher à ce projet les institutions de soins, les cabinets médicaux et les pharmacies. D'autres cantons vont se joindre à ce mouvement. Le 11 décembre 2020, le conseiller d'État et directeur de la santé publique du canton d'Argovie Jean-Pierre Gallati a ouvert son DEP à l'Hôpital cantonal de Baden. Découvrez ici les avantages et les objectifs du DEP:



DEP
dossier électronique
du patient

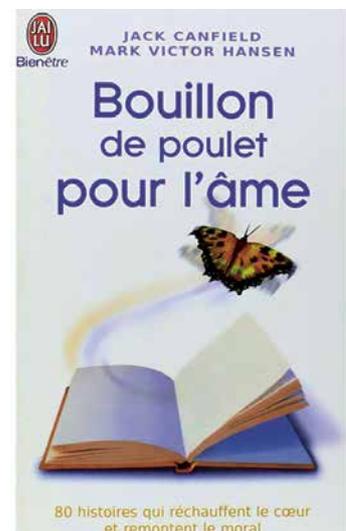
Toutes les
informations sur
www.e-health-suisse.ch



Suggestion de lecture

De même qu'un bouillon de poulet préparé avec amour nous réchauffe et nous donne de l'énergie durant les froides soirées d'hiver, les mots de ce livre réveillent nos énergies les plus profondes. Les histoires racontant des moments de bonheur, des bénédictions inattendues et des rencontres émouvantes ont déjà enthousiasmé des millions de personnes dans le monde entier et sont régulièrement découvertes par de nouvelles générations de lecteurs.

Ces histoires donnent du courage, incitent à la réflexion et montrent que nous ne sommes pas seuls avec nos soucis et nos problèmes. Un classique de la littérature spirituelle et un élixir pour l'âme.



80 histoires qui réchauffent le cœur et remontent le moral



La chaleur

Pourquoi elle est si importante pour nous



Pensez à un moment particulièrement agréable de votre vie: avez-vous eu froid? C'est peu probable! La chaleur nous fait du bien non seulement physiologiquement, mais aussi psychologiquement. Elle dilate nos vaisseaux sanguins et favorise la circulation. Les muscles se détendent et les crispations disparaissent. Lorsqu'une personne aimée nous étreint, la chaleur de son corps nous offre une sensation de bien-être. Les symptômes de stress sont également réduits par la chaleur et notre nervosité s'atténue. Bref: la chaleur est un bienfait pour le corps et l'esprit.

Le plus beau moment d'une longue promenade hivernale dans le froid est le retour à la maison: nous nous enroulons dans une couverture de laine, buvons une tisane chaude ou nous accordons un moment de détente dans la baignoire. La chaleur améliore notre humeur, nous apporte calme et sérénité. L'effet de cette expérience sensorielle influence notre bien-être psychique et mental. Mais qu'est-ce que réellement la chaleur?

Dans la physique, la chaleur ou quantité de chaleur est désignée par le symbole Q. Cette grandeur physique décrit une forme d'énergie pouvant être transférée d'un objet ou d'un système à un autre. Dans ce cadre, elle passe de l'élément le plus chaud à l'élément le plus froid, et modifie ain-

si l'état des systèmes. Les personnes actives dans les soins de l'âme ont une définition similaire. Elles décrivent la chaleur comme une force vitale, déclenchée par l'affection, la confiance et le libre flux d'émotions positives, et qui se renforce lorsqu'elle se manifeste au niveau des relations humaines – par exemple par la bonté, la clémence, la douceur et tout particulièrement par les contacts physiques.

La chaleur comme expérience ancestrale

Les contacts physiques sont presque aussi importants pour l'être humain que l'air qu'il respire. Dans le ventre maternel, nous sommes dans un environnement agréablement chaud: la température du liquide amniotique qui nous entoure est de 37,5 degrés Celsius. Cette ambiance agréable dans l'utérus permet aux bébés de grandir et de se développer. Après la naissance, le premier contact intense entre la mère et l'enfant se fait par le toucher. Avant même que le nouveau-né ouvre les yeux, il peut sentir la chaleur du corps et les caresses de sa mère.

La sensation agréable d'un contact humain...

... est irremplaçable. Mais les adultes ont, eux aussi, besoin de contacts physiques. Un tel contact déclenche chez nous la libération de l'hormone ocytocine. Celle-ci renforce notre cohésion et nous rend empathiques. L'agressivité est atténuée, le stress et la peur sont réduits – c'est la raison



pour laquelle on l'appelle aussi l'hormone de l'amour. Mais les caresses et la chaleur déclenchent également la libération du neurotransmetteur sérotonine. C'est lui qui déclenche, dans notre cerveau, ce que nous appelons une sensation de bonheur. D'où son nom d'hormone du bonheur. Les patients dépressifs présentent un taux de sérotonine plus faible que les patients en bonne santé. Selon un sondage, un Européen occidental sur trois souhaite être plus souvent étreint. Il peut paraître incroyable que bien des personnes caressent moins leur partenaire que leur smartphone. Pourtant, une chose est sûre: la sensation agréable d'un contact humain ne pourra pas être remplacée par une quelconque technologie.

On est plus clément avec des mains chaudes

En 2008, Lawrence E. Williams, professeur de marketing à l'University of Colorado, aux États-Unis, et le psychologue John A. Bargh ont mené une expérience étonnante. Ils se sont demandé comment la chaleur physique influence notre perception et notre comportement envers des tiers. Au début de cette expérience, les participants ont reçu soit un café bien chaud, soit un café glacé. Cela devait déclencher chez eux une sensation de chaud ou de froid. Un peu plus tard, une personne inconnue a été présentée aux participants, en priant ces derniers de l'évaluer. Point important: aucun des participants ne connaissait le lien entre la boisson et l'expérience. Le résultat était stupéfiant: tous les participants ayant reçu un café chaud ont perçu l'inconnu comme nettement plus positif et attentionné.

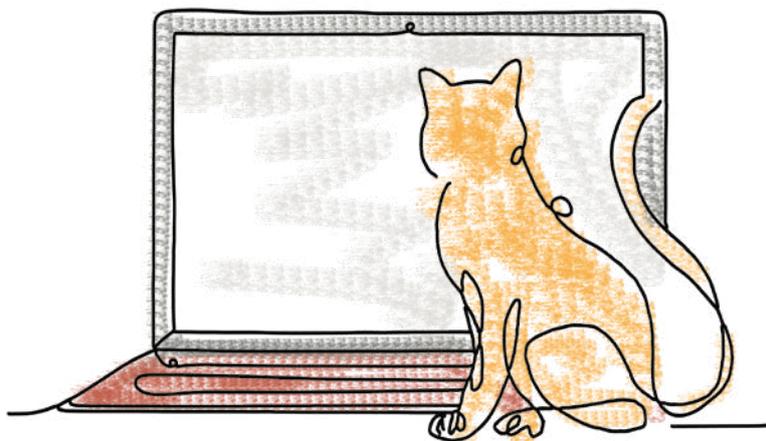


Mais d'où vient ce lien? Manifestement, nous associons le souvenir d'un café chaud ou d'un bain chaud à la même catégorie que la rencontre d'une personne sympathique. Selon les chercheurs, la raison à cela réside dans nos toutes premières expériences avec nos parents, qui nous ont donné chaleur, protection, sécurité et nourriture. Cela crée sans doute un lien étroit entre les différents concepts de chaleur physique et psychologique.

L'obligation de distanciation change notre vision

Avez-vous aussi fait ce constat? Vous visionnez un film de 2019 ou avant, dans lequel des personnes s'embrassent et font la fête sans retenue, et vous pensez: gardez donc vos distances, espèce de fous! Vous prenez tous les risques! Pourtant, avant le coronavirus, les contacts humains faisaient partie de la normalité. Il était parfaitement banal de se donner la main ou se faire la bise pour saluer des amis. En Suisse, les trois bises étaient même courantes entre contacts professionnels (ce qui serait totalement absurde

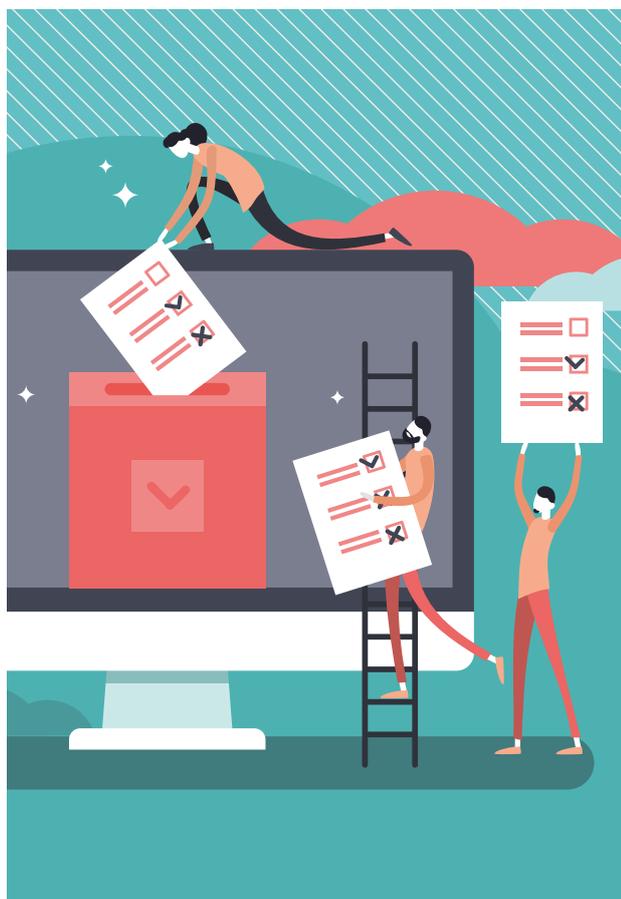
dans la situation actuelle). Depuis début mars 2020, nous observons une distance de 1,5 mètre pour protéger les autres et nous-même. Malgré cela, nous ressentons régulièrement un vide désagréable dans nos contacts avec les autres: nous nous trouvons dans une situation où l'obligation de distance et le besoin de proximité entrent en conflit. Nous avons pourtant amèrement besoin de plus de contacts physiques et de chaleur sociale pour supporter cette charge émotionnelle. Qu'est-ce qui pourrait améliorer concrètement notre santé psychologique au quotidien?



Le portable sur la table du salon, le chat sur les genoux

Les psychologues conseillent d'étreindre le plus souvent possible les êtres chers avec qui nous vivons – cela permet de compenser en partie le manque d'autres contacts physiques. Mais les personnes vivant seules ou qui se trouvent en quarantaine ont aussi des possibilités de satisfaire leur nécessité de chaleur sociale. Comme notre peau a besoin de contacts, il peut s'avérer utile de prendre un bain chaud ou de porter des habits avec un toucher particulièrement agréable. Celui ou celle qui a un sauna à la maison devrait en profiter plus que jamais. Caresser un chat ou un chien peut également satisfaire, jusqu'à un certain point, le besoin de contact de notre peau. En 2020, le nombre de ménages suisses ayant adopté un animal de compagnie n'a jamais été aussi élevé. Les chiens et les chats étaient particulièrement demandés, mais les ventes de lapins et de poules ont aussi augmenté. Les éleveurs suisses et les refuges pour animaux ont vu partir leurs chiots et chatons comme des petits pains. Quel que soit le moyen que vous choisissiez – bouillotte, tisane, bain ou animal de compagnie –, la chaleur et les contacts physiques nous font du bien!

La situation épidémiologique et les restrictions qui lui sont liées continuent de poser des défis considérables aux particuliers et aux entreprises. L'homologation et l'introduction de vaccins laisse entrevoir une lueur d'espoir. Il faut toutefois espérer que cette vaccination apporte aux personnes la confiance et la sécurité pour voyager à nouveau et retrouver une certaine normalité. La vaccination de l'ensemble de la population va toutefois prendre du temps, en fonction de la stratégie de vaccination, des recommandations de la Confédération et de la disponibilité des vaccins.



128^e Assemblée générale: réalisation par voie de correspondance

En raison de la situation sanitaire, les activités et manifestations annuelles ne pourront pas avoir lieu sous leur forme habituelle, du moins durant le premier semestre 2021. Cela concerne également Aquilana. Comme l'année dernière, nous allons réaliser l'Assemblée générale ordinaire de cette année par voie de correspondance. Sur la base de l'Ordonnance 3 COVID-19 du Conseil fédéral (art. 27 – Assemblées de sociétés) et après consultation de notre service juridique, M^e Urs Korner, et la société de révision PwC, le Conseil d'administration d'Aquilana a décidé, lors de sa séance du 30 octobre 2020, de renoncer définitivement à une réalisation en présentiel de l'Assemblée générale au centre de congrès Trafo de Baden, le 21 mai 2021, et de procéder à nouveau à une votation par voie de correspondance.

En annexe à cette lettre d'information aux clients, nos assurés reçoivent l'invitation pour commander les documents de vote écrits pour la 128^e Assemblée générale ainsi que le Rapport annuel 2020. Vous trouverez l'ordre du jour dans la carte d'invitation susdite, en annexe. À l'échéance du délai d'inscription statutaire du 21 avril 2021 (jour de référence), nous enverrons les documents de vote aux assurés de 18 ans ou plus ayant droit de vote. Le comptage des documents de vote se fera au siège d'Aquilana en présence et sous la surveillance de notre conseiller juridique externe, M^e Urs Korner, et de notre président du Conseil d'administration Dieter Boesch. Les résultats de la votation seront publiés aussi bien sur notre site Internet que dans l'édition de juin 2021 de notre lettre d'information aux clients.

Vous pouvez vous inscrire d'ici au 21 avril 2021 au plus tard (délai statutaire) et commander le Rapport annuel 2020 au moyen du coupon-réponse affranchi de l'invitation ou en ligne sur www.aquilana.ch.

Récapitulation pour votre déclaration d'impôts

Fin janvier, nous vous avons envoyé une récapitulation de vos primes et, le cas échéant, une liste des frais de maladie et d'accident facturés pour l'ensemble des membres de la famille, pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020. Veuillez noter que les factures et justificatifs de remboursement traités après le 31 décembre 2020 ne seront pris

en compte que dans la récapitulation de l'année 2021. Les clients utilisant myAquilana reçoivent les documents les plus fréquemment émis, dont l'attestation fiscale, exclusivement sous forme électronique. Nous prions par conséquent nos clients déjà enregistrés à myAquilana d'imprimer, si nécessaire, cette attestation pour leur déclaration d'impôts.

Portail de clients et appli myAquilana: amélioration de la fonction de scannage et fonctions étendues

Dans le cadre du développement, une nouvelle version de notre appli, mais aussi du portail de clients myAquilana a été mise en ligne en décembre 2020, avec les améliorations et fonctions suivantes:

- nouveau plugin de scannage avec fonction de scannage automatique (reconnaissance et déclenchement dans le cadre de l'appli)
- affichage des quotes-parts contractuelles pour l'assurance de soins hospitaliers, divisions semi-privée et privée (dans l'appli et dans le portail)
- nouveau widget dans le portail, avec affichage d'informations relatives au paiement des primes et des prestations (factures ouvertes et payées)

La nouvelle solution de scannage d'Elca apporte une amélioration importante pour la reconnaissance de factures et de documents et le déclenchement automatique de la fonction de scannage. Cela permet désormais de scanner également des tickets de caisse.



Bilan des changements d'assurance d'Aquilana

Avec les tarifs 2021, Aquilana arrive en tête pour l'assurance AOS ordinaire aussi bien dans son canton d'origine d'Argovie que dans d'autres cantons comme Berne, Fribourg, Nidwald, Tessin et Zurich. Dans d'autres cantons, nous reculons toutefois quelque peu dans le classement. Nous avons notamment enregistré quelques départs dans le canton des Grisons, qui ont sensiblement influencé notre effectif net d'assurés. Au 1^{er} janvier 2021, Aquilana compte

quelque 38'400 assurés dans l'assurance de base. Durant la «saison des changements» particulièrement intensive, nous avons toujours pu fournir nos prestations dans un délai raisonnable. Nous remercions cordialement nos assurés de longue date de leur fidélité. Parallèlement, nous accueillons quelque 600 nouveaux clients et leur souhaitons la bienvenue dans notre communauté d'assurés.

Poursuite de «Gesundheitstipp» sur Radio Argovia et planification d'une série de podcasts

Nous avons le plaisir de poursuivre en 2021 notre collaboration de longue date avec l'Association argovienne des pharmaciens et Radio Argovia. Ainsi, l'émission d'information «Gesundheitstipp» appréciée et très suivie de Radio Argovia continuera d'être diffusée les mêmes jours de la semaine (tous les mardis à 13h40, avec rediffusion le samedi à 10h40). Cela nous permet d'informer sur les actualités et autres faits intéressants en rapport avec Aquilana également dans le cadre de l'émission «Argovia Kaffi». Par ailleurs, nous



prévoyons de publier les conseils de santé appréciés du Dr Theo Voegtli dans une série de podcasts, durant le premier semestre 2021. Nous y reviendrons dans la prochaine édition d'AQTUELL.

Conseils de santé sur www.aquilana.ch



(seulement en allemand)



Simon Libsig, auteur et slameur

La chaleur est revenue

«Aujourd'hui, on va le faire», avait dit Christian en me donnant une tape sur l'épaule, «allez, finis ton verre.» Je n'étais pas en mode snowboard. La visibilité était mauvaise, il neigeait sans discontinuer et il faisait bon chaud dans le bistrot. J'avais mon troisième chocolat chaud viennois devant moi et les rôtis avec saucisse et sauce aux oignons n'étaient pas encore digérés. «Tu n'as quand même pas peur?» Bien sûr que j'avais peur. Nous avons vu le tremplin depuis le télésiège, et même de loin il paraissait immense. «Je vais faire un 360°», avais-je annoncé en fanfaronnant, et insisté pour aller directement au bistrot, sinon on ne trouverait plus de place pour dîner. J'étais un ado ordinaire. Intrépide au-dehors. Peu sûr au-dedans.

Avant de sauter, j'ai finalement opté pour un 180 au lieu du 360. Mais une fois en l'air, j'ai encore changé d'avis. Grave erreur. Sans compter que derrière le tremplin, il y avait une grosse pierre sous la neige. Malgré sa grande taille, nous ne l'avions pas vue depuis le télésiège.

«Reste couché, m'a dit Christian, je vais chercher les secours.» Il a enlevé sa veste de snowboard, l'a posée sur moi et est parti sur sa planche. Je tremblais et j'étais un peu nauséux de douleur. La clavicule était cassée. Je le savais, parce que ce n'était pas la première fois.

«Avec ça, tu vas vite avoir plus chaud», m'a dit le sympathique secouriste qui a fermé le sac orange au-dessus de moi et m'a sanglé sur la luge de secours. «Non», ai-je répondu en claquant des dents. Nous avons atteint le départ du télésiège et j'étais chargé sur celui-ci. «Non, j'ai toujours froid et je dois aller aux toilettes.» À cause des trois chocolats chauds viennois. «Bientôt, bientôt», m'a as-

suré le sympathique secouriste, et Christian me fit un signe encourageant de la tête.

Après le télésiège, ils ont accroché la luge à une motoneige et m'ont tiré à toute vitesse vers le téléphérique, en passant sur un lac gelé. Mes lèvres étaient devenues bleues à cause des courants d'air, mes sourcils étaient givrés et je ne sentais plus mes orteils. Je ne sentais plus que ma clavicule. Et ma vessie. «S'il vous plaît, implorais-je, sachant que le transfert en téléphérique prendrait une bonne demi-heure, s'il vous plaît, je dois absolument pisser.» Une autre personne sympathique, un employé du téléphérique, est venue vers moi et a posé une épaisse couverture en feutre sur moi et la luge. «Tout va bien, a-t-il dit, tout va bien.»

Peu avant la station intermédiaire, j'ai supplié qu'on me détache, assuré qu'il devait sûrement y avoir des toilettes là, que j'explosais et que je ne garantissais plus rien. Malheureusement, ce ne sont que des bredouillages incompréhensibles qui sont sortis de ma bouche, de petits nuages blancs qui se sont immédiatement figés en glace et brisés au sol. Tout comme mes larmes. J'étais devenu un grand bloc de glace. Complètement figé.

Ce n'est que sur le parking, lorsqu'on m'a sorti de la luge de secours et placé sur le brancard de l'ambulance, que j'ai dégelé. Avec un long hurlement. Je n'y pouvais rien. J'ai simplement laissé aller. «Pas de problème», m'a dit le sympathique secouriste. «Tout va bien», a ajouté l'autre. Et Christian a posé sa main sur mon épaule indemne. Pour un bref instant, j'ai oublié toute douleur. Et la chaleur est revenue.

Photo: Adrian Ehrbar Photography

