



Soigner des proches

Un modèle pour l'avenir
| Page 4

Nouveaux horaires
| Page 6

Nouvelle édition CG FRV
| Page 7

AQTUELL $\frac{1}{22}$

Lettre d'information aux clients 1, février 2022

Sicherheit mit Zukunft.



AQUILANA
VERSICHERUNGEN



Chère lectrice, cher lecteur,

Après qu'Aquilana – comme bon nombre d'autres entreprises – a réalisé ses Assemblées générales par voie de correspondance au cours de ces deux dernières années de pandémie, nous souhaitons revenir à des manifestations en présentiel. Pour cela, il faut que la situation en matière de coronavirus le permette et que les dispositions des autorités autorisent une réalisation dans des conditions acceptables. Les conséquences de la pandémie sur la santé, l'économie et la société vont certainement continuer de nous occuper encore quelque temps. Malgré cela, nous sommes confiants que la crise du coronavirus sera bientôt surmontée, grâce à la progression de l'immunité, aux vaccinations de rappel et à une certaine acceptation des mesures en vigueur, et en dépit de l'apparition de nouveaux variants.

Voici comment nous joindre

Notre service à la clientèle répond à toutes vos questions au **+41 56 203 44 22** (du lundi au vendredi de 8h à 16h30) ou par courriel à kundendienst@aquilana.ch. Vous pouvez également utiliser la fonction d'information du portail de clients sur www.myaquilana.ch.

Suivez-nous



Impressum

Éditeur

Aquilana Versicherungen, Baden
Concept et mise en page
visàvis AG Kommunikationsnetzwerk

Traduction

Inter-Translations SA

Relecture

sprach-art

Impression

Köpflipartners AG

Tirage total

28'600 exemplaires

Parution

3 fois par an en fr, de, it, en
Prochaine édition: juin 2022

Malgré tous les obstacles, nous avons commencé l'année 2022 avec entrain et vous proposons, dans cette édition, de nouvelles informations sur Aquilana. Le bilan positif des changements d'assurance, les nouveaux horaires pour nos assurés et autres intéressés, la révision prévue du design de myAquilana et le passage aux factures QR sont autant de nos nouvelles positives. Aquilana est bien paré pour l'avenir. Nous en profitons pour vous remercier de la confiance que vous nous accordez et de votre fidélité, et nous nous réjouissons de poursuivre avec vous nos relations partenariales.

Cordialement,

Werner Stoller

Directeur

NEUTRE POUR LE CLIMAT |

Produit et compensé en Suisse.
100 % papier recyclé, certifié FSC
et Blauer Engel.

Portail de clients et appli myAquilana – nouveau design en préparation

L'introduction de l'appli et du portail de clients myAquilana remonte déjà à plus de deux ans. Depuis lors, myAquilana est largement utilisé. Actuellement, nous comptons 8'400 utilisateurs enregistrés de myAquilana. Le nombre de clients numériques dépasse en revanche 12'600 personnes (nombre d'assurés actuellement gérés avec le portail de clients ou l'appli myAquilana). Cela correspond à un taux de numérisation de pas moins de 30%. Cette marque de confiance est réjouissante, et nous en sommes reconnaissants. Depuis son introduction, myAquilana est régulièrement développé et amélioré. L'année dernière, nous avons concrétisé deux améliorations d'envergure: l'introduction d'un nouveau plug-in d'Elca pour le scannage – avec lequel nous posons les bases pour la numérisation intégrale de la saisie des factures par vous en tant que client final – et l'intégration de la carte d'assuré numérique (VICARD) dans l'appli. Au cours du deuxième trimestre de cette année, il est prévu d'optimiser myAquilana avec d'importantes nouveautés, d'améliorer le design (surtout pour tablettes) et donc l'expérience utilisateur, sans pour autant modifier les fonctions proprement dites. Selon notre feuille de route, le lancement de cette mise à jour est prévu jusqu'à mai 2022.

Sondage 2022 auprès des clients – l'avis de nos clients nous importe

Dans la vie, tout n'est pas qu'une question de chance. En étant assuré auprès d'Aquilana, on dispose d'un partenaire compétent et de confiance. Que ce soit sur comparis.ch, AmPuls ou dans nos propres sondages auprès des clients, les assurés Aquilana font partie des clients de caisse-maladie les plus satisfaits de Suisse.

Nos assurés possèdent une grande et précieuse expérience concernant nos prestations, nos produits et la qualité de nos conseils. L'avis de nos assurés nous est par conséquent précieux pour avoir une vue d'ensemble de la satisfaction des clients et de leurs besoins. Depuis 1999, nous sondons régulièrement nos clients quant à leur satisfaction avec Aquilana selon le principe «Évaluez-nous s.v.p.». Leurs avis contribuent de manière déterminante à l'amélioration de nos offres et prestations. Nous allons par conséquent inviter prochainement 2'000 assurés pris au hasard à nous faire part de leur avis, de leurs critiques ou de leurs éloges. Si vous recevez une invitation à participer au sondage en ligne par courriel, nous vous serions très reconnaissants de

prendre les quelques minutes nécessaires pour nous donner votre avis. Vous serez bien entendu informés des principaux enseignements et résultats de ce sondage.

Comme prix principal, nous tirerons au sort parmi tous les participants au sondage un week-end pour deux personnes à l'hôtel Collinetta***SUPERIOR à Ascona-Moscia.

Aquilana récompense les recommandations couronnées de succès!

En tant que client d'Aquilana, vous connaissez le mieux nos avantages, car personne ne peut évaluer Aquilana mieux que vous-même! Nous serions très heureux si vous partagez vos expériences positives avec vos **amis, vos proches et vos connaissances**, et nous recommandiez à ceux-ci. Vous soutenez ainsi nos efforts pour une croissance saine.

Vos recommandations couronnées de succès seront récompensées à travers une prime de reconnaissance. Cela, aux conditions suivantes:

- vous êtes assuré auprès d'Aquilana depuis au moins un an
- vous utilisez notre formulaire en ligne pour la transmission des données de contact
- votre recommandation donne lieu à une conclusion d'assurance valable

Les recommandations à des personnes vivant dans le même ménage (p. ex. conjoint/partenaire, enfants) ne donnent droit à aucune récompense. Par ailleurs, cette recommandation entre amis ne s'applique pas aux courtiers professionnels.





Reconnaissance pour les proches aidants

Un modèle qui profite à l'ensemble de la société

Chaque jour, des proches aidants contribuent à décharger considérablement le secteur de la santé en Suisse, sans pour autant recevoir, jusqu'ici, une reconnaissance pour leur engagement désintéressé. Une jeune organisation d'aide et de soins à domicile veut changer cela et engage des proches aidants sur la base d'un salaire horaire – un modèle dans l'esprit du temps et une approche intéressante pour contrer la pénurie de personnel soignant.

En Suisse, au moins 600'000 personnes soignent et accompagnent chaque jour des proches – tel est le résultat d'un sondage réalisé dans l'ensemble du pays par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Et ce chiffre est probablement nettement sous-estimé: dans le cadre du sondage de l'OFSP, la majorité des proches aidants ont en effet indiqué qu'au moins un autre membre de la famille participe aux soins et à l'accompagnement. Le nombre de proches aidants devrait par conséquent dépasser le million de personnes, en Suisse.

Le besoin intervient le plus souvent de manière inattendue

Dans la plupart des cas, le besoin en soins d'un membre de la famille intervient de manière inattendue et place les proches devant d'importants défis. De nouvelles questions se posent alors: est-il judicieux de vivre avec la personne requérant des soins? Doit-on réduire son taux d'occupation pour pouvoir assurer les soins nécessaires? Y a-t-il des offres de soutien pour surmonter les situations de crise?

Même si la plupart des proches voient les soins et l'accompagnement d'un membre de la famille comme une activité enrichissante et qui fait sens, elle représente aussi une charge importante, et cela à plusieurs titres: en temps, psychologiquement, physiquement et financièrement.

Charge importante et peu de soutien

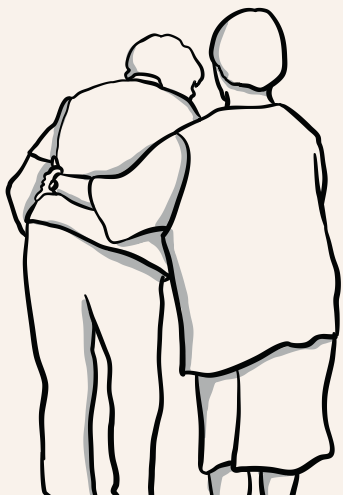
Aider des proches représente une charge importante pour les aidants. Dans bien des cas, le besoin en soins est tellement important qu'il mobilise les aidants 24 heures sur 24. Cela a un impact considérable sur la vie des proches aidants, et il n'est pas rare que ceux-ci doivent renoncer à leurs propres projets. Du fait qu'ils ne reçoivent généralement pas de soutien professionnel pour les soins, les proches aidants risquent, en plus, de souffrir eux-mêmes de surmenage. Par ailleurs, de nombreuses situations de soins impliquent des dépenses extraordinaires, qui peuvent facilement creuser un trou dans le budget du ménage. Cela vaut aussi bien pour les proches aidants retraités, qui doivent financer ces dépenses avec leur rente, que pour les personnes actives, qui doivent réduire leur activité professionnelle en faveur des soins et voient ainsi leur salaire et leur prévoyance personnelle baisser.

Le Tribunal fédéral reconnaît les prestations des proches aidants

Selon l'association Entlastungsdienst Schweiz, les proches aidants fournissent chaque année quelque 80 millions d'heures de travail non rémunéré et contribuent ainsi considérablement à décharger le secteur de la santé en Suisse. Bien que l'engagement des proches aidants repose principalement sur des motivations désintéressées, leur engagement mérite une reconnaissance adéquate de la part de la société – ce qui doit également s'exprimer sous la forme d'une rémunération équitable. C'est aussi ce qu'a reconnu le Tribunal fédéral: depuis son arrêt de 2006, les caisses-maladie prennent également en charge les prestations de soins ambulatoires lorsqu'elles ne sont pas fournies par du personnel soignant qualifié. C'est généralement le cas pour les soins fournis par des proches aidants.

Engagement sur la base d'un salaire horaire

Afin que les proches aidants puissent faire valoir leurs prétentions financières, ils doivent être engagés selon le droit du travail par une organisation reconnue d'aide et de soins à domicile. Celle-ci s'engage à assurer la qualité des soins en définissant les objectifs des soins avec les proches aidants et la personne requérant des soins, en contrôlant régulièrement ces objectifs et en facturant les prestations fournies à la caisse-maladie concernée. solicare est une jeune organisation d'aide et de soins à domicile, qui s'est spécialisée dans l'engagement et l'accompagnement de proches aidants. «Notre objectif est que les personnes requérant des soins puissent vivre le plus longtemps possible dans leur environnement familial, en tenant compte de leur état de santé et de leur autonomie», précise Romano Ricciardi, cofondateur de solicare. Dans le modèle d'engagement de cette organisation, les proches aidants reçoivent un salaire horaire d'actuellement CHF 33.50 (y c. cotisations aux assurances sociales), même sans diplôme en soins infirmiers. Le financement des salaires est couvert par l'assurance de la personne requérant des soins, selon les tarifs cantonaux en vigueur.



Avantages pour tous les acteurs

Selon Romano Ricciardi, tous les acteurs profitent du modèle d'engagement de solicare:

- les personnes requérant des soins, grâce à des soins à domicile individuels et compétents de qualité élevée et une grande attention portée à la sécurité, ce qui a le plus souvent un effet positif sur l'évolution de la maladie pour les personnes concernées.
- les proches aidants, grâce à une meilleure compatibilité entre les besoins individuels et la charge émotionnelle et financière de ses propres prestations au sein de la famille. Grâce aux cotisations aux assurances sociales comprises dans le salaire, on réduit également le risque de paupérisation à l'âge de la retraite.
- la société et la politique, grâce à la fourniture responsable et financièrement supportable des soins.
- les organisations existantes d'aide et de soins à domicile, grâce au complément local à l'offre existante et à la meilleure utilisation des ressources et du savoir-faire. Les soignants qualifiés peuvent se concentrer sur les prestations de soins exigeant des connaissances médicales accrues.

«Lorsque des personnes peuvent vivre plus longtemps dans leur environnement familial, cela a le plus souvent un effet positif sur l'évolution de la maladie. Il est ainsi possible de repousser, voire d'éviter l'entrée dans un home médicalisé, bien plus onéreux, ce qui permet à son tour de contrer la pénurie de personnel soignant et de réduire la charge financière pour le secteur de la santé. Il est grand temps que les proches aidants reçoivent une reconnaissance sociale pour leur engagement», estime Romano Ricciardi.

Aquilana Assurances salue le modèle d'engagement de solicare

En tant qu'assurance progressiste et partenaire de santé, Aquilana salue le modèle de solicare. «Nous apprécions l'engagement désintéressé des proches aidants et souhaitons leur donner quelque chose en retour en participant à la rémunération des prestations de soins de base», précise Ertan Karahan, responsable marketing/vente d'Aquilana Assurances.

Sources:

Sondage de l'OFSP (rapport de synthèse du programme de promotion «Offres visant à décharger les proches aidants 2017-2020») Entlastungsdienst Schweiz

129^e Assemblée générale d'Aquilana Assurances – nous serions très heureux de votre participation!

Au cours de ces deux dernières années, il n'a malheureusement pas été possible de réaliser de grandes manifestations en présentiel, dont nos Assemblée générales 2020 et 2021, en raison de la situation épidémiologique. Nous avons par conséquent dû opter pour une réalisation par voie de correspondance. Lors de sa séance du 16 décembre 2021, le Conseil d'administration d'Aquilana a décidé de réaliser l'Assemblée générale de cette année en présentiel, sous réserve de l'évolution de la situation épidémiologique et des réglementations des autorités fédérales et cantonales.

L'Assemblée générale ordinaire de cette année aura lieu le vendredi 20 mai 2022 dès 17 heures (ouverture de la salle à 16h15) dans le Centre de congrès «Trafo», à Baden. Vous trouverez l'ordre du jour dans la carte d'invitation ci-jointe. Nous prions dès aujourd'hui tous les participants de respecter les réglementations relatives au Covid-19.

Bilan des changements d'assurance chez Aquilana

Comme en 2021, les nouvelles primes pour 2022 ont une nouvelle fois permis à Aquilana de consolider sa position de leader dans l'assurance de base dans son canton d'origine d'Argovie, de même que dans d'autres cantons comme BE, FR, NW, TI et ZH. Grâce aux primes inchangées ou en baisse, Aquilana a également pu développer sa présence dans d'autres cantons. Bien qu'Aquilana ait pu maintenir ses primes dans le canton des Grisons, voire les baisser légèrement, nous avons à nouveau enregistré, l'année dernière, davantage de départs que d'arrivées dans ce canton. Le bilan au 1^{er} janvier 2022 présente malgré tout une augmentation nette d'environ 850 assurés, avec nouvellement 39'200 assurés dans l'assurance de base. Durant cette «saison des changements» particulièrement intense, 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 2'000 nouveaux clients et leur souhaitons la bienvenue dans notre communauté d'assurés.

Remarque pour votre déclaration d'impôts 2022

Mi-janvier, nous avons envoyé à nos assurés un récapitulatif des primes payées 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 2021. Veuillez noter que les factures et justificatifs de remboursement traités après le 31 décembre 2021 ne seront

La participation à cette manifestation ne sera possible que dans le respect des dispositions des autorités fédérales et cantonales en vigueur au moment de l'AG pour la limitation de la transmission du coronavirus dans les espaces fermés. Les dispositions en vigueur en matière d'hygiène et de protection devront impérativement être respectées lors de cette manifestation. Aquilana se réserve la possibilité d'annuler cette manifestation.

Notre Rapport annuel 2021, qui sera disponible dès la mi-mars 2022, vous informera de manière détaillée et transparente de l'évolution des affaires et de la bonne santé financière de l'entreprise. Vous pouvez confirmer votre participation à l'Assemblée générale jusqu'au **19 avril 2022** (délai d'inscription statutaire) et commander le Rapport annuel au moyen du bulletin-réponse préaffranchi de la carte d'invitation ou en ligne sur www.aquilana.ch.

Nouveaux horaires d'Aquilana Assurances

Depuis le 3 janvier 2022, nous avons adapté nos heures d'ouverture en faveur de nos clients. Nous sommes désormais atteignables sans interruption pour nos assurés, fournisseurs de prestations et intéressés:

du lundi au vendredi de 8h à 16h30

Par ailleurs, cette année, des heures d'ouverture spéciales seront introduites pour la première fois durant les fêtes de fin d'année. Ainsi, nos bureaux ne seront fermés que durant les jours fériés officiels. En dehors de ceux-ci, c'est l'horaire mentionné ci-dessus qui s'appliquera.

Assurance vacances et voyages (FRV) – CG édition 2022

Les Conditions générales de l'assurance vacances et voyages (FRV) ont été revues pour l'édition 2022 et adaptées aux nouvelles dispositions de la loi sur le contrat d'assurance (LCA). Ces nouvelles CG FRV s'appliquent par conséquent aux contrats d'assurance conclus avec des preneurs d'assurance privés après l'entrée en vigueur de la révision de la loi. Parallèlement, nous avons aussi actualisé la brochure consacrée à la FRV. À côté des CG revues, nous avons également intégré dans cette brochure l'obligation d'information de l'assureur avant la conclusion du contrat d'assurance. L'édition 2022 côté des CG FRV peut être téléchargée sur www.aquilana.ch/bestimmungen-formulare. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions, nous vous renseignerons volontiers.

Veillez noter qu'à partir du 1^{er} octobre 2022, il ne sera plus possible de conclure une assurance vacances et voyages au moyen du bulletin de versement orange; seule une conclusion en ligne sera possible. À partir de cette date, les communications manuscrites sur les bulletins de versement ne pourront plus être traitées par la Poste ou la banque.

Notre assurance vacances et voyages comble des lacunes de couverture pouvant survenir en cas d'hospitalisation ou de mesures de transport ou de sauvetage nécessaires pour des raisons médicales durant un séjour temporaire à l'étranger, et cela dans le monde entier. Pensez-y: les prestations de l'assurance de base sont limitées, même en cas de traitements d'urgence. Et selon votre destination, par exemple les États-Unis, le Japon ou d'autres pays hors de l'UE, même les prestations de vos assurances complémentaires sont souvent insuffisantes. Pour des vacances sans effets secondaires, nous vous recommandons également de consulter notre dossier de santé «Reisemedizin» (médecine de voyage).

Pour en savoir plus sur l'assurance
vacances et voyages d'Aquilana



Passage aux factures QR – efficacité au carré

PostFinance retirera les bulletins de versement au 30 septembre 2022. À partir du 1^{er} octobre 2022, les bulletins de versement rouges et oranges ne pourront par conséquent plus être traités. Ils seront remplacés par les nouvelles factures QR. Nous avons réalisé le passage aux factures QR mi-décembre 2021, avec notre partenaire informatique Centris AG, de Soleure. Le code QR placé de manière bien visible sur la facture QR contient toutes les informations de paiement, avec les références de paiement usuelles. Il n'est plus possible d'ajouter des communications manuscrites.

Le destinataire de la facture peut scanner très simplement le code QR à l'aide d'une appli bancaire ou de PostFinance, ou d'un lecteur de code QR. Il n'est ainsi plus nécessaire de recopier laborieusement de longues séries de chiffres, ce qui réduit aussi le risque d'erreur. Le paiement est ensuite déclenché par un simple clic. La facture QR peut également être payée avec eBill. Les canaux de paiement actuels auprès de la Poste et des banques sont maintenus, à l'exception des paiements manuels pour l'assurance vacances et voyages.

Medgate Kids Line – conseils téléphoniques pour urgences pédiatriques et d'adolescents

En coopération avec plusieurs cliniques pédiatriques et hôpitaux de Suisse, Medgate propose le service Medgate Kids Line, un service de conseils téléphoniques pour urgences pédiatriques et d'adolescents. Medgate Kids Line propose des conseils médicaux compétents par téléphone 24 heures sur 24 au numéro **0900 11 44 11** ou via **l'appli Medgate**.

Une équipe composée de personnel soignant pédiatrique expérimenté et de médecins conseille les parents inquiets et leurs enfants en cas de questions médicales urgentes de tout type. Y compris en cas d'urgence ou de doute quant à la nécessité d'une consultation dans un service d'urgence. Medgate Kids Line décharge ainsi les services d'urgence et évite dans bien des cas des déplacements et des attentes pénibles pour les enfants et les parents.

Medgate Kids Line est un service téléphonique payant, l'appel coûte CHF 3.23 par minute. Les coûts ne sont facturés qu'à partir du conseil médical fourni par du personnel soignant – aucun coût n'est facturé pendant un éventuel temps d'attente au téléphone. Pour en savoir plus: www.kidslines.ch.

Déroulement et fonctionnement

Afin d'être paré en cas d'urgence, nous recommandons aux parents de télécharger l'appli Medgate et de saisir le profil de leur enfant. Medgate Kids Line peut ensuite être joint très simplement et en tout temps en seulement deux clics. Voici comment cela fonctionne:

1. Téléchargez l'appli Medgate

Téléchargez gratuitement l'appli Medgate et enregistrez-vous.

2. Saisissez le profil de votre enfant

Sous le menu «Santé» de l'appli, saisissez le profil de votre enfant. Une fois le profil enregistré, vous trouverez le bouton Kids Line sous «Home».

3. En cas de maladie: sélectionnez le bouton Kids Line dans l'appli

En tapotant le bouton Kids Line, vous êtes mis en communication avec l'équipe médicale de Medgate et recevez rapidement et simplement des conseils compétents et les traitements nécessaires pour votre enfant.



Pour en savoir plus
sur Kids Line



Annexe: invitation à l'Assemblée générale

