

**Nous nous engageons
pour votre santé**
Profitez de nos services



Édition 2024/25

Helsana
Engagée pour la vie.

Nous sommes là pour vous.

Votre santé nous tient à cœur. Nous sommes à vos côtés lorsque vous avez besoin de nous, à tout moment et partout. Pour que vous restiez en bonne santé, recouvriez rapidement la santé ou viviez mieux malgré la maladie.

Nous vous motivons et vous soutenons lorsque vous avez décidé de prendre votre santé en main. Nous vous accueillons pour des conseils dans l'un des **40 sites Helsana** en Suisse et sommes joignables 24 heures sur 24 par téléphone. Comme **plus de deux millions de clientes et de clients**, vous pouvez profiter de nombreuses assurances et d'une gamme complète d'offres intéressantes.

Ainsi, **l'app Helsana Coach** vous guide pas à pas dans la réalisation de vos objectifs de santé personnels. Le **programme de points bonus Helsana+** vous récompense pour votre style de vie sain. Et l'app **Helsana Trails** vous invite à suivre plus de 360 parcours dans la nature partout en Suisse.

Helsana s'engage également pour le bien commun. Ainsi soutenons-nous de nombreux projets et organisations d'ordre social, comme la **Fondation Théodora** et ses docteurs et docteuses Rêves, qui offrent des moments d'évasion aux enfants hospitalisés.

En tant que partenaire officiel de la **Croix-Rouge suisse**, Helsana s'engage en outre pour la santé et le bien-être de la population suisse. Nous œuvrons en faveur des premiers secours et soulageons les proches aidants.

Nous sommes là pour vous. Tout au long de votre vie.

Vos avantages

- 4 Offres de partenaires
- 6 myHelsana

Services de conseil

- 8 Aperçu des offres
- 10 Conseils de santé
- 11 Conseil médical
- 12 Accompagnement hospitalier

Apps pour votre santé

- 14 App Helsana+
- 15 App Helsana Coach

Nos engagements

- 16 Croix-Rouge suisse
- 17 Fondation Théodora
- 18 Helsana Trails

- 19 Recommandation





Offres de partenaires

De meilleurs soins et de meilleures conditions : nous collaborons avec des entreprises partenaires triées sur le volet. Pour en profiter, rien de plus simple.

Pour vos médicaments

Faites-vous livrer à domicile en toute simplicité les médicaments prescrits par votre médecin. Vos avantages : vous bénéficiez de tarifs préférentiels et n'avez rien à payer pour la livraison.

Nous collaborons avec quatre pharmacies de vente par correspondance bien établies : Mediservice, Zur Rose et Xtrapharm vous proposent une gamme complète de médicaments, tandis que Rothaus direct vous permet de commander certains médicaments spécifiques.

Pour les moyens auxiliaires médicaux

Grâce à des conventions exclusives avec différents fournisseurs, vous bénéficiez de conditions intéressantes sur divers moyens auxiliaires, par exemple sur les produits pour le diabète, les moyens auxiliaires en cas de difficultés respiratoires ou d'incontinence, ou encore sur les lits électriques et les protège-hanches.

Médication simple avec Medi+

Notre partenariat avec Zur Rose nous permet de vous offrir, dans myHelsana, un accès gratuit au service en ligne Medi+.

Medi+ vous rappelle, par exemple, que vous devez prendre vos médicaments et vous permet de faire renouveler vos ordonnances directement auprès de votre médecin. Activez ce service dès maintenant dans le portail clients myHelsana pour bénéficier de fonctionnalités pratiques comme le plan de prise des médicaments ou le calculateur du potentiel d'économies en passant à des génériques.

Pour vos données de santé : Compassana

Gérez votre santé en toute simplicité en un seul endroit : sur Compassana. Avec l'app, vous pouvez en tout temps accéder à vos données : rapports médicaux, résultats de laboratoire, médicaments ou ordonnances. Ainsi, tout est prêt en cas de rendez-vous chez votre spécialiste, d'admission à l'hôpital ou de changement de médecin.

Dans l'app, vous pouvez organiser vos rendez-vous de traitement et suivre votre plan de traitement sur la ligne chronologique. Sur Compassana, il vous est possible de recevoir et de partager des informations et rapports médicaux en toute sécurité.

Vous trouverez tous les avantages de Compassana sur helsana.ch/fr/compassana



Téléchargez l'app Compassana et lancez-vous.



Vous voulez en savoir plus ?

Retrouvez tous nos rabais et partenaires sur

helsana.ch/rabais-de-partenaires

myHelsana

Économisez du temps, du papier et des frais de port : le dossier numérique myHelsana vous permet de gérer facilement toutes les questions relatives à votre assurance-maladie, où que vous soyez. myHelsana existe aussi sous forme d'app.

Inscrivez-vous
maintenant sur
helsana.ch/myhelsana

Aperçu rapide des documents et de la participation aux coûts

Vous pouvez consulter tous vos décomptes de prestations, connaître l'état actuel de votre franchise et de votre quote-part et accéder à tout moment à vos factures en suspens.

Communication sécurisée et cryptée

Votre accès à myHelsana et vos données sont protégés par des mesures organisationnelles et techniques, la communication est cryptée.

Envoi simple et rapide des factures

Avec myHelsana, vous pouvez envoyer vos documents encore plus facilement : il suffit de charger le fichier PDF et de le transmettre. En outre, avec la fonction scan de l'app myHelsana, c'est encore plus simple. Il vous suffit de photographier un document avec votre smartphone, puis de le transmettre directement via l'app.

Services numériques de conseil médical

Outre le conseil médical gratuit au téléphone par notre partenaire Medi24, vous pouvez accéder au Symptom Checker de myMedi24 via myHelsana. Cela peut s'avérer très pratique, en particulier la nuit ou le week-end : ces services sont gratuits pour vous et disponibles tous les jours, 24 heures sur 24.



App myHelsana

Téléchargez gratuitement l'app myHelsana sur votre smartphone ou votre tablette.



Services de conseil

Nous sommes toujours à votre écoute. N'hésitez pas à nous appeler pour toute question ou préoccupation concernant votre santé ou assurance-maladie.

Service Clientèle¹

Du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 18 h 00

0844 80 81 82

Conseils de santé²

Pour toute question d'ordre général en matière de santé.

Du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 20 h 00

058 340 15 69

Centrale d'appels d'urgence 24h/24¹

En cas de maladie ou d'accident à l'étranger.

24 heures sur 24.

058 340 16 11

Aide psychologique d'urgence¹

Après un événement traumatisant.

Rappel après max. 24 heures.

058 340 16 11

Case Management³

Conseil personnalisé en cas de situations de vie complexes.

Du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 17 h 00

cm.ig@helsana.ch

Conseil médical de Medi24¹

Pour une première évaluation rapide, par téléphone ou en ligne via le portail clients myHelsana.

24 heures sur 24.

0800 100 008

Hotline Travelcheck⁴

Pour toute question relative aux risques pour la santé en voyage.

24 heures sur 24.

058 340 16 22

Conseil de cas pour l'hospitalisation et la réadaptation¹

Pour toute question relative à une entrée à l'hôpital, un séjour de réadaptation ou une cure.

Du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 18 h 00

0844 80 81 82

Accompagnement hospitalier personnalisé⁵

Entretiens complets avec un-e interlocuteur-trice personnel-le en cas de questions avant, pendant et après votre séjour hospitalier.

Du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 17 h 00

0844 80 81 82

BetterDoc⁶

Recommandations de spécialistes en cas d'interventions.

Du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 17 h 00

061 551 01 88



Vous voulez en savoir plus ?

Retrouvez tous nos services de conseil sur

helsana.ch/offres-de-conseil

¹ Cette offre est disponible gratuitement pour l'ensemble de notre clientèle.

² Cette offre est disponible gratuitement pour l'ensemble de notre clientèle détentrice d'une assurance complémentaire.

³ Cette offre est disponible gratuitement pour l'ensemble de notre clientèle détentrice d'une assurance de base.

⁴ Cette offre est disponible gratuitement pour l'ensemble de notre clientèle détentrice de TOP ou COMPLETA.

⁵ Cette offre est disponible gratuitement pour l'ensemble de notre clientèle détentrice d'HOSPITAL Demi-Privée et Privée.

⁶ Cette offre est disponible gratuitement pour l'ensemble de notre clientèle ayant un modèle d'assurance alternatif.





Du lundi au vendredi
de 08h00 à 20h00
058 340 15 69¹

24 heures sur 24
0800 100 008

Conseils de santé

Nous répondons à vos questions sur le thème de la santé de manière professionnelle et personnalisée. Vous devenez ainsi acteur de votre santé.

En quoi consistent les conseils de santé ?

Les conseillers et conseillères en santé répondent à vos questions sur le thème de la santé : le stress, la nutrition ou l'activité physique ainsi que la santé psychique. Ils vous aident également à vous préparer à un entretien médical ou à faire face à un diagnostic, et répondent à vos questions au sujet des traitements recommandés. Notre équipe de conseillers et conseillères en santé est composée d'experts et expertes issu-e-s de différents domaines spécialisés. Ils ont tous une longue expérience dans une ou plusieurs professions de la santé en Suisse. L'équipe comprend notamment des scientifiques du mouvement, des naturopathes et des psychologues.

Qui peut profiter des conseils de santé ?

Toutes les personnes titulaires d'une assurance complémentaire chez Helsana peuvent bénéficier gratuitement de cette prestation.

Comment se déroule un conseil de santé ?

Lors d'un entretien téléphonique, vous exposez votre demande sur un thème de santé à nos conseillers et conseillères de santé. Vous recevez des informations simples, utiles et adaptées à vos besoins, ainsi que des recommandations concrètes basées sur une approche holistique.



Vous trouverez de plus amples informations et l'option de demande de rendez-vous sur helsana.ch/conseils-de-sante

¹ Par votre appel, vous acceptez les conditions d'utilisation et dispositions de protection des données des conseils de santé Helsana : helsana.ch/conseils-de-sante

Conseil médical

Les symptômes soudains inquiètent. Pourquoi ai-je de la fièvre ? Quelles sont ces douleurs ? Medi24 répond à vos questions.

En quoi consiste le conseil médical ?

Parfois, il arrive que l'on ait quelque chose sans savoir ce dont il s'agit. Des questions surgissent alors. Que dois-je faire ? Dois-je consulter un-e médecin ? Le personnel médical spécialisé de Medi24 vous aide via la hotline avec des recommandations concrètes pour toute demande concernant une douleur aiguë.

À qui s'adresse le conseil médical ?

Le service de conseil médical est proposé gratuitement à toutes les personnes assurées chez Helsana.

Comment se déroule un conseil médical ?

Vous décrivez votre problème aux spécialistes du centre de compétences en télémédecine Medi24 dans le cadre d'un entretien par téléphone ou appel vidéo. Au cours de cet entretien, vous obtenez directement une évaluation de votre situation et les spécialistes vous donnent des recommandations pour les étapes suivantes.



Vous trouverez de plus amples informations sur helsana.ch/conseil-medical

Quels sont nos services numériques ?

Si vous utilisez notre portail clients myHelsana, vous bénéficiez des services numériques du conseil médical. Le Symptom Checker fournit une première évaluation en toute simplicité. Vous pouvez également envoyer une photo en cas de symptômes externes ou poser vos questions par appel vidéo.



Inscrivez-vous dès maintenant : myhelsana.ch/enregistrement

	Conseils de santé	Conseil médical
Qui peut profiter de cette offre ?	Toutes les personnes disposant d'une assurance complémentaire du groupe Helsana.	Toutes les personnes assurées au sein du Groupe Helsana.
Pour quelle demande ?	Questions liées à votre santé	Symptômes aigus
Quand est réalisée une évaluation ?	Directement pendant l'entretien ou sur rendez-vous	Directement pendant l'entretien
Joignabilité ?	Du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 20 h 00 au 058 340 15 69¹	Accessible 24h/24 au 0800 100 008
Des services numériques sont-ils disponibles ?	Rappel après demande de rendez-vous en ligne possible sur helsana.ch/conseils-de-sante	Disponibles via myHelsana ²

¹ Par votre appel, vous acceptez les conditions d'utilisation et dispositions de protection des données des conseils de santé Helsana : helsana.ch/conseils-de-sante

² Les services numériques du conseil médical de Medi24 sont disponibles uniquement via myHelsana. Vous trouverez de plus amples informations sur helsana.ch/myhelsana.



Accompagnement hospitalier personnalisé

Vous allez séjourner à l'hôpital pour un traitement stationnaire ? Grâce à votre assurance complémentaire d'hospitalisation HOSPITAL Privée ou Demi-privée, profitez gratuitement d'un accompagnement personnalisé par un ou une spécialiste qui répondra à toutes vos questions avant, pendant et après votre séjour hospitalier.

Les avantages d'un accompagnement hospitalier

- Une interlocutrice ou un interlocuteur personnel-le vous conseille pendant votre traitement.
- Nous vous aidons à coordonner les principales étapes et vous déchargeons des tâches administratives.
- Vous serez au fait des prestations d'assurance hors pair dont vous pouvez profiter.
- Ce service est gratuit et réservé aux personnes disposant d'une assurance HOSPITAL Demi-Privée ou Privée.¹

¹ Ce service de conseil est une prestation d'Helsana. Il n'y a aucun droit à cette prestation de service et son utilisation est facultative. Toutes vos données sont traitées conformément aux directives strictes sur la protection des données. Veuillez lire à ce sujet les dispositions relatives à la protection des données sur helsana.ch/accompagnement-hospitalier.

Pour quelles questions concernant votre séjour hospitalier pouvons-nous vous aider ?

Avant le séjour

Nous vous préparons à votre séjour hospitalier de manière optimale.

- Qui prend en charge quels coûts ?
- Quelles informations dois-je indiquer sur le formulaire d'admission ?
- Quelles questions dois-je poser au ou à la médecin lors de l'entretien d'admission ?
- Comment dois-je organiser mon arrivée ?
- Dois-je apporter mes médicaments à l'hôpital ?

Pendant le séjour

Nous vous accompagnons en tant qu'interlocuteur personnel tout au long de votre séjour hospitalier.

- Comment puis-je me préparer à l'entretien de sortie ?
- Comment organiser mon retour à domicile ?
- Quels sont les traitements et rendez-vous après le séjour hospitalier ?
- À qui puis-je m'adresser pour les questions médicales concernant la suite de mon traitement ?

Pendant la guérison

Nous vous soutenons pendant votre guérison à domicile.

- Qui m'aide pour le ménage ou la garde des enfants ?
- Comment puis-je simplifier mon quotidien ?
- Comment puis-je contribuer activement à ma guérison ?



Vous trouverez de plus amples informations sur helsana.ch/accompagnement-hospitalier

App Helsana+

L'app Helsana+ vous permet de cumuler chaque année des points Plus pour une valeur de plus de 300 francs¹. Échangez ces points contre une somme d'argent ou transformez-les en bon ou en don. À la chasse aux points !

Votre activité physique

Que vous alliez nager, courir, marcher, vous balader ou faire du vélo, avec l'app Helsana+, convertissez votre activité physique en précieux points Plus. En empruntant les Helsana Trails, vous collectez des points supplémentaires.

Vos cours de prévention

Les mesures de prévention comme les cours de détente, d'activité physique et de nutrition ou encore les check-up sont bénéfiques pour votre santé et peuvent être converties en points Plus.

Vos adhésions

Vous êtes membre d'un centre de fitness ou un club de sport ? Dans ce cas, vous obtenez des points Plus. Les affiliations dans le domaine social sont aussi récompensées.

Votre fidélité

Nous vous récompensons pour votre fidélité de longue date ou une recommandation réussie. Vous collectez également des points Plus lorsque vous utilisez notre portail clients myHelsana.

Vos défis

Participez à des défis et testez vos connaissances au moyen de notre quiz. Cela vous donne droit à des points Plus supplémentaires.



Téléchargez l'app Helsana+ gratuitement sur votre smartphone et commencez à cumuler des points. Un bonus de bienvenue de 500 points vous attend.



¹ Valable pour les clientes et clients ayant souscrit au moins une assurance complémentaire. Chaque année, les assuré-e-s de base peuvent collecter des points Plus d'une valeur de 75 francs.

App Helsana Coach

Helsana Coach vous aide à atteindre vos objectifs de santé personnels et améliorer votre bien-être. Vous trouverez, dans cette app, des activités et des conseils sur l'exercice physique, la nutrition et la pleine conscience – à vous de définir votre objectif.

Soutien individuel

Qu'il s'agisse de manger plus sainement, de vous entraîner plus régulièrement ou de calmer votre esprit, définissez vos objectifs de santé. Helsana Coach vous propose alors les unités journalières ou programmes qui correspondent le mieux à votre objectif.

Approche globale

L'app Helsana Coach regroupe plus de 500 recettes équilibrées, plus de 110 programmes d'activité physique et plus de 100 exercices de pleine conscience. En outre, vous pouvez suivre à tout moment des cours de fitness et de cuisine en direct depuis chez vous.

Suivi des progrès

Helsana Coach résume votre progression hebdomadaire. Elle vous indique le nombre de points que vous avez collectés dans les catégories « Entraînement », « Pleine conscience » et « Savoir ».

Précieuse récompense

Les unités et programmes achevés dans l'app Helsana Coach vous rapprochent non seulement de votre objectif de santé mais alimentent également votre compte de points Plus dans Helsana+.

Remarque : pour utiliser l'app Helsana Coach, vous devez disposer d'un compte Helsana+.



Téléchargez l'application gratuite Helsana Coach sur votre smartphone et commencez à en profiter.





Fondation Théodora

En tant que partenaire de la Fondation Théodora, Helsana contribue à offrir chaque année à plus de 115 000 enfants des moments de légèreté à l'hôpital.

C'est pour nous une fierté d'être partenaire de la Fondation Théodora et nous sommes reconnaissants pour le précieux travail réalisé par ses docteurs et docteurs Rêves. Ils offrent des moments de bonheur et font briller les yeux des enfants dans les chambres d'hôpital, jour après jour. Par le biais de cet engagement, nous contribuons à ce que plus de 115 000 enfants hospitalisés dans des institutions spécialisées ou à l'hôpital puissent recevoir la visite de docteurs et docteurs Rêves dans toute la Suisse.

Ces joyeux moments de jeu leur permettent de rire, de rêver et d'être tout simplement des enfants. Les plus de 70 docteurs et docteurs Rêves de la fondation Théodora font voyager les enfants à travers un univers de fantaisie multicolore. À son départ, chaque docteur ou docteur Rêves laisse un ballon en forme d'animal, une coccinelle porte-bonheur ou une carte encourageante en guise de souvenir pour l'enfant.

Helsana soutient la Fondation depuis début 2016.

Les docteurs et docteurs Rêves mettent leur humour et leur imagination au service des jeunes patientes et patients, de leurs proches et du personnel soignant. Ces artistes spécialement formé-e-s interviennent dans 32 hôpitaux et 27 institutions spécialisées pour enfants avec un handicap sur tout le territoire national. Lors de leurs visites, ils répondent spontanément aux besoins spécifiques des jeunes patientes et patients.



Pour de plus amples informations sur notre partenariat avec la Fondation Théodora, veuillez consulter helsana.ch/fr/theodora

Croix-Rouge suisse

En tant que partenaire officiel de la Croix-Rouge suisse, Helsana s'engage pour la santé et le bien-être de la population suisse.

Avec la Croix-Rouge suisse (CRS), nous œuvrons en faveur de thèmes qui nous concernent toutes et tous. En unissant nos forces, nous contribuons à ce que le plus grand nombre puisse prodiguer les premiers secours en cas de situation grave. Cet engagement concerne aussi les premiers secours en santé psychique. Et nous encourageons les offres qui visent à soulager les proches aidants.

tions cantonales, 4 organisations de sauvetage et 2 institutions, la CRS est présente partout en Suisse et dans une trentaine de pays dans le monde.

Helsana soutient la Croix-Rouge suisse depuis début 2020.



Pour de plus amples informations sur notre partenariat avec la Croix-Rouge suisse, consultez : helsana.ch/fr/crs

En qualité d'organisation humanitaire la plus importante et la plus ancienne, la Croix-Rouge Suisse couvre d'un seul tenant les domaines de la santé, de l'intégration et du sauvetage. Avec ses activités, la CRS protège l'existence, la santé et la dignité de personnes dans le besoin. Avec 24 associa-



Helsana Trails

Faire le plein d'énergie au grand air : les Helsana Trails sont des circuits balisés pour le jogging, la marche ou la randonnée. Vous trouvez plus de 360 Trails en Suisse.

Saviez-vous qu'il existe 120 sites de Trails avec plus de 360 itinéraires répartis dans toute la Suisse ? Les Trails conviennent à toutes les conditions physiques : ils s'étendent de 1 à 25 kilomètres.

Gagner des points avec Helsana+

Avec la carte des Trails sur helsana.ch, vous trouverez tous les itinéraires, distances et dénivelés des Helsana Trails que vous avez sélectionnés. Utilisez votre fitness tracker et connectez-vous à l'app Helsana+. Les Helsana Trails vous permettront ainsi de profiter de la nature tout en gagnant des points Plus et ce, quels que soient le parcours et le type d'entraînement choisis.

La carte des Trails vous propose aussi les meilleures attractions sur les Helsana Trails et aux alentours : plateformes panoramiques, aires de jeux, lieux de baignade ou musées.



Vous voulez en savoir plus ?

Vous trouverez tous les Trails sur la carte disponible sur helsana.ch/fr/trails



Recommandation

Votre couverture d'assurance Helsana vous satisfait ? Alors, partagez vos expériences positives et recommandez Helsana.

Votre récompense

Partagez votre satisfaction. Recevez 100 francs pour toute souscription à une assurance de base et à une assurance complémentaire chez nous. En plus de ce montant, vous recevrez 1500 points Plus par an sur votre compte Helsana+.

Voici comment procéder

1. Demandez à vos proches ou connaissances

Recommandez Helsana à vos proches ou connaissances et demandez-leur si vous pouvez nous transmettre leurs coordonnées. Veuillez transmettre uniquement les coordonnées des personnes intéressées par une offre.

2. Remplir le formulaire en ligne

Envoyez-nous vos coordonnées ainsi que celles de la personne intéressée. Important : la personne concernée et vous devez être majeur-e-s et domicilié-e-s en Suisse.

3. La personne recommandée reçoit une offre

Après l'envoi du formulaire, la personne est contactée et reçoit une offre sans engagement.

4. Récompense après conclusion

Si la personne que vous avez parrainée conclut une assurance de base et au moins une assurance complémentaire auprès d'Helsana, nous vous versons 100 francs.

Notre cadeau de remerciement supplémentaire

Si vous utilisez l'app Helsana+, votre recommandation fructueuse vous permet de gagner une fois par an 1500 points Plus supplémentaires sur votre compte Helsana+.



Cela vous intéresse ?

Vous trouverez le formulaire en ligne pour la recommandation sur helsana.ch/recommander

Nous sommes là pour vous.

Groupe Helsana
0844 80 81 82
helsana.ch/contact
helsana.ch/sites

Distinguée par les meilleures notes.

