

28.10.2010 – 07:50 Uhr

Assurance-maladie: la complexité du marché désoriente les assurés

Lausanne (ots) -

Comme chaque année, le site comparateur bonus.ch enregistre une nette augmentation des visiteurs suite à l'envoi des décomptes de primes-maladie. A la recherche d'informations neutres, beaucoup d'assurés contactent la helpline mise en place. Un premier constat: les questions des assurés sont les plus basiques!

Ayant récemment reçu leur décompte de primes, un grand nombre d'assurés se montre surpris par la différence entre la hausse moyenne annoncée par l'OFSP et leur situation personnelle. En vue de l'augmentation qu'ils subissent, beaucoup se tournent vers des sites de comparaisons tels que bonus.ch et comparez.ch. Afin de proposer un meilleur service à ses utilisateurs, bonus.ch a mis une helpline à disposition des internautes. Depuis son ouverture, la ligne a été fortement sollicitée par des personnes cherchant une source d'information neutre.

80% des personnes contactent la helpline pour obtenir des renseignements généraux sur les bases de l'assurance-maladie (prestations couvertes par l'assurance de base, nécessité des complémentaires, franchises applicables, délais de résiliation). 20% des demandes concernent spécifiquement le Managed Care, en particulier les avantages et restrictions liées aux divers modèles alternatifs.

Le service à la clientèle de bonus.ch le confirme: beaucoup d'assurés cherchent activement à économiser sur leur prime d'assurance-maladie! 16% des assurés se demandent comment économiser sur leur prime, 10% quelle est leur franchise optimale et 9% cherchent concrètement à savoir comment changer de caisse-maladie.

Pour un certain nombre d'assurés, les différences entre l'assurance de base et les assurances complémentaires (bases légales, prestations couvertes, délais de résiliation, etc.) sont également floues. 50% des questions enregistrées portent sur la possibilité de changer d'assurance de base indépendamment des assurances complémentaires. La crainte la plus souvent citée est de perdre les couvertures complémentaires lors du changement d'assurance de base.

«Dans la plupart des cas, les assurés ne changent pas de caisse et sont passivement captifs de leur assureur actuel. Ce constat appuie les diverses démarches de certains politiciens souhaitant séparer le marché de l'assurance de base de celui des complémentaires», souligne Patrick Ducret, directeur de bonus.ch.

Une personne sur deux ayant effectué une comparaison des primes sur bonus.ch a pu calculer un potentiel d'économie en changeant de modèle d'assurance. Toutefois, les restrictions liées aux différentes modèles alternatifs amènent beaucoup d'interrogations parmi les assurés. 41% des questions concernent le modèle «médecin de famille», 27% le modèle «HMO» et 32% se composent de demandes plus générales sur le système de Managed Care.

Les questions posées soulèvent une évidence: les assurés souhaitent préserver le libre choix du médecin, de l'institut médical et de la pharmacie. Toutefois, un nombre croissant d'entre eux réalise qu'en faisant un certain compromis, des économies considérables peuvent être réalisées.

«Le Managed Care est un excellent moyen de contribuer à la réduction des coûts globaux de la santé», explique Monsieur Ducret. «Il est évident que les assurés manquent d'informations sur ces

modèles alternatifs, ne connaissant pas très bien leurs droits et ne réalisant pas leur potentiel d'économies car souvent, ils ignorent que certains de ces modèles leur offrent plus de liberté que d'autres. De plus, le Parlement continue à promouvoir l'introduction de ce type de modèles visant à réduire les coûts de la santé».

Ce manque de connaissance au sujet de l'assurance-maladie confirme l'utilité des informations mis à disposition par les associations de consommateurs et les sites de comparaison. bonus.ch offre le comparatif le plus complet actuellement disponible sur le marché: primes de toutes les caisses-maladie, indicateurs des réserves, stabilité des primes ainsi qu'une note de satisfaction. Ces informations aident les assurés à mieux s'orienter dans le choix d'un nouvel assureur. De plus, un calculateur de franchise optimale, des conseils pour facilement changer de caisse-maladie et des astuces pour économiser sont mis gratuitement à disposition des assurés.

Contact:

bonus.ch S.A.
Monsieur Patrick Ducret
Directeur
Av de Beaulieu 33
1004 Lausanne
Tél.: +41/21/312'55'91
E-Mail: ducret@bonus.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100612905> abgerufen werden.