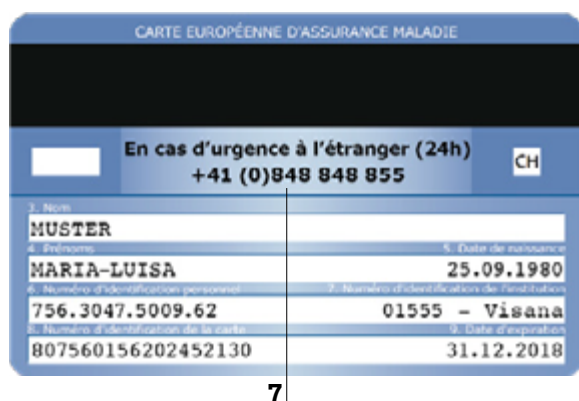
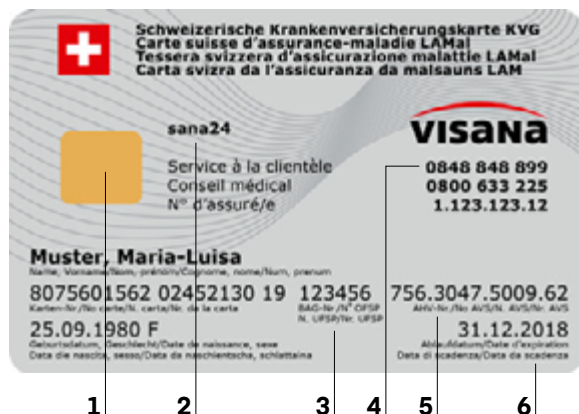


# Votre nouvelle carte d'assuré

## Personnes disposant de l'assurance obligatoire des soins



## Personnes ne disposant pas de l'assurance obligatoire des soins



### 1 Microprocesseur

Le microprocesseur contient, sous forme électronique, toutes les données qui doivent être imprimées sur la carte d'assuré selon l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) (nom, prénom, n° de carte, date de naissance, sexe, n° OFSP, n° AVS de la personne assurée, date d'expiration).

### 2 Sujets de droit

Vous voyez ici auprès de quel sujet de droit vous avez conclu l'assurance de base (sana24, vivacare ou Galenos). Si rien n'est indiqué, votre sujet de droit est Visana.

### 3 Numéro OFSP

Le sujet de droit est enregistré auprès de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) sous ce numéro.

### 4 Serviceline

La ligne d'assistance se tient à votre disposition pour toute question ou en cas de problèmes d'utilisation.

### 5 Numéro AVS / d'assurance sociale

Comme exigé par le législateur, votre numéro d'assuré/e de l'assurance vieillesse et survivants (AVS) figure sur la carte d'assuré.

### 6 Date d'expiration

Votre carte est valable jusqu'à la date mentionnée. L'ancienne carte doit être éliminée après réception de la nouvelle carte.

### 7 En cas d'urgence à l'étranger (24h)\*

En cas d'urgence à l'étranger, Visana Assistance apporte son soutien aux personnes assurées avec l'assurance complémentaire Traitements ambulatoires, Hôpital ou Basic, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

\* uniquement assurés/es Vacanza

### Informations générales

Vous trouverez de plus amples informations concernant la nouvelle carte d'assuré sur le site [ofsp.admin.ch](http://ofsp.admin.ch) > Thèmes > Assurance-maladie > Carte d'assuré.

Le groupe Visana comprend Visana, sana24, vivacare et Galenos.

## L'essentiel en bref

- Votre carte d'assuré est personnelle et non transmissible.
- Veuillez garder votre carte d'assuré sur vous et la présenter lorsque vous consultez un/e médecin, une pharmacie ou un hôpital en Suisse ou à l'étranger.
- **Visana distingue deux cartes d'assuré:**
  - la carte d'assuré pour l'assurance de base présente notamment l'attestation d'assurance pour les pays européens (zone UE / AELE) au verso (carte européenne d'assurance-maladie)
  - la carte d'assuré pour les assurances complémentaires est délivrée sans la carte européenne d'assurance-maladie.
- À l'expiration de la carte d'assuré ou en cas de changement d'assureur, vous recevrez automatiquement une nouvelle carte d'assuré.
- En cas de perte de la carte d'assuré, nous vous prions de nous vous prions de nous informer le plus rapidement possible afin que nous puissions vous délivrer une nouvelle carte d'assuré.

### À qui dois-je m'adresser en cas de questions concernant ma carte d'assuré?

Si vous avez des questions sur votre carte d'assuré ou sur votre assurance de manière générale, votre agence compétente se fera un plaisir de vous aider. Vous trouverez l'adresse de votre agence sur vos documents d'assurance, tels que votre police d'assurance ou votre facture de prime, ou en ligne sur [visana.ch/agences](http://visana.ch/agences)

### Pourquoi est-ce que je reçois une carte d'assuré?

Chaque personne qui dispose d'une assurance-maladie obligatoire en Suisse reçoit une carte d'assuré de son assureur-maladie. Cela vaut également pour les personnes disposant d'une assurance-maladie en Suisse et résidant dans un pays de l'UE / AELE.

Si vous disposez d'une assurance de base chez Visana, le verso de votre carte d'assuré est également votre carte européenne d'assurance-maladie (standard européen). Si vous avez conclu chez Visana uniquement les assurances complémentaires Traitements ambulatoires, Médecine complémentaire, Maxica, Hôpital, Hopital, Basic ou Complément Frais de guérison, vous recevrez également une carte d'assuré. Celle-ci ne correspond toutefois pas au standard européen.

### Simple et facile: votre carte d'assuré numérique

Avec l'application Visana, vous avez toujours votre carte d'assuré numérique à portée de main. Présentez votre carte d'assuré numérique sur votre smartphone pour que votre médecin, la pharmacie ou l'hôpital puisse consulter rapidement et facilement les informations de votre carte d'assuré grâce au code-barres ou scannez simplement le code QR du fournisseur de prestations avec votre application et les données de votre assurance-maladie s'afficheront sur son écran.

**Bon à savoir:** veuillez noter que les fournisseurs de prestations ne sont pas tenus d'accepter la carte d'assuré numérique.

### Quand puis-je utiliser ma nouvelle carte d'assuré Visana?

- Vous êtes nouvellement assuré/e auprès de Visana? Vous pouvez utiliser votre carte d'assuré à partir de la date à laquelle votre assurance commence.
- Vous êtes déjà assuré/e auprès de Visana? Vous pouvez immédiatement utiliser votre carte de remplacement. Si vous disposez encore de votre ancienne carte, vous pouvez la détruire.
- Votre ancienne carte d'assuré Visana va bientôt expirer? Veuillez n'utiliser votre nouvelle carte d'assuré qu'après la date d'expiration de votre carte actuelle

### Comment dois-je procéder si j'ai conclu l'assurance de base et des assurances complémentaires auprès de différents assureurs-maladie?

Dans ce cas, veuillez toujours présenter toutes vos cartes d'assuré lorsque vous vous rendez chez le/la médecin, à la pharmacie ou à l'hôpital.

### Comment se passe le retrait de médicaments?

Avec la carte d'assuré Visana et une ordonnance médicale, vous pouvez obtenir des médicaments sans payer dans les pharmacies suisses, conformément aux dispositions légales et à votre couverture d'assurance. Le décompte s'effectue directement entre la pharmacie et Visana. Visana ne vous facturera ensuite que la participation aux coûts (franchise / quote-part).

### Comment procéder en cas d'urgence médicale à l'étranger?

Si vous tombez malade ou avez un accident dans un pays de l'UE ou de l'AELE, la carte d'assuré garantit que toutes les prestations médicales et de soins nécessaires vous seront fournies, pour autant que vous ayez conclu l'assurance de base auprès de Visana. Les taxes et la législation de l'État dans lequel vous vous trouvez s'appliquent à ces prestations. Emportez donc également votre carte d'assuré Visana personnelle lors de séjours à l'étranger. Elle sert d'attestation d'assurance en Europe (zone UE / AELE). En cas d'urgence, les médecins et les hôpitaux peuvent adresser leurs factures directement à Visana et, dans la plupart des cas, vous n'avez pas à effectuer de paiements directs.

### Que dois-je faire si j'ai endommagé ma carte d'assuré ou si elle ne fonctionne pas?

Vous pouvez commander une nouvelle carte d'assuré en toute simplicité. Pour cela, adressez-vous à votre agence ou passez commande en ligne sur [visana.ch/cartedassurance](http://visana.ch/cartedassurance). Si vous prévoyez un séjour dans l'UE, nous vous transmettrons volontiers une attestation de remplacement provisoire, que vous pourrez employer en lieu et place de la carte européenne d'assurance-maladie.

### Que dois-je faire si j'ai perdu ma carte d'assuré?

Dans ce cas, veuillez nous contacter immédiatement afin que nous puissions bloquer votre carte d'assuré et vous en envoyer une nouvelle. Si vous prévoyez un séjour dans l'UE, nous vous transmettrons volontiers une attestation de remplacement provisoire, que vous pourrez employer en lieu et place de la carte européenne d'assurance-maladie.

### Pourquoi ma carte d'assuré a-t-elle une puce électronique?

Les médecins, les pharmacies et les hôpitaux peuvent consulter des données relatives à votre couverture d'assurance via cette puce électronique. Cela simplifie la facturation. Les données administratives sauvegardées sur la puce électronique sont les mêmes que celles imprimées sur votre carte d'assuré.

### Puis-je bloquer le service de consultation de ma carte d'assuré?

Vous avez la possibilité de bloquer le service de consultation électronique pour les assurances complémentaires. Pour cela, veuillez vous adresser à votre agence.

**Bon à savoir:** veuillez noter que, après le blocage, il ne sera plus possible de retirer tous les médicaments que Visana vous rembourse au titre des assurances complémentaires sans paiement auprès des pharmacies.

### À quoi sert le PUK (clé électronique personnelle de déverrouillage)?

Vous pouvez utiliser le PIN pour protéger vos données personnelles. Il est imprimé sur le support de la carte d'assuré, en dessous de celle-ci. Le PUK sert uniquement à obtenir cinq nouvelles possibilités d'entrer un code PIN, lorsqu'il a déjà été entré cinq fois de manière erronée. Visana ne connaît pas le PUK. Veuillez donc conserver soigneusement votre code PUK.