Vos contacts utiles :

Une démarche ou une demande ?

- Modification des données personnelles
- Modification d'un contrat ou d'un moyen de paiement
- Demande d'attestation de prestations allouées
- Demande de justificatifs pour les impôts
- Détail des primes facturées

Tous nos formulaires sont disponibles sur notre site internet assura.ch/services-support ou dans votre Espace Client.

Vous souhaitez être contacté par un conseiller pour faire un point sur vos couvertures d'assurance ?

Votre formulaire en ligne
assura.ch/conseiller

Une autre question ?

Appelez-nous au 0800 277 872.*

* Du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.

Contact
assura.ch
0800 277 872

Guide pratique – Réseau de soins – JZIM (MRK) / TCLE (MRK) – V4 – 12.2023

assura.

Réseau de soins

Bien utiliser son assurance de base Réseau de soins

Réseau de soins

Bien utiliser son assurance de base Réseau de soins

Les prestations couvertes par l'assurance de base, en cas de maladie, sont les mêmes chez tous les assureurs, et dans toutes les variantes ou modèles d'assurance de base. Avec les modèles alternatifs, vous profitez de rabais avantageux sur vos primes. Ce rabais est possible, car vous vous engagez à suivre les règles du modèle Réseau de soins :

1 Consulter votre médecin de référence du Réseau Delta en premier lieu

Médecin de référence
Premier contact

→

Bon de délégation
Obligatoire

→

Spécialistes

Vous consultez votre médecin de référence du Réseau Delta en premier lieu (sauf en cas d'urgence, en Suisse ou à l'étranger, lors d'une consultation chez un ophtalmologue ou un gynécologue).

Le médecin de référence évalue s'il peut s'occuper de votre traitement ou s'il est nécessaire de vous orienter vers un spécialiste ou un hôpital. **Dans ce cas-là, pensez à lui demander un bon de délégation lors de la consultation.**

Le bon de délégation est obligatoire pour le remboursement du traitement par un spécialiste (consultations, examens, médicaments).

Votre médecin de référence coordonne la suite de votre traitement.

Déclarez votre médecin de référence

Pensez à déclarer le nom de votre médecin de référence du Réseau Delta à Assura. Si vous n'avez pas de médecin de référence, avant d'en sélectionner un, vérifiez avec lui s'il accepte de nouveaux patients.

2 Acheter vos médicaments dans une pharmacie agréée

Vous devez acheter vos médicaments dans une des pharmacies agréées par Assura pour le modèle Réseau de soins.

Vous trouverez la liste des pharmacies agréées sur notre site internet.

Les médicaments achetés dans une pharmacie non agréée ne sont pas remboursés, même avec une ordonnance.

De plus, les pharmacies agrées vous offrent différents avantages et rabais

3 Demander un remboursement

Vous vérifiez et payez vos factures

→

Vous nous envoyez vos justificatifs

→

Vous êtes remboursé

Vous vérifiez la facture et vous réglez vous-même vos consultations médicales ou vos médicaments. Dans certains cas, par exemple lors d'une hospitalisation stationnaire, la facture sera envoyée directement à Assura.

Vous nous envoyez vos factures et vos ordonnances directement via l'App Assura ou votre Espace Client.

Nous vous remboursons les frais engagés si les prestations sont couvertes (déduction faite de votre franchise et votre quote-part).

90 % des factures sont remboursées en moins de 30 jours.

Pensez à nous transmettre votre bon de délégation avec votre facture de spécialiste.

De cette façon, vous serez directement remboursé.

Bon à savoir

Tiers garant
Assura pratique le système du tiers garant. Par exemple, à la pharmacie, vous réglez directement vos médicaments et nous vous remboursons après réception de votre facture. Cette pratique incite nos assurés à, entre autres, privilégier les médicaments génériques, réduisant ainsi les coûts de la santé, tout en maintenant des primes durablement avantageuses.

App Assura
Notre application mobile simple et sécurisée vous permet de numériser et de nous transmettre directement vos justificatifs de soins, ainsi que ceux de toute votre famille, mais aussi de consulter l'état de la franchise et de la quote-part de chacun. Disponible sur l'App Store et Google Play Store.