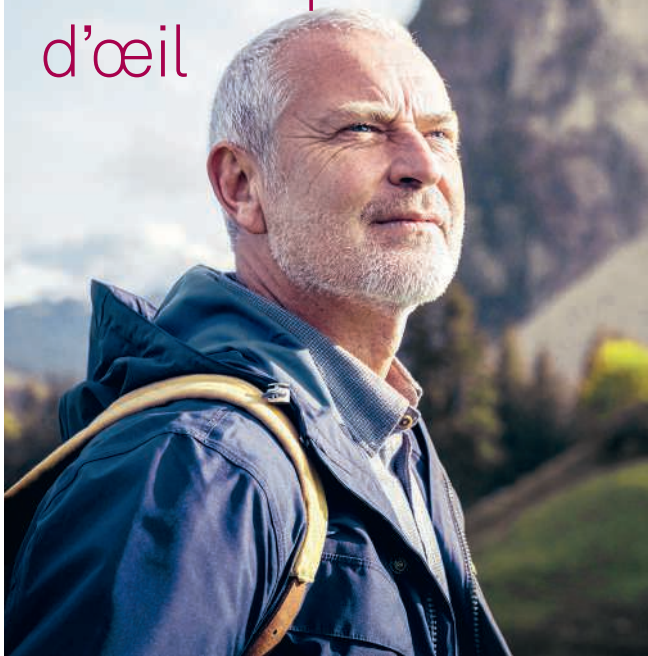


2019

D'un coup
d'œil



Helsana

Engagée pour la vie.





L'exercice 2019 permet à Helsana d'envisager l'avenir avec sérénité. En matière de primes, notre bilan est très réjouissant. La qualité de notre service clientèle et de nos prestations, ainsi qu'une gestion plus pointue des coûts, ont incité la plupart de nos clients à nous rester fidèles et de nombreux nouveaux clients à nous faire confiance. Cet élan nous porte sur de nouvelles voies. Notre nouvelle stratégie d'entreprise a été conçue avec nos collaborateurs. Découvrez ci-après d'autres facettes de notre engagement pour nos clients.

Prof. Dr. Thomas D. Szucs
Président du Conseil
d'administration

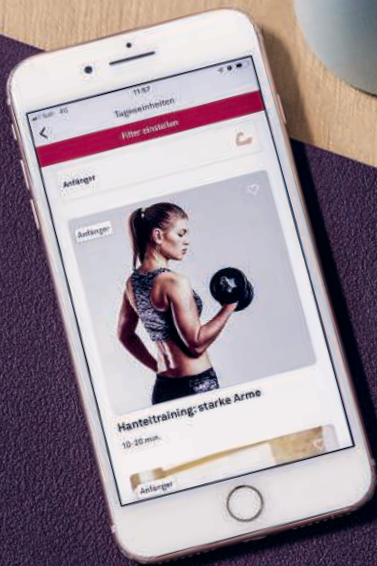
Daniel H. Schmutz
CEO



Jamais deux sans

trois

Randonner, méditer ou tenter une nouvelle recette : être actif, se détendre et se nourrir sainement améliore le bien-être. Nous avons donc développé cette année, en complément de l'app Helsana+, une autre application dédiée à la santé : Helsana Coach. Elle aide nos clients à atteindre leurs objectifs de santé. Et nous avons perfectionné l'app Helsana Trails qui peut désormais être connectée à l'app Helsana+. **helsana.ch/plus**, **helsana.ch/coach** et **helsana.ch/trails**







3 753 020

points Plus
d'Helsana+ ont été donnés

Helsana+ récompense les clients responsables avec des points Plus convertibles en espèces, en rabais ou, depuis peu, en dons. Ces derniers sont destinés par exemple à la Fondation Théodora, dont les docteurs Rêves offrent des moments d'insouciance aux enfants hospitalisés. En 2019, environ 1755 utilisateurs d'Helsana+ ont donné leurs points, pour une valeur de 37 530 francs. Nous en sommes ravis. helsana.ch/plus

Chiffres-clés



98,6%

**Combined
Ratio**

Le Combined Ratio est le chiffre-clé pour les affaires d'assurance. En 2019, le rapport sinistres-coûts était de 98,6 pour cent, ce qui est synonyme de bénéfice.



6,3

milliards de CHF
de prestations

Les coûts des prestations ont encore baissé en 2019. Le nouveau financement hospitalier et la deuxième intervention du Conseil fédéral dans le tarif TARMED ont certes joué un rôle à cet égard. Mais l'amélioration de la compensation des risques, une forte croissance de notre clientèle et notre engagement ferme en faveur du système de santé ont également fourni une importante contribution.



6,7

milliards de CHF de
primes encaissées

Les primes encaissées ont à nouveau augmenté de manière substantielle. Pour la première fois depuis l'entrée en vigueur de la loi sur l'assurance-maladie, les assurés d'Helsana profiteront en grande majorité en 2020 d'une baisse des primes de l'assurance de base.



Zéro

déchet

En 2019, nos collaborateurs ont tenu à protéger l'environnement et la nature : ils ont ainsi ramassé des déchets à Berne ou dans le lac de Zurich. Et ils se sont engagés socialement, lors d'une après-midi barbecue à l'EMS Limmat ou d'une promenade sur le marché avec les pensionnaires de la fondation Züriwerk. Au total, ils ont effectué cette année 1540 heures de bénévolat. helsana.ch/volontariat









Accès aux documents d'assurance

24/7

Pour vérifier, même en déplacement, si Helsana a déjà réglé la facture du médecin, les assurés disposent de la nouvelle app myHelsana. Ils ont alors toujours accès à leurs données et documents personnels. Cela vaut aussi pour leur carte d'assuré intégrée à l'app. En plus, le portail clients propose de nouvelles fonctions. Les clients peuvent ainsi régler leurs formalités encore plus facilement.

myhelsana.ch/informations

Helsana Secure Mail

Pour mieux protéger leurs données, nos clients reçoivent les informations sensibles par e-mails cryptés. **helsana.ch/fr/securemail**

Chiffres-clés



3,9

**milliards de CHF
de provisions**

Les importantes provisions constituées pour couvrir les prestations futures témoignent de la force et de la stabilité financières d'un assureur. Au final, les assurés d'Helsana en profitent.



436

millions de CHF
de bénéfice

Au vu de l'exercice 2019, le Groupe Helsana peut envisager l'avenir avec sérénité. Notre remarquable résultat s'explique par un excellent résultat des placements de capitaux et un solide résultat technique.



2,8

milliards de CHF
de fonds propres

En 2019, les marchés de capitaux internationaux ont affiché une excellente performance, ce qui a profité au Groupe Helsana. Nos fonds propres ont encore une fois augmenté de manière substantielle.



119 000 000

achats de médicaments

Les urgences à l'hôpital, les radiographies et les consultations médicales augmentent. Mais de combien ? Notre rapport révèle les hausses notables de prestations médicales ces cinq dernières années. Les coûts des médicaments et l'utilisation d'antibiotiques de réserve ont aussi progressé selon notre dernier rapport sur les médicaments. Nos rapports améliorent la transparence du système de santé et alimentent les débats factuels.

helsana.ch/sciences-de-la-sante-publique







120 000

clients supplémentaires

Amabilité, rapidité, compétence : les clients ont les mêmes attentes envers leur assurance-maladie qu'envers un restaurant. Cette année, nous avons amélioré la qualité de notre service clientèle.

Résultat : nos clients sont plus satisfaits et nous gagnons sans cesse de nouveaux clients. Sur Comparis, notre note est passée à 5,2.

De quoi continuer à donner le meilleur de nous-mêmes.

helsana.ch/distinctions







241

**rapatriements
de l'étranger**

En Thaïlande, en Amérique ou au Japon : les Suisses voyagent beaucoup. Les clients d'Helsana qui ont souscrit l'assurance complémentaire correspondante peuvent partir l'esprit tranquille. Ils savent qu'en cas d'urgence, notre centrale d'appels d'urgence s'occupe de tout. Nos spécialistes prennent toutes les mesures nécessaires et organisent le rapatriement en cas de nécessité médicale. **helsana.ch/vacances-voyager**

Protection à l'étranger

Ana Garcia coordonne les processus à l'étranger. Nous lui avons demandé comment la centrale d'appels d'urgence fonctionne.



Que fais-tu lorsque tu reçois un appel d'urgence depuis l'étranger ?

Je vérifie d'abord la couverture d'assurance de la personne concernée. Puis j'octroie la garantie de paiement. Si nécessaire, j'examine comment le patient peut être transféré ou rapatrié. Je demande

des précisions médicales et des devis pour que notre centrale puisse organiser le rapatriement.

Qu'est-ce qui est essentiel en cas d'urgence ?

Nous devons agir très vite, trouver des solutions pragmatiques et faire preuve d'empathie.

Quelles ont été les urgences les plus fréquentes en 2019 ?

Ces derniers temps, il y a eu beaucoup de crises cardiaques chez les trentenaires et quadragénaires. Mais aussi de nombreux AVC, gastroentérites et accidents, surtout pendant les vacances d'été. Il peut s'agir de chutes ou d'accidents lors de baignades ou sur la route.

Avec ton travail, voyages-tu encore l'esprit tranquille ?

Oui, pendant les vacances, je n'y pense plus. Un incident peut se produire n'importe où. Mais je sais que je suis bien couverte en cas de problème. S'il m'arrive quelque chose, je peux toujours compter sur la centrale d'appels d'urgence d'Helsana.

Plus d'informa- tions sur helsana.ch/fr/2019

Impressum

Éditeur Helsana SA, case postale, 8081 Zurich, téléphone +41 58 340 12 12, media.relations@helsana.ch, www.helsana.ch **Gestion de projet et rédaction** Can Arikan, Daniela Diener et Jordi Tejedor **Concept, mise en page et réalisation** MADE Identity AG, Zürich **Photographie** Kilian Kessler (couverture, pp. 5, 6, 12, 18), Daniel Winkler (p. 2), Trash+Heroes (p. 10), Chad Springer/Getty Images (p. 17), Gian Marco Castelberg (pp. 20, 22) **Correction et traduction** Stuart Garforth, Daniel Forestier, Annina Tervoort et Apostroph Group, Zürich **Impression** NeidhartSchön AG, Zurich



Climatiquement neutre
Imprimé
ClimatePartner.com/53232-1911-1001