

18.10.2011 - 07:57 Uhr

comparis.ch sur les attentes des assurés envers les caisses maladie - Médicaments bon marché : responsabilité des caisses

Zürich (ots) -

Remarque : les graphiques peuvent être téléchargés en format pdf sur www.presseportal.ch/fr/pm/100003671.

Aux yeux des assurés, les caisses maladie remplissent leurs principaux devoirs, tels que remboursement rapide des prestations, contrôle efficace des factures et service à la clientèle compétent. Toutefois, celles-ci ne répondent pas aussi bien à toutes les attentes. En effet, les assurés souhaiteraient qu'elles s'impliquent davantage pour faire baisser les prix des médicaments. C'est ce que révèle une enquête représentative de comparis.ch, le comparateur sur Internet.

Chaque année, les primes maladie augmentent au même rythme que les critiques envers les assureurs. comparis.ch, le comparateur sur Internet, a donc voulu savoir si ces derniers satisfaisaient aux attentes de Monsieur et Madame Tout-Le-Monde. Dans le cadre d'une enquête représentative, comparis.ch a demandé aux assurés quelles étaient, selon eux, les responsabilités des caisses maladie et s'ils pensaient que ces dernières remplissaient leurs obligations. Entre fin septembre et début octobre, sur demande de comparis.ch, l'institut d'études de marché Demoscope a interrogé 1207 personnes de 18 à 75 ans dans toute la Suisse. D'après les assurés, les principales tâches des caisses maladie seraient le remboursement rapide des prestations (90 % de mentions), le contrôle efficace des factures (89 %) et la compétence du service à la clientèle (88 %, voir graphique 1).

comparis.ch a également souhaité connaître le sentiment des assurés face à la manière dont les caisses remplissent ces fonctions. Bonne nouvelle pour ces dernières : la plupart des clients sont satisfaits à l'égard des trois points les plus importants. Ainsi, 90 % indiquent que les caisses maladie assument en partie ou totalement le remboursement rapide des prestations. 85 % sont du même avis en ce qui concerne le contrôle efficace des factures, et 88 % au niveau de la compétence du service à la clientèle (voir graphique 2).

Surestimation des frais d'administration Les caisses maladie ne répondent toutefois pas si bien à toutes les attentes, un problème notamment lorsque la tâche en question recèle une importance considérable pour les assurés. Par exemple, 87 % des participants revendiquent que les assureurs s'impliquent pour faire baisser les prix des médicaments, mais seul 69 % pensent que cette responsabilité est assumée. Jonas Grossniklaus, expert en assurance maladie chez comparis.ch, à ce sujet : « Souvent, la Confédération est à l'origine des annonces de diminution de prix des médicaments. Nombre des personnes interrogées aspirent de toute évidence à un rôle plus actif des caisses maladie à cet effet. »

En outre, 87 % espèrent des caisses qu'elles maintiennent des frais d'administration aussi bas que possible, alors que tout juste 65 % sont d'avis que ces coûts sont maîtrisés. Jonas Grossniklaus explique qu'« il existe ici un problème de communication : les frais d'administration sont souvent surestimés. L'aspiration à des frais moins élevés n'est donc pas surprenante ». Les frais d'administration effectifs se montent à quelque 5 % des dépenses totales de l'assurance de base obligatoire. Toutefois, les assurés ont estimé leur part à plus de 30 %, en moyenne, soit un pourcentage environ six fois supérieur à la réalité.(1)

Les attentes en matière de prestations des assurances complémentaires affichent la tendance inverse. En effet, les assurés considèrent ces responsabilités comme relativement peu importantes. Ils sont pourtant également d'avis que les caisses ne remplissent aucune des tâches proposées dans le sondage mieux que celle d'une offre d'assurances complémentaires attrayantes. Un tableau similaire ressort au niveau des services de conseil médical et du choix des prestataires avec qui elles souhaitent collaborer : de nombreux assurés sont satisfaits à cet égard. Toutefois, la moitié d'entre eux, au grand maximum, considère ces tâches comme importantes. Jonas Grossniklaus : « Ceci illustre une fois de plus que les assurés ne veulent pas que les caisses décident avec quels hôpitaux et médecins collaborer : ils tiennent à leur liberté de choix. »

Perspective de profit gênante ? L'enquête démontre aussi pourquoi, selon les personnes sondées, les caisses maladie ne remplissent pas certains devoirs. Arrive en tête la perspective de profit avec 36 % des voix (voir graphique 3). La chasse aux bons risques arrive en deuxième position (29 %), suivie par l'absence de conditions-cadres combinée à des attraits induisant en erreur ainsi que la marge de manoeuvre trop restreinte pour les caisses (22 %). Jonas Grossniklaus souligne que « à l'instar des frais d'administration, la perspective de profit invoquée ici prouve encore que les caisses ont mauvaise réputation et ne réussissent pas à faire passer les informations importantes concernant le système d'assurance maladie ». En effet, les caisses maladie n'ont pas le droit d'engendrer des bénéfices au niveau de l'assurance de base obligatoire.

(1) Source : sondage Santé 2011 de SantéSuisse

Contact:

Jonas Grossniklaus
Expert en assurance maladie
Tél. : 044 360 34 00
E-mail : media@comparis.ch
<http://fr.comparis.ch/krankenkassen>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100705979> abgerufen werden.