



CGA

(Conditions générales d'assurance)

valables dès 2012

Prestations de services de «Visana Assistance CH»

Visana Assistance CH est offerte par la Visana Assurances SA. Les prestations sont fournies par Medical SA. Les clients de vivacare qui ont conclu auprès de la Visana Assurances SA une des assurances-maladie complémentaires Traitements ambulatoires, Hôpital ou Basic peuvent bénéficier gratuitement de cette offre.

Remarque

Les désignations de personnes s'appliquent dans le présent document de façon générale aux deux sexes. Il est fait usage du terme générique pour des raisons de lisibilité.

Prestations de services de «Visana Assistance CH»

1 Quel est le but de Visana Assistance CH?

Sous le nom de «Visana Assistance en Suisse (CH)» Medically SA, Zürichstrasse 38, 8306 Brütisellen, Tel. 0848 848 857, fournit les services décrits ci-après en Suisse, en complément aux prestations garanties à l'étranger conformément au chiffre 6 des conditions générales (CGA) de l'assurance de voyage Vacanza. Le contrat de fourniture de services conclu entre Medically SA et la Visana Assurances SA est déterminant.

2 Qui peut avoir recours à Visana Assistance CH?

- 2.1 Tous les assurés de la Visana qui ont conclu une assurance complémentaire ambulatoire ou hospital peuvent bénéficier de ces services gratuitement.
- 2.2 Les personnes qui ont qualité d'assurés de la Visana en vertu des dispositions réglementaires, mais qui n'ont pas conclu les catégories d'assurance selon le point 2.1, n'ont pas droit aux prestations.

3 Où et quand Visana Assistance CH est-elle valable?

- 3.1 La couverture de Visana Assistance CH prend effet au moment de l'admission dans l'une des assurances complémentaires de la Visana Assurances SA mentionnées au chiffre 2.1 et prend fin lorsque l'assuré quitte cette catégorie d'assurance.
- 3.2 Les assurés de la Visana domiciliés en Suisse ou dans une région frontalière (par analogie au chiffre 2.1 des CGA Vacanza) peuvent avoir recours à Visana Assistance à l'extérieur d'un rayon de 30 kilomètres de leur domicile principal. Exception: en cas de transports par hélicoptère en Suisse (selon le chiffre 4.2.) cette limitation n'est pas valable en dehors de la localité du domicile principal.

4 Quelles sont les prestations de Visana Assistance CH?

4.1 Télé-conseil médical

Lorsque pendant un déplacement l'assuré a besoin d'un conseil médical qu'il ne peut obtenir sur place, il peut s'adresser à Medically SA. Dans ce cas, un médecin le conseillera ou consultera un confrère. Etant donné qu'il n'est pas possible de poser un diagnostic par téléphone, les renseignements du médecin ne sont que des conseils.

4.2 Evacuation ou transfert médical

- a) Si les médecins d'Medically SA décident que l'assuré doit être transporté sous surveillance médicale, Medically SA organise l'évacuation sanitaire de l'assuré par hélicoptère, par avion spécial, par ambulance, etc. jusqu'à l'hôpital où son état de santé pourra se stabiliser et où il bénéficiera des soins adéquats. Les accidents de la circulation survenant en Suisse sont exclus de ces prestations.
- b) Les frais de recherche, de sauvetage et de rapatriement sont remboursés jusqu'à concurrence de CHF 25000.— pour autant que l'assuré se trouvait manifestement dans une situation d'urgence justifiant les frais occasionnés.

4.3 Avances pour l'admission à l'hôpital ou les frais hospitaliers

Au nom de la Visana Assurances SA, Medically SA paie un éventuel dépôt exigé par l'hôpital ou d'autres montants, dans la mesure où ces paiements sont nécessaires pour garantir l'admission et le traitement de l'assuré à l'hôpital.

4.4 Envoi de médicaments

Dans des cas d'urgence, Medically SA peut envoyer tous les médicaments indispensables qui ne sont pas disponibles sur place. Elle supporte les frais du transport par courrier ordinaire ou spécial. Le prix des médicaments est à la charge de l'assuré ou de sa caisse-maladie.

4.5 Enfants sans assistance

Si des enfants de l'assuré se trouvent sans assistance en raison de son accident ou de sa maladie, Medically SA organise leur retour au domicile ou chez des parents, si nécessaire avec une personne accompagnante.

4.6 Notifications urgentes

Au besoin Medically SA informe la famille et l'employeur de l'assuré sur sa demande d'assistance et sur les mesures prises. Medically SA peut retenir pendant 10 jours les notifications qui ne sont pas urgentes avant de les transmettre à l'assuré ou à l'un de ses correspondants.

5 Décisions, choix du moyen de transport et prise en charge des frais

Si l'assuré a besoin d'assistance médicale, le médecin d'Medicall SA prend contact avec le médecin traitant de l'assuré afin de déterminer la gravité du cas et le degré d'urgence. La décision quant aux moyens à déployer dépend entre autres des possibilités de traitement sur place, des distances à parcourir, des délais pour les interventions, etc. Si le médecin de famille de l'assuré ou le médecin de l'employeur peuvent être atteints, le médecin d'Medicall SA les consulte au besoin.

Les médecins d'Medicall SA sont seuls à décider des moyens de transport à utiliser (ambulance, hélicoptère, avion spécial, chemin de fer, etc.) et de la nécessité d'un accompagnement médical ou paramédical de l'assuré.

Les prestations garanties qui ne sont pas revendiquées pendant le voyage, pas organisées par Medicall SA ni mises en oeuvre avec l'accord d'Medicall SA ne donnent jamais droit à un remboursement ni à une indemnité.

6 Exclusions

Dans les cas suivants, les services prévus par les présentes conditions générales ne sont pas fournis:

- a) en cas de troubles et de blessures inoffensives qui peuvent être traités sur place et qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son voyage
- b) dans les cas où l'état de l'assuré lui permet de voyager normalement, en position assise et sans surveillance médicale, à moins que les médecins d'Medicall SA approuvent la prise en charge des frais
- c) en cas de voyages entrepris pendant la convalescence ou lorsque l'assuré souffre de troubles traités mais pas encore guéris, en cas de rechutes de maladies contractées antérieurement qui risquent de s'aggraver sérieusement et lors de déplacements en vue d'obtenir un traitement médical
- d) en cas de grossesse à moins qu'il s'agisse manifestement de complications imprévisibles. Les enfants à naître sont couverts; ils doivent être annoncés à l'assurance complémentaire dans les 10 jours qui suivent la naissance
- e) lors de conséquences de suicide ou de tentative de suicide
- f) en cas de maladies mentales qui ont été traitées précédemment
- g) en cas de participation volontaire à des troubles civils, émeutes, révoltes ou représailles et en cas d'implication volontaire dans de tels incidents
- h) en cas d'utilisation de drogues non prescrites par un médecin et de tous états morbides dus à l'alcool
- i) dans tous les cas d'influence directe ou indirecte de réactions atomiques
- j) en cas de participation de l'assuré à des compétitions sportives et lors de l'exercice d'une activité professionnelle reconnue comme dangereuse.

7 Limitations de la responsabilité

Medicall SA décline toute responsabilité pour les cas où elle ne peut pas garantir ou fournir ses services à temps en raison de grèves ou de circonstances indépendantes de sa volonté comme les éléments naturels, l'interdiction de voler ou d'autres interdictions prononcées par les autorités.

8 Communications/Service recevant les avis

Pour solliciter les services de Visana Assistance CH les assurés doivent s'adresser à Medicall SA, Zürichstrasse 38, 8306 Brüttisellen, Tel. 0848 848 857.

9 Droit applicable

Le présent contrat de fourniture de services est régi par les dispositions du CO. La définition des termes de maladie et d'accidents est celle fournie dans les CGA de l'assurance complémentaire en cas de maladie de la Visana Assurances SA. En cas de divergences par rapport à la version française ou italienne, la version allemande des conditions générales fait foi.