



# **CGA**

(Conditions générales d'assurance)

---

Valable dès 2012

## **Assurance des soins**

**vivacare Med Call (LAMal)**

# Table des matières

---

<b>Page</b>	
<b>3</b>	1.Principes
<b>4</b>	2.Prestations
<b>5</b>	3.Primes et participation aux coûts
<b>6</b>	4.Adhésion
<b>6</b>	5.Sortie
<b>6</b>	6.Obligations des assurés
<b>7</b>	7.Dispositions complémentaires
<b>7</b>	8.Mise en vigueur

## **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.

# 1. Principes

---

<b>1.1</b>	<b>Quelles sont les bases légales appliquées?</b>	L'assurance vivacare Med Call est une forme de l'assurance obligatoire des soins. Les bases légales de l'assurance vivacare Med Call sont la loi fédérale sur l'assurance-maladie en vigueur (LAMal) et la loi sur la partie générale du droit des assurances sociales (LPGA) avec leurs dispositions d'application ainsi que les présentes Conditions générales d'assurance (CGA).
<b>1.2</b>	<b>Après de qui l'assurance est-elle conclue?</b>	L'assureur de l'assurance des soins vivacare Med Call est vivacare. vivacare est une société anonyme qui a son siège à Muri b. Bern (BE). Elle est titulaire de l'autorisation du Département fédéral de l'intérieur l'habilitant à pratiquer l'assurance-maladie sociale.
<b>1.3</b>	<b>Où vivacare propose-t-elle l'assurance vivacare Med Call?</b>	vivacare propose l'assurance vivacare Med Call dans toute la Suisse.
<b>1.4</b>	<b>Qu'est-ce que l'assurance vivacare Med Call?</b>	L'assurance vivacare Med Call est une forme particulière de l'assurance obligatoire des soins avec un choix limité des fournisseurs de prestations au sens de l'art. 41, al. 4 LAMal, en relation avec l'art. 62 LAMal et les art. 99-101 de l'ordonnance sur l'assurance-maladie (OAMal).
<b>1.5</b>	<b>Sur quel principe l'assurance vivacare Med Call est-elle fondée?</b>	Pour des questions médicales et plus particulièrement avant de convenir d'une première consultation chez un médecin, les assurés, ou à défaut des tiers, prennent contact par téléphone avec le centre de conseil médical. Le centre de conseil médical ne fournit pas de prestations diagnostiques ou thérapeutiques mais se limite à un conseil médical ou à une recommandation pour l'étape de traitement suivante, en fonction de la gravité de la maladie ou de l'urgence du problème de santé. La personne assurée est libre de se conformer ou non à la recommandation reçue.
<b>1.6</b>	<b>Quelles sont les prestations incluses dans l'assurance vivacare Med Call?</b>	L'assurance vivacare Med Call comprend les prestations obligatoires prévues par la loi en cas de maladie, d'accidents, d'infirmités congénitales ainsi que de maternité.
<b>1.7</b>	<b>Pouvez-vous suspendre la couverture du risque-accidents?</b>	La couverture du risque-accidents peut être suspendue pour autant qu'il existe une couverture complète pour les accidents selon la loi sur l'assurance-accidents (LAA). La suspension doit être demandée par écrit à vivacare. Les assurés doivent annoncer à vivacare dans l'espace d'un mois toute modification intervenant dans leur couverture d'assurance-accidents.
<b>1.8</b>	<b>Pouvez-vous conclure l'assurance avec une franchise annuelle à option?</b>	Dans l'assurance vivacare Med Call, il est possible de conclure une franchise annuelle à option. Les franchises annuelles augmentées sont déterminées suivant les dispositions de l'ordonnance sur l'assurance-maladie (OAMal).
<b>1.9</b>	<b>Où vivacare exerce-t-elle son activité?</b>	L'aire d'activité de vivacare comprend toute la Suisse.
<b>1.10</b>	<b>Comment la vivacare informe-t-elle ses assurés? Quelles sont vos obligations d'aviser?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Information des assurés Les modifications des conditions d'assurance et les communications de nature générale sont communiquées sous forme écrite, incluant le canal d'Internet/messagerie électronique (e-mail).</li><li>b) Certificat d'assurance Tous les assurés reçoivent une attestation individuelle de leur couverture d'assurance sous forme d'un certificat d'assurance.</li><li>c) Obligations d'aviser des assurés Les assurés sont tenus d'informer l'unité d'organisation compétente de la vivacare, indiquée sur le certificat d'assurance, de toute modification intervenant dans leur situation personnelle et concernant les rapports d'assurance (par ex. changement de domicile) dans un délai d'un mois.</li><li>d) Violation des obligations d'aviser Les préjudices résultant de la violation des obligations d'aviser sont à la charge des assurés concernés.</li></ul>

## 2. Prestations

---

<b>2.1</b>	<b>Qu'est-ce qui est assuré?</b>	Les prestations allouées par l'assurance vivacare Med Call sont fixées exclusivement d'après la LAMal.
<b>2.2</b>	<b>Quelles sont les prestations ambulatoires prises en charge?</b>	L'assurance vivacare Med Call prend en charge les frais des mesures diagnostiques ou thérapeutiques ainsi que des analyses et médicaments appliqués par le médecin ou prescrits par lui, dans la mesure où leur prise en charge est prévue par la LAMal et où ils satisfont aux critères de l'efficacité, de l'adéquation et de l'économicité définis à l'article 32 LAMal.
<b>2.3</b>	<b>Quelles sont les prestations prises en charge en cas de traitement hospitalier?</b>	Pour les traitements hospitaliers dans la division commune d'un hôpital figurant sur la liste, vivacare prend en charge sa part au tarif en vigueur d'un hôpital de la liste dans le canton de domicile de la personne assurée. Si, pour des raisons médicales, un traitement dans un hôpital ne figurant pas sur la liste des hôpitaux du canton de domicile est nécessaire, vivacare prend en charge sa part au tarif en vigueur pour les personnes domiciliées dans le canton de l'établissement reconnu en tant qu'institution hospitalière.
<b>2.4</b>	<b>Quand devez-vous restituer des prestations?</b>	Les prestations allouées à tort ou par erreur doivent être restituées à vivacare.
<b>2.5</b>	<b>Quand commence le droit aux prestations?</b>	Le droit aux prestations commence le jour où débute l'assurance. La date du traitement est déterminante pour le droit aux prestations.
<b>2.6</b>	<b>Où l'assurance est-elle valable?</b>	Les prestations sont allouées de façon générale pour des traitements prodigués en Suisse.
<b>2.7</b>	<b>Quelles prestations sont prises en charge à l'étranger?</b>	Les assurés qui effectuent un séjour dans les Etats membres de l'UE ainsi qu'en Islande ou en Norvège peuvent avoir recours aux traitements médicalement nécessaires, compte tenu de la nature des prestations et de la durée probable du séjour. En cas de séjour dans d'autres pays étrangers, le droit aux prestations des assurés est limité aux traitements d'urgence. Il y a urgence lorsque la personne assurée qui séjourne temporairement à l'étranger a besoin d'un traitement médical et qu'un retour en Suisse n'est pas approprié. Il n'y a pas d'urgence lorsque la personne assurée se rend à l'étranger dans le but de suivre ce traitement. Dans le cadre des dispositions légales, l'assurance vivacare Med Call prend en charge les coûts d'un accouchement à l'étranger constituant le moyen de procurer à l'enfant sa nationalité dans le pays étranger. La hauteur des prestations est régie par la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal).
<b>2.8</b>	<b>Qu'en est-il des prestations d'autres assurances ou de tiers?</b>	Si d'autres assurances ou des tiers sont aussi tenus d'allouer des prestations pour un cas d'assurance, la personne assurée doit en informer vivacare. La perception de prestations et d'indemnités est également soumise à l'obligation d'annoncer. Les déclarations de renonciation aux prestations doivent être communiquées à vivacare avant la signature. Les assurés sont tenus de lui annoncer aussi les droits qu'ils peuvent faire valoir à l'égard d'autres assureurs ou de tout tiers responsable.
<b>2.9</b>	<b>Quelles sont les relations avec d'autres assurances sociales?</b>	Les relations de l'assurance vivacare Med Call avec les autres assurances sociales sont régies par les dispositions légales.
<b>2.10</b>	<b>Les droits envers les tiers passent-ils à vivacare?</b>	Dès la survenance de l'événement assuré, vivacare est subrogée, jusqu'à concurrence des prestations légales, aux droits de l'assuré contre tout tiers dont la responsabilité est impliquée dans le cas d'assurance.
<b>2.11</b>	<b>Comment s'effectue le versement des prestations?</b>	Les assurés s'engagent à indiquer à vivacare un compte bancaire ou postal en Suisse comme adresse de paiement. S'ils omettent de le faire, les frais de paiement qui en résultent sont à leur charge.

## 3. Primes et participation aux coûts

---

### 3.1 Quelles primes devez-vous payer?

La prime de l'assurance vivacare Med Call est fixée d'après le tarif des primes de vivacare approuvé par l'autorité de surveillance. Ce tarif est établi en fonction de groupes d'âge; il est plus avantageux que celui de l'assurance obligatoire des soins ordinaire. Les personnes assujetties pour plus de 60 jours consécutifs à l'assurance militaire sont exemptées du paiement des primes dès le début de cet assujettissement dans la mesure où elles en ont donné avis à vivacare huit semaines au minimum avant son commencement. Si ce délai n'est pas respecté, vivacare ne perçoit plus de primes à partir de l'avis, mais au plus tôt à partir du début du service militaire.

Il n'est pas perçu de prime pour le mois de la naissance.

---

### 3.2 Quels sont les groupes d'âge?

Les groupes d'âge sont les suivants:

I Enfants jusqu'à l'âge de 18 ans révolus

II Assurés dès leur 19ème année et jusqu'à 25 ans révolus

III Assurés dès leur 26ème année

Les passages du groupe d'âge I à II et II à III se font à la fin de l'année civile au cours de laquelle la personne assurée atteint l'âge de 18, respectivement de 25 ans révolus.

---

### 3.3 Quelles participations aux coûts devez-vous payer?

Dans les cas prévus par la loi,

- les adultes paient la franchise annuelle ainsi que la quote-part, laquelle s'élève à 10 %\* des coûts dépassant la franchise;
- les enfants paient la quote-part de 10 %\* plus la franchise annuelle éventuellement choisie.

\*Pour certaines préparations originales et certains génériques, la quote-part peut s'élever à 20 %.

La quote-part annuelle est au maximum de CHF 700.– pour les adultes et CHF 350.– pour les enfants. Lorsque plusieurs enfants d'une même famille avec franchises annuelles différentes sont assurés auprès de vivacare, la participation aux coûts annuelle pour les enfants s'élève au maximum à CHF 1000.–.

La date de traitement est déterminante pour la perception de la franchise et de la quote-part.

Dans les cas prévus par la loi, il est perçu en cas d'hospitalisation une contribution aux frais de CHF 15.– par jour en sus de la participation aux coûts.

---

### 3.4 Que se passe-t-il en cas de retard dans le paiement?

#### a) Primes/participations aux coûts

Lorsque la personne assurée n'a pas payé des primes et des participations aux coûts échues malgré le rappel, vivacare lui envoie une sommation et lui impartit un délai de 30 jours pour s'acquitter du paiement. Si la personne assurée n'a toujours pas payé les primes et participations aux coûts échues ainsi que les intérêts moratoires malgré la sommation, vivacare engage une poursuite. Parallèlement, vivacare informe l'autorité cantonale compétente. Un intérêt moratoire de 5 % est dû pour les éventuelles créances de primes.

#### b) Sommations

Les sommations se font par écrit.

#### c) Frais

Les frais de procédure pour les poursuites et autres frais peuvent être mis à la charge des assurés en retard dans leurs paiements. En cas de sommation ou de poursuite, il peut être prélevé un supplément pour charges administratives.

#### d) Changement d'assureur

Les assurés en retard de paiement ne peuvent pas changer d'assureur tant qu'ils n'ont pas payé intégralement les primes et participations aux coûts arriérées ainsi que les intérêts moratoires et frais de poursuite dus.

## 4. Adhésion

---

### 4.1 Quelles sont les conditions d'admission?

L'assurance vivacare Med Call peut être conclue par tous les assurés ayant leur domicile civil en Suisse. Tous les assurés vivacare domiciliés en Suisse peuvent à tout moment demander à passer de l'assurance de base ordinaire dans l'assurance vivacare Med Call, pour le 1er d'un mois.

## 5. Sortie

---

### 5.1 Quels sont les délais de résiliation?

La résiliation ordinaire de l'assurance vivacare Med Call peut avoir lieu pour la fin d'une année civile, moyennant un délai de préavis de trois mois. La résiliation doit parvenir à vivacare au plus tard le dernier jour de travail précédant le début du délai de résiliation de trois mois. Lors de la communication de la nouvelle prime, la personne assurée peut changer d'assurance pour la fin du mois qui précède le début de la validité de la nouvelle prime, moyennant un préavis d'un mois.

### 5.2 Quels sont les effets d'un transfert du domicile?

Le transfert du domicile doit être communiqué à vivacare dans un délai d'un mois. Les préjudices résultant de la non-observation de l'obligation d'annoncer sont à la charge de la personne assurée.

### 5.3 Que se passe-t-il en cas de suppression de l'assurance vivacare Med Call par vivacare?

Si l'assurance vivacare Med Call est supprimée par vivacare à la fin d'une année dans un ou plusieurs cantons, les personnes assurées en sont informées au moins deux mois à l'avance. Sans communication contraire ou résiliation de la personne assurée, un passage dans l'assurance de base ordinaire de vivacare est effectué automatiquement.

## 6. Obligations des assurés

---

### 6.1 Quelle est la procédure pour avoir recours à des prestations médicales et en vue d'une hospitalisation?

Les assurés sont tenus de prendre contact avec le centre de conseil médical avant d'avoir recours à des prestations médicales ou avant une hospitalisation, particulièrement avant de convenir d'une première consultation chez un médecin.

### 6.2 Y a-t-il des exceptions à cette obligation?

La prise de contact téléphonique avec le centre de conseil médical n'est pas nécessaire pour:

- a) Aides visuelles dans les cas mentionnés dans la Liste des moyens et appareils (LiMA)
- b) les prestations relatives à la maternité;
- c) les examens gynécologiques de prévention;
- d) les maladies gynécologiques;
- e) les examens ophtalmologiques ambulatoires;
- f) les traitements dentaires;
- g) les cas d'urgence.

### 6.3 Qu'entend-on par cas d'urgence et que devez-vous faire dans un cas d'urgence?

On est en présence d'un cas d'urgence lorsque l'état d'une personne assurée est jugé par elle-même ou par des tiers comme mettant sa vie en danger, ou du moins comme requérant un traitement immédiat, et qu'il ne lui est plus possible, ou ne peut plus raisonnablement être attendu de sa part, d'en informer au préalable le centre de conseil médical. Le contact préalable avec le centre de conseil médical n'est pas exigé dans un tel cas. Toutefois, les cas d'urgence doivent être annoncés par la suite au centre de conseil médical, ce dans les meilleurs délais.

### 6.4 Quelle est la procédure à suivre lors d'un séjour à l'étranger?

Lorsqu'il doit être fait appel à des prestations durant un séjour à l'étranger, la prise de contact avec le centre de conseil médical n'est pas obligatoire.

## 7. Dispositions complémentaires

---

**7.1** Quelles sont les données provenant du centre de conseil médical qui peuvent être transmises à vivacare?

vivacare reçoit du centre de conseil médical toutes les données personnelles dont elle a besoin pour s'acquitter des obligations que lui fait la loi fédérale sur l'assurance-maladie et plus particulièrement pour garantir un déroulement correct dans l'assurance vivacare Med Call. Dans cette procédure, le centre de conseil médical respecte les dispositions en matière de protection des données contenues dans la LAMal, la LPGA et la loi du 19 juin 1992 sur la protection des données.

**7.2** Quelles sont vos possibilités si vous n'êtes pas d'accord avec une décision de vivacare?

En cas de désaccord sur une décision prise par vivacare, les assurés peuvent exiger qu'elle rende une décision au sens de la loi.

**7.3** Une personne assurée peut-elle être exclue de l'assurance vivacare Med Call?

Lorsqu'une personne assurée agit à l'encontre de la réglementation, et ce de façon répétée, vivacare est en droit de l'exclure de l'assurance vivacare Med Call, moyennant un délai de résiliation d'un mois et pour la fin d'un mois civil. Cette mesure entraîne automatiquement le passage dans l'assurance de base ordinaire de vivacare.

## 8. Mise en vigueur

---

**8.1** A partir de quand les présentes CGA sont-elles valables?

Les présentes Conditions générales d'assurance (CGA) entrent en vigueur le 1er janvier 2012. Elles peuvent en tout temps être modifiées par vivacare.

