



CGA

(Conditions générales d'assurance)

Valable dès 2012

Assurance obligatoire des soins (LAMal)

Sommaire

Page	
3	1. Dispositions générales
3	2. Rapports d'assurance
4	3. Prestations
6	4. Primes et participation aux coûts
7	5. Voies de droit
7	6. Dispositions diverses

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. Dispositions générales

1.1 Quelles sont les bases légales appliquées?

L'assurance obligatoire des soins se fonde sur la Loi fédérale en vigueur sur l'assurance-maladie (LAMa) et la Loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales (LPGA), ainsi que sur leurs dispositions d'application et sur les présentes Conditions générales d'assurance (CGA).

1.2 Auprès de qui êtes-vous assuré?

sana24 est une société anonyme qui a son siège à Muri/Berne (Muri bei Bern). sana24 est titulaire de l'autorisation du Département fédéral de l'intérieur l'habilitant à pratiquer l'assurance-maladie sociale.

1.3 Où sana24 exerce-t-elle son activité?

Le rayon d'activité de l'assurance obligatoire des soins comprend la Suisse.

1.4 Quelles sont les formes particulières d'assurance proposées?

sana24 propose l'assurance obligatoire des soins avec choix restreint du fournisseur de prestations et avec franchise à option.

Les formes d'assurance avec choix restreint du fournisseur de prestations sont basées sur des CGA qui leur sont propres.

L'augmentation des franchises annuelles est déterminée suivant les dispositions de l'ordonnance sur l'assurance-maladie (OAMa).

2. Rapports d'assurance

2.1 Qui est assuré?

sana24 assure les personnes physiques qui sont domiciliées dans le rayon d'activité de sana24.

2.2 Quelles sont les conditions d'admission?

L'admission dans l'assurance des soins n'est possible que s'il n'existe pas l'assurance obligatoire déjà auprès d'une autre caisse-maladie.

Toute personne est tenue de signer une proposition d'assurance écrite. La proposition peut être révoquée dans les sept jours qui suivent la signature par une lettre signature adressée à sana24. L'envoi de la révocation met fin de façon rétroactive à l'ensemble des droits et des devoirs des deux parties. La signature du représentant légal est exigée pour les personnes n'ayant pas l'exercice des droits civils.

Tous les documents nécessaires à l'admission doivent être remis à sana24.

2.3 Quels sont les différents groupes d'âge?

Il existe les groupes d'âge suivants:

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

II assurés de 19 à 25 ans révolus

III assurés dès la 26^e année d'âge

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 l'assuré atteint l'âge de 18 ou de 25 ans.

2.4 Quand l'assurance commence-t-elle et quand prend-elle fin?

Le début et la fin de l'assurance sont régis par les dispositions légales. L'affiliation est considérée comme effectuée à temps si elle a lieu dans un délai de trois mois à compter de la naissance ou de la prise de domicile en Suisse, c'est-à-dire que la proposition d'assurance écrite doit être déposée dans ce délai auprès de sana24. Dans ce cas, l'assurance déploie ses effets dès la naissance ou la prise de domicile en Suisse.

En cas d'affiliation tardive, l'assurance déploie ses effets dès l'affiliation, c'est-à-dire qu'elle entre en vigueur au plus tôt le jour où la proposition d'assurance écrite parvient à sana24. sana24 perçoit un supplément de prime pour retard non excusable. L'assurance prend fin par

a) la résiliation

La résiliation ordinaire peut avoir lieu pour la fin d'un semestre d'une année civile moyennant un préavis de trois mois. Pour l'assurance avec une franchise annuelle augmentée, la résiliation n'est possible que pour la fin de l'année civile moyennant un délai de résiliation de trois mois.

Lors de la communication de la nouvelle prime, l'assuré peut changer d'assureur moyennant un préavis d'un mois pour la fin du mois qui précède le début de la validité de la nouvelle prime. La résiliation doit parvenir à sana24 au plus tard le dernier jour de travail précédant le début du délai de résiliation.

- b) le décès de la personne assurée
 - c) l'abandon du domicile dans le rayon d'activité de sana24
L'assurance reste en vigueur jusqu'à ce que la personne assurée justifie du nouveau domicile.
 - d) la fin de l'obligation d'assurance
La fin des rapports d'assurance est communiquée par écrit.
-

2.5 Comment sana24 informe-t-elle ses assurés? Quelles sont vos obligations d'aviser?

- 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).
- b) Certificat d'assurance
Tous les assurés reçoivent une attestation individuelle de leur couverture d'assurance sous forme d'un certificat d'assurance.
- c) Obligations d'aviser des assurés
Les assurés sont tenus d'informer l'unité d'organisation compétente de sana24, indiquée sur le certificat d'assurance, de toutes les modifications intervenant dans leur situation personnelle et concernant les rapports d'assurance (par ex. changement de domicile) dans un délai d'un mois.
- d) Violation des obligations d'aviser
Les préjudices résultant de la violation des obligations d'aviser sont à la charge des assurés.

3. Prestations

3.1 Qu'est-ce qui est assuré?

Sont assurés les risques de la maladie, des accidents, d'une infirmité congénitale ainsi que de la grossesse et de la maternité.

3.2 Quelle est l'étendue des prestations?

Le droit aux prestations est déterminé par la Loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal), par les ordonnances qui s'y rapportent et par les présentes Conditions générales d'assurance.

3.3 Pouvez-vous suspendre la couverture du risque d'accidents?

Il est possible de suspendre la couverture du risque d'accidents pour les assurés qui sont intégralement couverts par leur employeur en vertu de l'assurance-accidents selon la Loi fédérale sur l'assurance-accidents (LAA). La suspension se fait à la demande de la personne assurée lorsqu'elle présente une preuve de couverture entière selon la LAA. La prime est réduite en conséquence. Les accidents sont couverts dès que la couverture de ce risque selon la LAA prend fin entièrement ou partiellement. L'assurance-maladie sociale prend également en charge les frais découlant des séquelles d'accidents qui se sont produits avant la suspension de la couverture.

3.4 Quand le droit aux prestations commence-t-il?

Le droit aux prestations commence le jour de l'entrée en vigueur de l'assurance.

3.5 Comment faites-vous valoir votre droit aux prestations?

La personne assurée doit communiquer à sana24 tous les renseignements nécessaires à l'élucidation du droit aux prestations et à la détermination des prestations et mettre à sa disposition la documentation nécessaire; elle autorise sana24 à prendre connaissance à cet effet des dossiers d'autres assureurs ainsi que des autorités compétentes et à se procurer tous renseignements nécessaires auprès des fournisseurs de prestations. Les assurés sont en droit d'exiger que les médecins traitants et autres membres du personnel médical fournissent des indications d'ordre médical uniquement au médecin-conseil. Les accidents doivent être annoncés à sana24.

3.6 Où les prestations sont-elles versées?

Les prestations sont accordées en principe pour les traitements réalisés en Suisse.

3.7 Quelles sont les prestations prises en charge à l'étranger?

Les assurés qui effectuent un séjour dans les Etats membres de l'UE ainsi qu'en Islande ou en Norvège ont droit 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 l'assuré 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 l'assuré se rend à l'étranger dans le but de suivre le traitement en question.

L'assurance obligatoire des soins prend en charge les coûts d'un accouchement à l'étranger dans le cadre des dispositions légales si l'accouchement à l'étranger représente la condition à l'obtention par l'enfant de la citoyenneté d'un pays. La hauteur des prestations est régie par la Loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMa).

3.8 Quelles sont les restrictions prévues pour le versement des prestations?

- a) Caractère économique des traitements
Les prestations sont allouées pour des traitements qui satisfont au principe d'économie ancré dans la Loi sur l'assurance-maladie.
- b) Surindemnisation
Le concours des prestations de différentes assurances sociales ne doit pas conduire à une surindemnisation de la personne assurée. Les prestations sont réduites du montant de la surindemnisation.
- c) Admission des fournisseurs de prestations
Lorsqu'un traitement est administré par un fournisseur de prestations qui n'est pas admis à pratiquer à la charge de l'assurance obligatoire des soins, il n'est pas alloué de prestations.

3.9 Les prestations sont-elles réduites ou refusées en cas d'atteinte intentionnelle à la santé ou de négligence grave?

Les prestations ne sont ni réduites ni refusées, même lorsque le sinistre a été provoqué intentionnellement ou par négligence grave.

3.10 Comment obtenez-vous les paiements de prestations auxquelles vous avez droit?

Les prestations sont versées après vérification du droit aux prestations et uniquement en francs suisses. Les assurés s'engagent à indiquer à sana24 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.

Si les assurés sont débiteurs des honoraires (selon le système du «tiers garant»), ils doivent soumettre les factures à sana24 sans délai. Les montants seront alors remboursés directement aux assurés. Ces derniers ont le droit de présenter les factures à sana24 pour qu'elles soient contrôlées et pour que le droit au remboursement soit vérifié.

Si sana24 est débitrice des honoraires sur la base de conventions passées avec les fournisseurs de prestations (selon le système du «tiers payant»), le remboursement se fait directement aux fournisseurs de prestations à condition que le droit aux prestations existe.

3.11 Quand s'éteint le droit aux prestations?

Le droit aux prestations arriérées s'éteint cinq ans après la fin du mois pour lequel la prestation était due.

3.12 Quels sont les rapports avec d'autres assurances et les prestations de tiers (réglementation du recours)?

- a) Obligation de notification
Lorsqu'une autre assurance ou un tiers doit verser des prestations pour une éventualité assurée, la personne assurée doit en informer sana24. Elle est aussi tenue de renseigner sana24 sur toutes les prestations perçues. Avant de toucher des prestations ou des indemnités ou de signer une déclaration de renonciation aux prestations, la personne assurée doit en informer sana24. Les assurés ont l'obligation de revendiquer leur droit aux prestations envers d'autres assureurs ou des tiers responsables.
Si ces obligations de déclaration en vue d'une revendication ne sont pas respectées, les prestations de l'assurance peuvent être réduites, voire refusées.
- b) Coordination des prestations
Les relations de l'assurance-maladie sociale avec les autres assurances sociales sont régies par les dispositions légales.
- c) Subrogation
Dès la survenance de l'éventualité assurée, l'assureur est subrogé, jusqu'à concurrence des prestations légales, aux droits de l'assuré contre tout tiers responsable.

3.13 Quand devez-vous restituer des prestations?

Les prestations allouées à tort ou par erreur doivent être restituées à sana24.

4. Primes et participation aux coûts

4.1 Quelles primes devez-vous payer?

La prime de votre assurance, à payer d'avance pour un mois au moins, figure sur votre certificat d'assurance. Les primes entières sont dues pour le mois de l'entrée, de la sortie et du décès. Il n'est pas perçu de prime pour le mois de la naissance.

4.2 Quels sont les délais de paiement admis?

Les primes sont payables mensuellement, trimestriellement, semestriellement ou annuellement. Les délais de paiement ressortent de la facture des primes.

4.3 A combien la prime s'élève-t-elle?

Le montant des primes est fixé selon les tarifs approuvés par l'autorité de surveillance. Les primes sont échelonnées en fonction des groupes d'âge et des régions.

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 sana24 huit semaines au minimum avant son commencement. Si ce délai n'est pas respecté, sana24 ne perçoit plus de primes à partir de l'avis, mais au plus tôt à partir du début du service militaire.

4.4 Quelle participation 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 %* et éventuellement la franchise annuelle choisie.

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

La quote-part annuelle maximale est de CHF 700.– pour les adultes et de CHF 350.– pour les enfants. Lorsque plusieurs enfants d'une même famille avec des franchises annuelles différentes sont assurés à sana24, la participation aux coûts annuelle maximale est de CHF 1 000.– pour les enfants. La date de traitement est déterminante pour la perception de la franchise et de la quote-part. Dans les cas prévus par la loi, un montant de CHF 15.– par jour est perçu pour les séjours à l'hôpital en supplément à la participation aux coûts.

4.5 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, sana24 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, sana24 engage une poursuite. Parallèlement, sana24 informe l'autorité cantonale compétente. Un intérêt moratoire de 5 % est dû pour les éventuelles créances de primes.

b) Rappels

Les rappels se font par écrit.

c) Frais

Les frais des poursuites et autres frais peuvent être mis à la charge des assurés en retard de paiement. En cas de rappel ou de poursuite, un supplément peut être prélevé pour les inconvénients causés.

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.

5. Voies de droit

5.1 **Quand pouvez-vous demander une décision au sens de la loi?**

Les assurés qui ne sont pas d'accord avec une décision de sana24 peuvent exiger que soit rendue une décision.

5.2 **Quand pouvez-vous faire opposition?**

Les décisions rendues peuvent être attaquées dans les 30 jours à partir de la date de notification par voie d'opposition auprès de sana24.

5.3 **Quels tribunaux pouvez-vous saisir?**

Pour contester une décision sur opposition de sana24, il faut former recours auprès du tribunal cantonal des assurances du domicile de la personne assurée ou du siège de sana24 dans un délai de 30 jours. Le tribunal des assurances peut également être saisi lorsque, malgré une demande de la personne assurée, sana24 n'a pas rendu une décision ou décision sur opposition. Il est possible de former recours contre une décision du tribunal cantonal des assurances dans un délai de 30 jours auprès du Tribunal fédéral des assurances (TFA).

5.4 **Quand les tribunaux arbitraux sont-ils compétents?**

Les tribunaux arbitraux des cantons sont compétents pour résoudre les litiges entre les fournisseurs de prestations et les assurés ou les assureurs. Si la personne assurée est débitrice des honoraires, sana24 la représente à ses propres frais.

6. Dispositions diverses

6.1 **Qui est soumis à l'obligation de garder le secret?**

Toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs de sana24 sont soumis à l'obligation de garder le secret en vertu de la loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales (LPGA). La protection des données se base sur la LAMal et la LPGA.

6.2 **Des réassurances peuvent-elles être conclues?**

sana24 conclut des contrats de réassurance pour autant qu'ils sont dans l'intérêt des assurés et dans le cadre des prescriptions de l'Ordonnance sur l'assurance-maladie.

6.3 **Quand les présentes CGA entrent-elles en vigueur?**

Les présentes Conditions générales d'assurance (CGA) entrent en vigueur le 1er janvier 2012. Elles peuvent être modifiées en tout temps par sana24.

6.4 **Quel texte des CGA est déterminant?**

Le texte allemand des présentes Conditions en constitue la version originale.

Siège de la société:

sana24 SA, Thunstrasse 162, 3074 Muri/Berne,
tél. 0848 72 62 24, fax 0848 72 62 25, www.sana24.ch