



## **CGA**

(Conditions générales d'assurance)

---

Visana

Valable dès 2012

# **Assurance obligatoire des soins**

**Visana Managed Care (LAMal)**

# Sommaire

---

<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. Admission
<b>6</b>	5. Sortie
<b>7</b>	6. Transmission des données
<b>7</b>	7. Devoirs des assurés Managed Care
<b>8</b>	8. Dispositions complémentaires
<b>8</b>	9. Promulgation et entrée 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

---

## 1.1 Qu'est-ce que l'assurance Managed Care?

Visana propose l'assurance Managed Care dans certaines régions d'assurance (réseau Managed Care). Les bases légales de l'assurance Visana Managed Care 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).

Les assurés qui optent pour cette offre avec choix restreint du fournisseur de prestations restent des assurés de Visana.

L'assurance Managed Care est une forme de l'assurance de base légale; elle est régie en particulier conformément aux articles 41, alinéa 4, et 62 de la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal).

---

## 1.2 Quel est le principe de l'assurance Managed Care?

L'assurance Managed Care est fondée sur le principe du choix restreint du médecin (régime à accès indirect), caractérisé par la prise en charge globale, les conseils et les soins médicaux des assurés. Le gatekeeper (médecin Managed Care) coordonne tous les traitements médicaux.

Les gatekeepers suivants peuvent être choisis:

- médecin de famille Managed Care ou cabinet de groupe Managed Care
- conseil de santé télé-médical (désigné par Visana)

Pour autant que le contraire n'ait pas expressément été fixé ci-dessous, les dispositions de ces Conditions générales d'assurance valent pour ces deux options. Les médecins du conseil de santé télé-médical sont considérés comme des médecins Managed Care au sens des présentes CGA.

En concluant l'assurance Managed Care, les assurés Managed Care déclarent accepter que tous les examens et traitements médicaux soient prodigués par le médecin Managed Care choisi et que l'envoi chez des spécialistes et autres fournisseurs de soins soit décidé par lui. Le conseil de santé télé-médical assigne la personne assurée à un fournisseur de prestations choisi. Cette assignation est contraignante pour la personne assurée.

---

## 1.3 Quelle est l'organisation des réseaux Managed Care?

Les médecins affiliés aux réseaux Managed Care ont un rapport contractuel avec Visana soit directement soit par une société d'exploitation séparée.

---

## 1.4 Quels sont les médecins Managed Care?

L'assuré choisit son médecin Managed Care sur la liste des médecins Managed Care. A l'exception des cas d'urgence, des traitements ambulatoires d'ophtalmologie et des examens gynécologiques de prévention de même que de l'assistance obstétricale, l'assuré devra toujours s'adresser en premier lieu au médecin Managed Care pour un traitement ambulatoire ou hospitalier. Les assurées sont conseillées par le médecin Managed Care lors du choix du gynécologue. En cas de choix du modèle Managed Care télé-médical, le fournisseur télé-médical est considéré comme médecin Managed Care. La prise de contact avec lui se fait par téléphone.

---

## 1.5 Quelles sont les prestations que comprend l'assurance Managed Care?

L'assurance Managed Care comprend les prestations obligatoires fixées par la loi en cas de maladie, d'accident, d'infirmités congénitales ainsi qu'en cas de grossesse et de maternité.

---

## 1.6 Que se passe-t-il en cas d'urgence?

Les traitements d'urgence sont couverts dans les limites des prestations obligatoires fixées par la loi dans la mesure où le traitement a été dispensé par un médecin ou un autre fournisseur de soins admis par la LAMal. Il y a urgence lorsque la personne assurée a besoin d'un tel traitement pour des raisons médicales objectives et que le médecin Managed Care ne peut pas être atteint dans le délai voulu pour des raisons de distance et/ou de temps.

Les personnes assurées dans un modèle Managed Care télé-médical ont également l'obligation de prendre contact par téléphone en cas d'urgence, pour autant que leur état de santé le permette.

---

## 1.7 Pouvez-vous suspendre la couverture des accidents?

La couverture des accidents peut être suspendue s'il existe une couverture complète des accidents selon la loi sur l'assurance-accidents (LAA). La suspension doit être demandée par écrit à Visana. Les assurés doivent communiquer à Visana dans le délai d'un mois toutes les modifications intervenant dans la couverture de l'assurance-accidents.

**1.8 Pouvez-vous conclure une franchise annuelle à option?**

Dans l'assurance Managed Care, il est possible de conclure une franchise annuelle à option. Les franchises augmentées sont déterminées suivant les dispositions de l'ordonnance sur l'assurance-maladie (LAMal).

**1.9 Comment Visana informe-t-elle? Quelles obligations de déclarer avez-vous?**

- a) Organe de publication  
Les modifications des conditions d'assurance ainsi que les notifications de faits généraux se font sous une forme contraignante, dans l'organe de publication officiel de Visana. Chaque ménage reçoit par courrier un exemplaire de l'organe de publication.
- b) Certificat d'assurance  
Toutes les personnes assurées reçoivent une attestation individuelle relative à leur couverture d'assurance sous forme d'un certificat d'assurance.
- c) Obligations de déclarer des assurés  
Les assurés sont dans l'obligation de déclarer à l'unité d'organisation de Visana figurant sur le certificat d'assurance toutes les modifications personnelles (p. ex. changement d'adresse) susceptibles d'intéresser l'assurance, dans un délai d'un mois.
- d) Violation des obligations de déclarer  
Les préjudices résultant de la non-observation de l'obligation d'annoncer sont à la charge de la personne assurée.

## 2. Prestations

**2.1 Qu'est-ce qui est assuré?**

Les prestations allouées par l'assurance Managed Care sont fixées exclusivement d'après la LAMal.

**2.2 Qui fournit les prestations?**

Les traitements ambulatoires, la prise en charge et les conseils prévus dans l'assurance Managed Care sont assumés par les médecins Managed Care (choix restreint du médecin). Le médecin du conseil de santé télé-médical assigne la personne assurée à un fournisseur de prestations choisi. Cette assignation est contraignante pour la personne assurée.

**2.3 Quelles prestations sont prises en charge?**

L'assurance Managed Care prend en charge les frais de médicaments, analyses et mesures thérapeutiques prescrits par les médecins Managed Care, dans la mesure où leur prise en charge est prévue par la LAMal. Les prestations fournies par des médecins ne faisant pas partie du réseau Managed Care sont prises en charge de manière analogue, pour autant qu'il y ait eu urgence ou que le médecin Managed Care ait ordonné l'intervention du fournisseur de prestations.

**2.4 Peut-on faire appel à d'autres fournisseurs de prestations?**

Sur assignation du médecin Managed Care, des médecins spécialistes externes ou d'autres fournisseurs de prestations peuvent être consultés. L'assurance Visana Managed Care prend en charge les coûts selon la LAMal.

**2.5 Quelles sont les prestations en cas de traitement hospitalier?**

Pour les traitements hospitaliers dans la division commune d'un hôpital figurant sur la liste, Visana 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, Visana 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.

**2.6 Quand l'accord du médecin Managed Care est-il nécessaire?**

Les hospitalisations dans des hôpitaux pour soins aigus doivent être organisées par le médecin Managed Care ou le conseil de santé télé-médical, sauf dans les situations d'urgence.

**2.7 Qu'est-ce qui n'est pas assuré?**

La prise en charge des prestations ambulatoires ou hospitalières qui ne sont pas en relation avec un cas d'urgence selon le chiffre 1.6 et qui ont été fournies sans l'assignation du médecin Managed Care incombe aux assurés concernés.

**2.8 Quand devez-vous restituer des prestations?**

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

<b>2.9</b>	<b>Quel est le début du 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>2.10</b>	<b>Où l'assurance est-elle valable?</b>	Les prestations sont allouées de façon générale pour des traitements prodigués en Suisse.
<b>2.11</b>	<b>Quelles prestations sont prises en charge à l'étranger?</b>	<p>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 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 le traitement considéré.</p> <p>Les assurés avec un conseil de santé télémédical ne sont pas obligés de prendre contact avec ce dernier en cas d'urgence à l'étranger.</p> <p>Après un traitement à l'étranger, l'assuré a l'obligation d'informer immédiatement son médecin Managed Care, ou le conseil de santé télémédical.</p> <p>Dans le cadre des dispositions légales, l'assurance Managed Care 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.</p> <p>La hauteur des prestations est régie par la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal).</p>
<b>2.12</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 le communiquer à Visana. La perception de prestations et les arrangements sont également soumis à l'obligation d'annoncer. Les déclarations de renonciation aux prestations doivent être communiquées à Visana avant la signature. Les assurés sont tenus d'annoncer leurs droits envers d'autres assureurs ou tout tiers responsable.
<b>2.13</b>	<b>Quelles sont les relations avec d'autres assurances sociales?</b>	Les relations de l'assurance Managed Care avec les autres assurances sociales sont régies par les dispositions légales.
<b>2.14</b>	<b>Les droits envers les tiers passent-ils à Visana?</b>	Dès la survenance de l'événement assuré, Visana est subrogée, jusqu'à concurrence des prestations légales, aux droits de l'assuré contre tout tiers responsable.
<b>2.15</b>	<b>Comment s'effectue le versement des prestations?</b>	Les assurés s'engagent à indiquer à Visana un compte bancaire ou postal en Suisse comme adresse de paiement. S'ils omettent de le faire, les frais de paiement sont à leur charge.

---

## 3. Primes et participation aux coûts

---

<b>3.1</b>	<b>Quelles sont les primes?</b>	<p>La prime de l'assurance Managed Care est fixée d'après le tarif de Visana 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 Visana huit semaines au minimum avant son commencement. Si ce délai n'est pas respecté, Visana ne perçoit plus de prime à partir de l'avis, mais au plus tôt à partir du début du service militaire.</p> <p>Il n'est pas perçu de prime pour le mois de la naissance.</p>
<b>3.2</b>	<b>Quels sont les groupes d'âge?</b>	<p>Les groupes d'âge sont les suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I Enfants jusqu'à l'âge de 18 ans révolus</li> <li>II Assurés dès l'âge de 18 ans révolus jusqu'à 25 ans révolus</li> <li>III Assurés dès l'âge de 25 ans révolus</li> </ul> <p>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.</p>

### 3.3 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 Visana, la participation aux coûts annuelle maximale est de CHF 1000.– 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 hospitalisations en supplément à la participation aux coûts.

### 3.4 Que se passe-t-il en cas de retard de 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, Visana 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, Visana engage une poursuite. Parallèlement, Visana 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 de 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, participations aux coûts arriérées ainsi que les intérêts moratoires et frais de poursuite dus.

### 3.5 Quelles prestations ne sont pas assurées?

Les prestations qui vont au-delà de l'assurance de base légale ne sont pas assurées. Ces prestations sont couvertes par une assurance complémentaire facultative.

## 4. Admission

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

Tous les assurés de Visana qui sont domiciliés dans la région d'activité de l'assurance Managed Care peuvent passer en tout temps de l'assurance de base ordinaire dans l'assurance Managed Care.

Le domicile de droit civil est déterminant pour l'appartenance à la région d'activité de l'assurance Managed Care.

## 5. Sortie

### 5.1 Quels sont les délais de résiliation?

La résiliation ordinaire de l'assurance Managed Care peut avoir lieu pour la fin d'une année civile moyennant un délai de préavis de trois mois. La résiliation doit parvenir à Visana au plus tard le dernier jour de travail précédant le début du délai de résiliation. Les possibilités de résiliation extraordinaires selon l'article 7, alinéas 2 à 4 de la LAMal, demeurent réservées.

### 5.2 Que se passe-t-il en cas de transfert de domicile?

En cas de changement de domicile dans une localité située en dehors du réseau Managed Care, les assurés Managed Care sont transférés dans l'assurance de base ordinaire de Visana pour le début du mois qui suit le changement de domicile. Le départ vers l'extérieur du réseau Managed Care doit être annoncé à Visana dans le délai d'un mois.

En cas de changement de domicile vers le secteur d'un autre réseau Managed Care de Visana, les assurés Managed Care ont le droit de continuer leur assurance Managed Care. Le départ vers l'extérieur du réseau Managed Care ainsi que la continuation de l'assurance dans le nouveau réseau Managed Care doivent être annoncés à Visana dans le délai d'un mois à compter de la date du changement de domicile.

**5.3 Que se passe-t-il lorsque le médecin Managed Care résilie son contrat?**

Si le médecin Managed Care choisi résilie le contrat passé avec Visana ou avec la société d'exploitation Managed Care, les assurés inscrits dans son cabinet peuvent choisir librement un nouveau médecin Managed Care au sein du réseau Managed Care dans les 30 jours à compter de la communication écrite de Visana ou passer dans l'assurance obligatoire ordinaire de Visana.

**5.4 Que se passe-t-il lors de la résiliation du contrat passé entre Visana et tous les médecins d'un réseau Managed Care?**

Lors de la résiliation du contrat passé entre Visana et la société d'exploitation Managed Care ou tous les médecins d'un réseau Managed Care, l'assurance obligatoire des soins Visana Managed Care (LAMal) cesse d'exister. Sans communication contraire de la personne assurée, un passage dans l'assurance de base ordinaire de Visana est effectué automatiquement.

**5.5 Que se passe-t-il lorsque la prise en charge par le médecin Managed Care n'est plus possible?**

Lorsque la prise en charge par le médecin Managed Care n'est durablement plus possible pour des raisons qui dépendent de la personne assurée (par ex. admission de la personne assurée dans un établissement médicosocial), Visana a le droit de transférer la personne assurée dans son assurance de base ordinaire pour le début d'un mois civil en respectant un délai de préavis de 30 jours.

## 6. Transmission des données

**6.1 Quelles données sont transmises?**

Visana et les sociétés d'exploitation Managed Care/le conseil de santé télémédical ainsi que les médecins Managed Care se transmettent réciproquement les données administratives nécessaires. Ces données peuvent être également transmises par voie électronique.

Visana transmet régulièrement à la société d'exploitation/au conseil de santé télémédical les listes des personnes assurées inscrites auprès de chaque médecin Managed Care ainsi que les données d'assurance des différentes personnes assurées dans ce modèle.

La société d'exploitation/le conseil de santé télémédical communique à Visana le nom des autres fournisseurs de prestations chez lesquels le médecin Managed Care a envoyé les différentes personnes assurées.

Visana transmet à chaque médecin Managed Care un aperçu de toutes les prestations médicales auxquelles les personnes assurées inscrites chez lui ont eu recours.

## 7. Devoirs des assurés Managed Care

**7.1 Comment choisissez-vous votre médecin Managed Care?**

Les assurés Managed Care choisissent leur médecin Managed Care parmi les médecins figurant sur la liste ad hoc. Ils peuvent changer de médecin au plus une fois par année civile pour le début d'un mois moyennant un délai d'attente d'un mois. L'assuré Managed Care est tenu d'annoncer ce changement à l'ancien médecin Managed Care et à Visana. Il autorise son ancien médecin à transmettre au nouveau médecin Managed Care des informations et des documents sur les traitements suivis en le déliant du secret professionnel.

Les assurés avec conseil de santé télémédical sont pris en charge par le centre de santé télémédical choisi par Visana.

**7.2 Que faire en cas d'urgence?**

En cas d'urgence, les assurés Managed Care prennent contact avec leur médecin Managed Care. S'il n'est pas atteignable, ils s'adressent à son remplaçant ou au service de secours en cas d'urgence située dans leur lieu de domicile ou de séjour. Dans le cas d'une hospitalisation d'urgence ou d'un traitement prodigué par un médecin du service des urgences, l'assuré Managed Care est tenu d'en informer son médecin Managed Care dès que possible et de lui transmettre le rapport du

médecin du service des urgences. Les personnes assurées avec le conseil de santé télémédical ont l'obligation de consulter en premier lieu le conseil de santé télémédical dans les situations d'urgence, pour autant que leur état de santé le permette. Si une prise de contact préalable n'est pas possible en raison de l'état de santé, les personnes assurées doivent annoncer ultérieurement la situation d'urgence au conseil de santé télémédical aussi vite que possible.

**7.3 Qu'en est-il des traitements hospitaliers?**

Les assurés Managed Care sont tenus de demander le consentement du médecin Managed Care, ou du conseil de santé télémédical, avant toute hospitalisation dans des établissements pour cas aigus (sauf pour les cas d'urgence).

**7.4 Que faire en cas de recours à un spécialiste?**

S'ils sont envoyés par leur médecin Managed Care chez un spécialiste et que celui-ci recommande un traitement ou un examen chez un autre médecin ou en milieu hospitalier, les assurés Managed Care sont tenus d'en informer leur médecin Managed Care/le conseil de santé télémédical et d'en obtenir l'accord.

**7.5 Qu'en est-il des traitements gynécologiques?**

Les assurées peuvent librement choisir dans leur canton de résidence les gynécologues et obstétriciens chez qui elles désirent se rendre pour les examens gynécologiques de prévention et l'assistance obstétrique. Les assurées sont conseillées par le médecin Managed Care lors du choix du gynécologue. Pour tous les autres traitements gynécologiques, elles doivent obtenir au préalable l'accord du médecin Managed Care ou du conseil de santé télémédical.

**7.6 Les cures balnéaires doivent-elles être approuvées?**

Les prestations obligatoires selon la loi pour les cures balnéaires sont versées uniquement si l'ordonnance y relative a été approuvée par le médecin Managed Care ou le conseil de santé télémédical.

**7.7 Quel est le droit d'information du médecin Managed Care?**

Les assurés Managed Care acceptent que leur médecin Managed Care ainsi que la société d'exploitation Managed Care et le conseil de santé télémédical prennent connaissance des données thérapeutiques et comptables relatives au traitement médical.

## 8. Dispositions complémentaires

**8.1 Qui notifie les décisions formelles et les décisions sur opposition?**

Les décisions formelles et les décisions sur opposition sont notifiées par Visana.

**8.2 Qui est responsable en cas de traitement inadéquat?**

Visana et la société d'exploitation Managed Care ne répondent pas de l'application correcte, sur le plan professionnel, des traitements médicaux. Le fournisseur de prestations est seul responsable.

## 9. Promulgation et entrée en vigueur

**9.1 Quand les 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 Visana.

**Visana**

Weltpoststrasse 19  
3000 Berne 15

**Pour de plus amples informations:**

tél. 031 357 91 11  
fax 031 357 96 22

[www.visana.ch](http://www.visana.ch)