



Programme SOS Service

sodalis gesundheitsgruppe

Dispositions relatives au programme de SOS Service – édition: 0124

Sommaire

- 1. Conditions générales**
- 2. Définitions**
- 3. Durée de validité**
- 4. Champ d'application**
- 5. Service d'information aux voyageurs**
- 6. Aide à l'étranger par le biais de médecins de contact**
- 7. Consultation médicale à distance**
- 8. Évacuation et/ou rapatriement sanitaire**
- 9. Envoi sur place d'un médecin spécialiste SOS-Assistance**
- 10. Patient traité sur place – SOS-Assistance**
- 11. Avance pour hospitalisation et frais hospitaliers**
- 12. Envoi de médicaments**
- 13. Frais de déplacement de tiers**
- 14. Enfants restés sans assistance**
- 15. Rapatriement de la dépouille**
- 16. Frais de recherche et de sauvetage**
- 17. Décision, choix des moyens de transport et prise en charge des coûts**
- 18. Clauses d'exclusion**
- 19. Obligations en cas de sinistre**
- 20. Autres assurances, recours**
- 21. Limitations de responsabilité**

Programme SOS Service

1 | Conditions générales

Les présentes conditions générales ont pour objet de préciser les tâches et obligations entre les personnes assurées et sodalis gesundheitsgruppe (ci-après sodalis).

2 | Définition

2.1 | Maladie

Est réputée maladie toute atteinte à la santé physique ou mentale qui n'est pas due à un accident et qui exige un examen ou un traitement médical ou entraîne une incapacité de travail.

2.2 | Accident

Est réputé accident toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps humain par une cause extérieure extraordinaire et qui compromet la santé physique ou mentale.

2.3 | Carte d'assurance

La carte d'assurance de sodalis, le numéro de membre ainsi que le nom, le prénom et l'adresse permettent d'identifier l'assuré (à indiquer pour bénéficier des services SOS). La carte d'assurance sur laquelle figurent les centrales d'alarme régionales est délivrée par sodalis. En cas d'urgence médicale à l'étranger, la centrale d'appel d'urgence doit être contactée. Elle fournit les prestations suivantes pour le compte de sodalis: assistance dans la recherche de médecins et hôpitaux, organisation de traitements médicaux, de transports, de rapatriements ainsi que la réalisation d'examens médicaux à l'étranger. Le numéro de téléhône de la centrale d'appel d'urgence est indiqué sur la carte d'assurance.

2.4 | Médecins de la centrale d'appel d'urgence

Les médecins de la centrale d'appels d'urgence traitent les demandes d'aide, décident de l'utilisation des moyens appropriés et de la prise en charge des coûts conformément aux dispositions des présentes conditions générales.

2.5 | Accompagnement médical

Transport avec accompagnement médical: transport qui nécessite une prise en charge médicale.

3 | Durée de validité

La convention SOS fait partie intégrante du contrat d'assurance entre sodalis et la personne assurée. Elle

prend fin en même temps que le contrat d'assurance de l'assurance complémentaire qui donne droit aux prestations SOS.

La validité de la convention SOS est limitée aux voyages dont la durée ne dépasse pas 90 jours consécutifs. Une prolongation au-delà de 90 jours est possible moyennant un supplément de prime.

4 | Champ d'application

Les assurés de sodalis domiciliés en Suisse peuvent solliciter l'assistance SOS dans le monde entier, à partir d'une distance de 20 km de leur domicile principal.

Les transports par hélicoptère de moins de 20 km ne sont pris en charge que si les voies de transport (rail ou route) sont bloquées et/ou si un tel transport a été ordonné par un médecin pour des raisons médicales. Il n'y a pas de limite de kilométrage pour les transports médicaux et d'urgence en ambulance ordonnés par un médecin.

Sont exclus les frais de transfert d'hôpital à hôpital qui ne doivent pas être remboursés par sodalis et/ou qui ne sont pas dus à une nécessité médicale, ainsi que tous les frais de transport couverts par la LAA (SUVA ou autres assureurs accidents). Les assurés qui ne sont pas domiciliés en Suisse, mais qui restent malgré tout assurés auprès de sodalis en vertu des dispositions statutaires, n'ont pas droit aux prestations SOS.

5 | Service d'information aux voyageurs

L'abonné peut appeler la centrale d'appel d'urgence avant son départ pour obtenir des informations importantes de nature administrative ou médicale, par exemple sur les directives relatives aux vaccins.

6 | Aide à l'étranger par le biais de médecins de contact

La personne assurée peut appeler la centrale d'appel d'urgence pour trouver un médecin de contact à proximité de son lieu de séjour. En plus de leur langue maternelle, la plupart de ces médecins parlent l'anglais et une autre langue (cette prestation est gratuite).

7 | Consultation médicale à distance

Si une personne assurée a besoin d'une consultation médicale qu'elle ne peut obtenir sur place pendant son voyage, elle peut s'adresser à la centrale d'appel d'urgence. Un médecin la conseillera.

Aucun diagnostic ne peut être posé sur la base d'un entretien téléphonique; les renseignements fournis par le médecin ne doivent être considérés que comme un conseil (cette prestation est gratuite).

8 | Évacuation et/ou rapatriement sanitaire

Si les médecins de la centrale d'appel d'urgence décident que la personne assurée doit être transportée sous surveillance médicale, sodalis organise et prend en charge l'évacuation sanitaire de la personne assurée par hélicoptère ou avion sanitaire, avion de ligne ou ambulance, etc., vers un hôpital où son état de santé peut être stabilisé et où elle peut être traitée de manière appropriée, jusqu'à ce que son état de santé lui permette d'être rapatriée sur un vol de ligne régulier organisé le cas échéant par la centrale d'appel d'urgence, puis transférée dans un hôpital à proximité de son domicile. En fonction de l'état de santé et des distances, un rapatriement sanitaire peut également être envisagé d'emblée.

L'évacuation sanitaire et le rapatriement par personne et événement sont gratuits et illimités. Si le transport de l'assuré est pris en charge par sodalis, le billet d'avion non utilisé initialement prévu pour le retour doit être remis à sodalis ou remboursé.

9 | Envoi sur place d'un médecin spécialiste SOS-Assistance

Dans certains cas où le rapatriement sanitaire s'avère impossible en raison de l'état de l'assuré, sodalis prend en charge les coûts de l'envoi d'un médecin spécialiste chargé d'évaluer l'état du patient, de collaborer avec le médecin traitant et, au besoin, d'organiser le rapatriement sanitaire.

10 | Patient traité sur place

Si un retour en Suisse n'est pas approprié et que les médecins de la centrale d'appel d'urgence voient la possibilité de traiter l'assuré sur place, ils restent néanmoins, dans la mesure du nécessaire, à la disposition du médecin traitant et de l'assuré. De manière générale, les transports en position assise et sans assistance médicale ne sont pas pris en charge, sauf avis contraire de la centrale d'appel d'urgence.

Si, pour des raisons personnelles, l'assuré décide de poursuivre son traitement dans un autre pays, la centrale d'appel d'urgence se tient à sa disposition avec toutes les informations nécessaires pour faciliter les consultations spécialisées. L'assuré assume entièrement les frais de transport et de traitement.

11 | Avance pour hospitalisation et frais hospitaliers

Si l'assuré hospitalisé ne dispose pas de moyens de paiement suffisants (espèces, chèque, carte de crédit) et qu'aucun membre de sa famille, son employeur, son assureur ou toute autre personne garante n'est immédiatement joignable, sodalis fournit la caution pour

l'admission en fournissant à l'hôpital une garantie ou en procédant à un transfert jusqu'à concurrence d'un montant de CHF 2500.–.

12 | Envoi de médicaments

En cas d'urgence, la centrale d'appel d'urgence peut envoyer tous les médicaments indispensables qui ne sont pas disponibles sur place. sodalis prend en charge les frais de transport par voie régulière ou par coursier. Le prix d'achat des médicaments est à la charge de l'assuré ou de sodalis.

13 | Frais de déplacement de tiers

Si un assuré voyageant seul est hospitalisé à l'étranger pendant plus de 7 jours, sodalis remet à la personne désignée par l'assuré et domiciliée dans le même pays que lui un bon pour un vol aller-retour en classe économique en vue de lui rendre visite.

Les frais d'hébergement et de restauration sont à la charge du visiteur.

14 | Enfants restés sans assistance

Si des enfants de l'assuré restent sans assistance en raison de son accident ou de sa maladie, la centrale d'appel d'urgence organise leur retour, si nécessaire avec un accompagnant; les coûts sont pris en charge par sodalis.

15 | Rapatriement de la dépouille

En cas de décès de l'assuré à l'étranger, sodalis prend en charge le montant des frais de transport de son corps par un avion régulier ou un véhicule prévu à cet effet, jusqu'à un montant de CHF 10 000.–.

La centrale d'appel d'urgence veille à ce que le consulat et l'institut funéraire prennent les mesures nécessaires, leurs coûts et les autres dépenses y afférentes (y compris l'achat du cercueil) étant à la charge de la famille ou de l'employeur.

16 | Frais de recherche et de sauvetage

Les frais d'opérations de recherche, de sauvetage et de dégagement sont remboursés jusqu'à concurrence de CHF 20'000.–, si l'assuré se trouvait dans une situation d'urgence avérée justifiant les coûts occasionnés.

17 | Décision, choix des moyens de transport et prise en charge des coûts

En cas d'assistance médicale, le médecin de la centrale d'appel d'urgence averti prend contact avec le médecin traitant de l'assuré afin de déterminer la gravité du cas et son urgence.

La décision sur les moyens à engager est prise en te-

nant compte, entre autres, des possibilités concrètes de traitement sur place, des distances à franchir, des délais d'intervention, etc.; au besoin, si le médecin de famille de l'assuré ou le médecin de l'employeur sont joignables, ils sont consultés.

Seul la centrale d'appel d'urgence décide des prestations à fournir par SOS-Assistance et de la prise en charge de ces coûts par sodalis, notamment des moyens de transport à utiliser (ambulance, hélicoptère, avion de ligne, avion sanitaire spécialisé, train, etc.) et de la nécessité d'un accompagnement par un médecin ou un auxiliaire médical.

Les prestations garanties qui ne sont pas sollicitées pendant le voyage ou qui n'ont pas été organisées ou effectuées par ou avec l'accord de la centrale d'appel d'urgence ou sodalis ne donnent en aucun cas droit à un remboursement ou à une indemnisation.

Sauf a) si la violation des obligations est considérée comme telle au vu des circonstances; ou

b) la personne assurée apporte la preuve que la violation des obligations n'a aucune influence sur la survenance de l'événement redouté et sur l'étendue des prestations dues par sodalis.

18 | Clauses d'exclusion

Les prestations prévues dans les présentes conditions générales et la prise en charge des coûts sont exclues dans les cas suivants:

- douleurs ou blessures mineures pouvant être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre le voyage;
- lorsque l'état de l'assuré lui permet de voyager normalement assis et sans accompagnement médical, sauf si la centrale d'appel d'urgence ou sodalis décide de couvrir les coûts;
- convalescence et troubles en cours de traitement et non encore guéris, rechutes de maladies contractées antérieurement, qui entraînent un risque d'aggravation sévère, ainsi que les voyages entrepris en vue d'un traitement médical;
- grossesse, sauf en cas de complications évidentes et imprévisibles; les enfants à naître sont couverts; leur naissance doit être annoncée dans un délai maximal de 10 jours
- conséquences d'un suicide ou d'une tentative de suicide;
- maladies mentales ayant déjà donné lieu à des traitements;
- participation volontaire à des événements de guerre ou à des troubles civils à l'étranger, à des émeutes, à des insurrections ou à des représailles ainsi qu'implication volontaire dans de tels événements

- utilisation de drogues non prescrite par un médecin, y compris tout état pathologique lié à l'alcool;
- cas imputables à l'action directe ou indirecte de réactions nucléaires;
- participation de l'assuré à des compétitions sportives ou exercice d'une activité professionnelle reconnue dangereuse.

19 | Obligations en cas de sinistre

En cas de survenance d'un événement redouté, la personne assurée est tenue, conformément à la LCA 38 et suivantes, de respecter ses obligations. Si les obligations sont violées de manière fautive, les prestations peuvent être réduites en fonction de la culpabilité. En revanche, le droit aux prestations est maintenu malgré l'absence de notification dans les délais si a) la violation peut être considérée comme non fautive au vu des circonstances; ou b) la personne assurée prouve que la blessure n'a eu aucune influence sur la survenance de l'événement redouté et sur l'étendue des prestations dues par sodalis.

Après la survenance de l'événement, la personne assurée est tenue de veiller à réduire le dommage. Elle doit, sauf en cas de danger imminent, demander et suivre les instructions de la centrale d'appel d'urgence ou de sodalis. Si la personne assurée n'a pas respecté les règles de conduite, sodalis est en droit de réduire l'indemnité du montant dont elle aurait été réduite si ces obligations avaient été respectées.

20 | Autres assurances, recours

Dans la mesure où les prestations fournies dans le cadre de la présente convention sont couvertes par une assurance sociale ou que le dommage doit être supporté par un tiers (en raison d'une faute, de la loi ou d'un contrat), le droit à l'assurance auprès de sodalis n'existe que pour la partie non couverte par une autre assurance, jusqu'à concurrence de la somme assurée. S'il existe une autre assurance privée, la réglementation légale de la double assurance s'applique; c'est-à-dire que sodalis participe aux coûts au prorata de sa somme d'assurance par rapport au montant total des sommes d'assurance. Si des prestations sont fournies par sodalis sur la base de ces dispositions, elles sont considérées comme une avance. La personne assurée doit transmettre à sodalis les éventuels paiements reçus de tiers ou céder à sodalis ses droits et prétentions envers le tiers.

21 | Limitations de responsabilité

sodalis décline toute responsabilité en cas d'impossibilité de garantir ou d'exécuter dans les délais ses pres-

tations en raison d'une grève ou de circonstances sur lesquelles il n'a aucun contrôle, y compris en cas de force majeure, d'interdiction de vol ou d'autres interdictions ordonnées par les autorités.

Gagnez du temps

Pour votre premier appel à la centrale d'appel d'urgence, veuillez préparer les informations suivantes:

1. Nom, prénom, date de naissance, adresse
2. Mention de votre assurance-maladie
Numéro de membre/d'assuré
3. Où se trouve la personne assurée?
Numéro de téléphone?
4. Quel est son problème?

Annexe au programme SOS Service

sodalis gesundheitsgruppe

Dispositions relatives au programme SOS Service

Sommaire

1. Bases des présentes conditions particulières d'assurance

- 1.1 | Principes de base
- 1.2 | But
- 1.3 | Obligation d'annoncer
- 1.4 | Procédure de décompte

2. Principes de base de la LAMal

- 2.1 | Bases légales de la LAMal
- 2.2 | Art. 25, al. 2, let. g LAMal
- 2.3 | Art. 1, al. 2, let. b et art. 28 LAMal
- 2.4 | Ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins/OPAS
- 2.5 | Fournisseurs de prestations admis selon la LAMal
- 2.6 | Commentaires
- 2.7 | Distinction entre frais de sauvetage et frais de transport

1. Bases des présentes conditions particulières d'assurance

1.1 | Principes de base

Les présentes Conditions particulières d'assurance (CPA) font partie intégrante des assurances complémentaires LCA suivantes conclues auprès de l'assureur:

- Frais de traitement étendus – Sana et Sana Plus.
- Assurance d'hospitalisation combinée – Ospita et Ospita Plus - Assurance d'hospitalisation sodalis.

1.2 | But

En complément de l'art. 2.9 des CGA et en extension de l'art. 2.10 de l'assurance complémentaire Sana/Sana Plus et/ou de l'art. 2.11 de l'assurance complémentaire Ospita ou l'art. 2.10 de l'assurance d'hospitalisation sodalis, les Conditions générales du programme SOS Service s'appliquent à la couverture d'assurance proposée.

1.3 | Obligation d'annoncer

Les Conditions générales du programme SOS Service fixent les modalités d'annonce des cas d'assurance. Sauf mention contraire, les annonces en vue de percevoir des prestations peuvent également être adressées directement à l'assureur-maladie.

1.4 | Procédure de décompte

Sauf indication contraire, les fournisseurs de prestations facturent en principe directement à la centrale d'appel d'urgence. Si les prestataires procèdent eux-mêmes au décompte avec le preneur d'assurance ou l'assuré, tous les justificatifs nécessaires au remboursement des prestations reconnues doivent être fournis en temps utile à la centrale d'appel d'urgence ou à l'assureur.

L'assureur règle en principe lui-même avec la centrale d'appel d'urgence les modalités de facturation des prestations selon la LAMal.

2. Principes de base de la LAMal

2.1 | Bases légales de la LAMal

2.2 | Art. 25, al. 2, let. g LAMal

La LAMal stipule que l'assurance obligatoire des soins verse une contribution aux frais de transport et de sauvetage médicalement nécessaires.

2.3 | Art. 1, al. 2, let. b et art. 28 LAMal

L'art. 28, en relation avec les art. 1; 2 – b – LAMal, précise qu'en cas d'accident, l'assurance de base prend en charge les coûts des mêmes prestations qu'en cas de maladie, pour autant qu'une assurance-accidents ne couvre pas les frais (à titre subsidiaire).

2.4 | Ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins/OPAS

Selon l'Ordonnance sur les prestations de l'assurance obligatoire des soins (OPAS), les montants suivants sont pris en charge:

- Art. 26 OPAS – Contribution aux frais de transport

L'assurance prend en charge 50 % des frais occasionnés par un transport médicalement indiqué pour permettre la dispensation des soins par un fournisseur de prestations admis, apte à traiter la maladie et qui fait partie des fournisseurs que l'assuré a le droit de choisir, lorsque l'état de santé du patient ne lui permet pas d'utiliser un autre moyen de transport public ou privé.

Le montant maximum est de 500 francs par année civile. Le transport doit être effectué par un moyen qui corresponde aux exigences médicales du cas.

- Art. 27 – Contribution aux frais de sauvetage

L'assurance prend en charge 50 % des frais de sauvetage en Suisse. Le montant maximum est de 5000 francs par année civile.

Les prestations des art. 26 et 27 OPAS s'entendent en principe de manière additive, c'est-à-dire que selon la LAMal, l'assurance-maladie doit prendre en charge au maximum un montant de CHF 5500.– par année civile. Les transports médicalement nécessaires d'un hôpital à un autre font partie du traitement stationnaire (art. 33, let. g – Ordonnance sur l'assurance-maladie OAMal).

2.5 | Fournisseurs de prestations admis selon la LAMal

En vertu de l'art. 56 OAMal, seules sont autorisées à effectuer des transports et des sauvetages les personnes admises en vertu de la législation cantonale et ayant conclu un contrat avec l'assureur à la charge duquel elles entendent exercer une activité de transport ou de sauvetage.

2.6 | Commentaires

La loi sur l'assurance-maladie utilise dans ses dispositions les notions de «frais de sauvetage» et de «frais de

transport». Les prestations plus étendues, telles que les «frais de recherche» (une personne vraisemblablement accidentée est recherchée et éventuellement trouvée) ou les «frais de dégagement» (bien que la SUVA ou d'autres assureurs LAA ne fassent aucune différence entre les termes de dégagement et de sauvetage, du moins pour l'usage interne, on peut considérer que le dégagement concerne un assuré décédé) ne sont donc pas remboursées.

2.7 | Distinction entre frais de sauvetage et frais de transport

Étant donné que des contributions différentes sont prévues pour les frais de sauvetage et de transport, une délimitation entre ces deux critères est indispensable. À ce jour, il n'existe aucune définition juridique de ces deux notions.

De plus, les frais de transport – s'ils sont définis comme tels – ne sont pris en charge que s'ils sont absolument nécessaires pour des raisons médicales (art. 26 OPAS).

Succursales

 **sodalis**
gesundheitsgruppe

brigue

furkastrasse 18
3900 brigue-glis
t 027 924 66 10
f 027 924 66 14
brig@sodalis.ch

goms

furkastrasse 65
3994 lax
t 027 971 13 22
f 027 971 41 22
goms@sodalis.ch

lötschental

dorfstrasse 70
3918 wiler
t 027 939 18 55
f 027 939 18 52
loetschen@sodalis.ch

naters

furkastrasse 18
3904 naters
t 027 527 15 20
f 027 948 14 04
naters@sodalis.ch

saastal

obere dorfstrasse 39
3906 saas-fee
t 027 527 15 50
f 027 527 15 51
saastal@sodalis.ch

schattenberge

dorfstrasse 70
3944 unterbäch
t 027 934 53 03
f 027 934 53 05
schattenberge@sodalis.ch

stalden

bahnhofstrasse 6
3922 stalden
t 027 952 20 40
f 027 952 20 43
stalden@sodalis.ch

staldenried

eschji 12
3933 staldenried
t 027 952 29 26
f 027 952 29 28
staldenried@sodalis.ch

susten-loèche

sustenstrasse 17
3952 susten
t 027 527 15 80
susten-leuk@sodalis.ch

viège

balfrinstrasse 15
3930 viège
t 027 948 14 00
f 027 948 14 04
info@sodalis.ch

zermatt

am bach 9
3920 Zermatt
t 027 966 65 80
f 027 966 65 89
zermatt@sodalis.ch