



Guide OSP Information

QUE FAIRE SI VOTRE CAISSE MALADIE REFUSE VOTRE PRISE EN CHARGE ?

Votre médecin vous a recommandé un traitement – mais la caisse maladie refuse la prise en charge des frais ?

Cela peut être inquiétant et stressant. Nous vous expliquons ce que signifie un refus de prise en charge et ce que vous pouvez entreprendre dès à présent.

Avant de pouvoir commencer un traitement, il faut souvent demander une **garantie de prise en charge des frais**. Votre médecin envoie alors une demande à la caisse maladie pour que les frais soient pris en charge.

MOTIFS DE REFUS

La prise en charge peut être refusée si :

- le traitement n'est pas médicalement nécessaire, par exemple pour des interventions à caractère esthétique.
- la prestation n'est pas couverte par votre modèle d'assurance.
- le prestataire n'est pas reconnu ou le traitement n'est pas scientifiquement controversé.
- votre police exclut certaines prestations.
- des documents nécessaires font défaut, comme une ordonnance ou un rapport médical.
- le traitement est très coûteux. La caisse maladie peut alors exiger des alternatives, en se basant sur les critères d'efficacité, de pertinence et d'économie.

Un refus n'est pas un verdict définitif. Vous avez le droit de faire réexaminer la décision.

Qu'est-ce que vous pouvez faire maintenant ?

DÉPOSER UNE DEMANDE DE RÉEXAMEN

Si la caisse maladie refuse la prise en charge, le médecin peut déposer une demande de réexamen – alors demander donc un réexamen de votre cas. Si celle-ci est également refusée, vous pouvez, selon l'art. 49 LATF (Partie générale du droit des assurances sociales), demander une **décision susceptible de recours**, qui doit contenir une motivation et une information sur les voies de recours, c'est-à-dire une explication sur la manière de contester la décision. La caisse maladie doit vous transmettre cette décision dans un délai de 30 jours.

DÉPOSER UNE OPPOSITION

Si la décision est également refusée, vous pouvez, dans les **30 jours** suivant la réception, déposer une opposition écrite. Voici quelques conseils pour faire opposition:

- Envoyez l'opposition par courrier recommandé à votre caisse maladie.
- Votre opposition doit au minimum contenir :
 - La référence à la décision.
 - Les raisons pour lesquelles le traitement est nécessaire.
Demandez à votre médecin de confirmer **clairement la nécessité médicale**, avec si possible des faits récents ou nouveaux.
 - Joindre éventuellement des expertises ou rapports spécialisés.

Conseil : Vous pouvez aussi obtenir du soutien auprès de **Office de médiation** (om-kv.ch/fr), **Fédération romande des consommateurs** (frc.ch) ou **SantéSuisse** (santesuisse.ch/fr).

RECOURS DEVANT LE TRIBUNAL

Si votre caisse maladie ne répond pas à votre opposition dans les 30 jours ou si l'opposition est rejetée, vous pouvez porter la décision en recours. Pour des montants importants ou des cas compliqués, il peut être utile de consulter un avocat ou un conseiller juridique.

En première instance, votre recours est porté devant **le Tribunal cantonal des assurances** (art. 56 ss LATF). **La dernière instance est le Tribunal fédéral des assurances.**

CONSEILS PRATIQUES

- Même si le médecin demande la prise en charge, **la responsabilité vous incombe**. Restez attentif pour éviter retards ou problèmes.
- **Conservez tous les documents** par écrit : copies de lettres, certificats médicaux, rendez-vous, etc.
- Ne vous découragez pas : **beaucoup de traitements sont finalement pris en charge après une opposition bien motivée**.
- Des organismes indépendants comme la OSP peuvent vous expliquer la procédure. Vous pouvez réserver un conseil court ici : spo.ch/fr/angebot/beratung
- En cas de difficultés répétées, **changer de caisse maladie** peut être judicieux.
- Une **recherche sur Internet** peut aider : il existe souvent des décisions de tribunaux des assurances sur des cas similaires, qui peuvent servir d'arguments lors d'un refus de prise en charge.

CONCLUSION

Un refus de prise en charge n'est pas une fin en soi, mais une décision administrative contre laquelle vous pouvez agir. Avec de la patience, des documents justificatifs et le soutien adéquat, vous pouvez faire valoir vos droits et vous assurer de bénéficier du traitement dont vous avez besoin.

OSP Organisation des patients

Nordstrasse 31 | 8006 Zurich

Tel. 044 252 54 22

info@spo.ch | spo.ch

