



Questions et réponses concernant le modèle Agilia-win.win

Question: en général	Réponse
A qui puis-je m'adresser si j'ai une question médicale?	Les réponses aux questions médicales sont données par Medgate (041 497 44 44)
Qui me renseigne sur des questions d'ordre général concernant le produit?	Les questions ayant trait à l'assurance Agilia-win.win relèvent de la compétence de votre conseillère ou conseiller clients. En cas de doute, les conseillers discutent de la question avec le responsable des ventes. De plus, le catalogue des questions et réponses sur www.agilia.ch est complété au fur et à mesure.
Mes prestations d'assurance vont-elles changer si j'adhère au système Agilia-win.win?	Non. Vos prestations d'assurance demeurent inchangées. Vous bénéficiez toutefois d'un rabais de prime.
Que signifie Agilia-win.win?	Une relation win-win (win: mot anglais qui signifie gagner) profite aux deux parties. En tant que cliente ou client, vous bénéficiez d'une participation au résultat et d'une réduction de prime de 5 %. L'Agilia peut vous proposer un modèle d'assurance alternative qui répond à votre souci de maîtriser les coûts.
Je m'intéresse au modèle d'assurance Agilia-win.win. Ce modèle est-il également proposé dans mon canton de domicile?	Oui, le modèle d'assurance Agilia-win.win est proposé sur l'ensemble de la Suisse.
J'aimerais profiter du modèle d'assurance Agilia-win.win. Qui peut y adhérer?	L'assurance Agilia-win.win peut être conclue par tous les assurés de l'Agilia. Une adhésion est en tout temps possible. Le contrat dure au moins une année, soit jusqu'au 31 décembre, et est reconduit tacitement pour une nouvelle année. Vous pouvez résilier le contrat pour la fin d'une année civile et moyennant un préavis de 1 mois.
Pourquoi l'Agilia propose-t-elle un modèle de ce genre?	Afin de vous permettre d'obtenir en tout temps et simplement des conseils médicaux et de réaliser ainsi des économies de coûts dont vous (parmi d'autres) tirez un bénéfice.



Question: en général	Réponse
Quels sont les avantages que m'offre le modèle Agilia-win.win et quels devoirs dois-je observer?	Medgate vous conseille en tout temps et gratuitement sur des questions médicales. Avec Agilia-win.win, vous bénéficiez d'une réduction d'au moins 5 % sur la prime de l'assurance de base. Si la communauté des assurés Agilia-win.win réalise en outre des économies substantielles qui n'ont pas déjà été compensées par le rabais de prime, un remboursement individuel est versé au cours de l'année suivante. Vous vous engagez, en contrepartie, à appeler Medgate avant de recourir à des prestations médicales. En cas d'inobservation des devoirs, une rétrogradation dans l'assurance obligatoire des soins (AOS) est possible.
Est-ce qu'une économie de coûts n'est réalisée que dans la mesure où une visite médicale peut être "évitée" grâce aux conseils de Medgate?	Non, un effet modérateur des coûts ne doit pas se baser sur l'empêchement de consulter un médecin. Lorsque des patients optent au moment crucial pour la voie des meilleurs soins médicaux, le traitement peut être optimisé, ce qui permet d'économiser des coûts.
Pourquoi dois-je économiser pour une collectivité?	Nous aidons les assurés à recourir raisonnablement aux prestations de santé. Un assuré bien informé est plus soucieux des ressources de la santé. Nous voulons en même temps que l'assuré individuel participe au résultat de toute la collectivité.
Est-ce qu'une partie de Medgate appartient à l'Agilia?	Non, Medgate est un centre indépendant. L'Agilia et d'autres assurances sont clientes de Medgate et lui achètent des prestations de services.
Est-ce qu'un appel téléphonique chez Medgate coûte quelque chose?	Non, l'appel chez Medgate ne coûte rien (sauf les taxes de communication normales de Swisscom).
Les proches peuvent-ils également appeler et communiquer quelque chose qui concerne une autre personne assurée?	Oui. En tant que mère ou père, vous pouvez par exemple appeler pour votre enfant ou votre grand-mère.



Question: en général	Réponse
Comment la personne assurée est-elle identifiée chez Medgate?	Dans la mesure du possible, toujours d'après le numéro d'assuré. Si cela n'est pas possible, l'appelant peut être recherché dans le texte d'après le nom, la date de naissance d'acheminement.
Est-il possible d'atteindre Medgate via Internet pour des conseils médicaux? Peut-on, le cas échéant, aussi annoncer la consultation chez le médecin via Internet?	Des conseils médicaux d'ordre général peuvent être obtenus via Internet. Toutefois, un entretien personnel avec le médecin de Medgate est absolument nécessaire pour libérer une consultation.
Quelles données sont échangées entre Medgate et l'Agilia?	<ul style="list-style-type: none">• En vue de l'identification de l'appelant, l'Agilia permet à Medgate SA d'accéder aux données personnelles actualisées des assurés. Ces données comprennent le numéro d'assuré, le nom, le prénom, la date de naissance, le sexe et l'adresse ainsi que la couverture d'assurance correspondante.• Pour évaluer la fidélité au système, l'Agilia met les données des factures LAMal significatives de l'année précédente à la disposition de Medgate SA. Cette dernière renseigne l'Agilia sur le nombre et les dates des contacts effectués. Aucune donnée sensible selon la loi sur la protection des données n'y est transmise. De plus, le personnel de Medgate SA et le personnel de l'Agilia sont soumis à l'obligation de garder le secret.
Dans le cas où une visite médicale serait nécessaire en dépit des conseils de Medgate, cette dernière transmet-elle les informations et résultats de l'entretien conseil au médecin ou dois-je lui exposer une nouvelle fois mon problème?	Pour des raisons inhérentes à la protection des données et au vu du secret médical auquel Medgate est soumis, les indications relatives aux conseils donnés par Medgate ne sont transmises au médecin assurant la suite du traitement qu'à la demande expresse de l'assuré.



Question: en général	Réponse
A quel point les appels font-ils l'objet d'une documentation détaillée? Comment la sécurité des données est-elle garantie?	Medgate enregistre les entretiens pour votre sécurité, à moins que vous ne le désiriez pas. Medgate tient un dossier de malade sur la base des indications que vous avez données au téléphone. Le contenu est soumis au secret médical. Vous avez en tout temps la possibilité d'être informé/e du contenu sous forme d'un rapport. Aussi, vous décidez seul/e si les rapports doivent être transmis au médecin qui se charge de la suite du traitement. Les indications médicales ne sont pas transmises à l'Agilia.
Comme convenu avec Medgate, j'ai consulté mon médecin de famille. Celui-ci veut maintenant m'envoyer chez un spécialiste. Dois-je une nouvelle fois appeler Medgate?	Oui, pour informer Medgate de l'évolution du traitement. Un appel est également nécessaire si votre médecin vous convoque pour un contrôle complémentaire. Pour cela, il suffit d'appeler brièvement Medgate où une infirmière ou une assistante de cabinet prend note de votre information. Dans un tel cas, il n'y aura pas de conseils médicaux, sauf si vous le désirez expressément.
Puis-je également aller chez le médecin si Medgate me conseille lors d'une consultation téléphonique de me soigner moi-même?	Oui. Vous décidez vous-même si vous vous rendez chez votre médecin de famille ou chez un spécialiste. Mais il est important que vous conveniez durant l'entretien conseil de la prochaine étape de traitement avec Medgate et que vous suiviez ensuite cet accord. Si vous avez convenu avec Medgate de vous soigner vous-même et si, plus tard, vous désirez néanmoins une visite médicale, alors reprenez contact avec Medgate afin de discuter de la situation nouvelle et de convenir, le cas échéant, d'une autre piste de traitement.
Est-ce que je perds la participation au résultat lorsque Medgate me recommande une consultation mais si je ne me rends pas chez le médecin?	Non, vous ne perdez pas de points bonus dans un tel cas.

Question: en général	Réponse
<p>Quand suis-je dispensé d'appeler Medgate?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les cas d'urgence. Mais il est important d'informer Medgate a posteriori, c.-à-d. le plus rapidement possible, du traitement que vous avez suivi. • Pour les examens chez le gynécologue et l'assistance obstétrique. • Pour les examens chez l'ophtalmologue ou chez l'opticien. • Pour les examens chez le médecin-dentiste. <p>Pour les traitements ambulatoires de la médecine complémentaire dans la mesure où vous avez conclu la classe de prestations 2 ou 3 de l'assurance Natura ne requérant pas d'ordonnance médicale. Il est toutefois recommandé, indépendamment de la couverture d'assurance, de toujours s'adresser à Medgate face à un problème de santé.</p>
<p>Quelle est la définition exacte d'un cas d'urgence?</p>	<p>La notion d'urgence est définie dans les Conditions générales d'assurance du modèle graduel intégré (art. 16): <i>„Il y a urgence lorsqu'un tiers estime ou qu'une personne estime elle-même que sa vie est en danger ou que son état nécessite un traitement immédiat.“</i> (Les cas d'urgence devraient être annoncés dans les 20 jours à Medgate).</p>

Question: en général	Réponse
<p>Les assurés souffrant d'une maladie chronique consultent régulièrement leur médecin de famille. Comment ces assurés doivent-ils procéder pour rester fidèles au système?</p>	<p>Les malades chroniques ainsi que les assurés qui doivent se soumettre temporairement à un traitement de longue durée, comme par exemple en cas d'acné, de désensibilisation, d'évaluation d'une hyperactivité, de mesures Quick ou glucose du sang, etc. peuvent indiquer à Medgate le nom du médecin traitant. Ce faisant, ces assurés ne doivent pas appeler Medgate avant chaque consultation. En revanche, si la personne assurée souffre d'un nouveau problème, comme par exemple d'un refroidissement ou d'une foulure du pied, etc. elle doit, avant de recourir à des prestations médicales ou de convenir d'un rendez-vous chez le médecin, s'adresser à Medgate soit par téléphone ou par Internet.</p>
<p>Dois-je aussi annoncer une hospitalisation et la sortie de l'hôpital à Medgate?</p>	<p>Oui, car ceci permet à Medgate d'avoir une meilleure vue d'ensemble de votre histoire de malade et de vous conseiller de manière plus ciblée lors d'un prochain appel. Toutefois, vous ne devez pas annoncer de consultations médicales durant votre hospitalisation.</p>
<p>Comment les consultations ambulatoires dans des polycliniques ou établissements ambulatoires sont-elles réglées?</p>	<p>Toutes les consultations ambulatoires sont convenues au préalable avec Medgate, aussi celles dans les polycliniques, etc. Aux termes de la LAMal, les chiropraticiens sont également autorisés à facturer des traitements ambulatoires. Les fournisseurs de prestations travaillant obligatoirement sur prescription médicale (physiothérapie, pharmacies, établissements médico-sociaux, stations thermales, laboratoires) ne doivent pas être annoncés, mais uniquement la consultation médicale générant la prescription.</p>
<p>Mon médecin m'a prescrit des séances de physiothérapie. Dois-je vraiment en informer Medgate avant chaque traitement?</p>	<p>Une ordonnance médicale est requise pour la physiothérapie. Cette ordonnance doit être établie avant le début du traitement. Un tel traitement comporte généralement neuf séances. Avisez Medgate de la consultation médicale. Lorsque le médecin de famille prescrit une nouvelle série de physiothérapie, la déclaration redevient obligatoire.</p>

Question: en général	Réponse
Je prends quotidiennement divers médicaments. C'est pourquoi mon médecin m'a délivré une ordonnance de longue durée. De plus, des examens de laboratoire sont effectués mensuellement. Que dois-je faire afin de me comporter de manière fidèle au système?	Les médicaments et analyses doivent être ordonnés par un médecin. Là aussi, la consultation médicale doit être enregistrée auprès de Medgate. C'est pourquoi la concertation avec Medgate est nécessaire.
Faut-il également appeler Medgate lorsque je retire des médicaments (sur ordonnance renouvelable)?	Non, seule la consultation qui a abouti à l'établissement de l'ordonnance devrait être discutée.
Est-il nécessaire d'appeler Medgate pour un renouvellement d'ordonnance par téléphone chez le médecin de famille (où une consultation téléphonique est facturée)?	Oui, cette consultation doit être annoncée si l'on admet que le médecin de famille facture la consultation téléphonique selon la LAMal.
J'ai besoin de nouvelles lunettes pour lesquelles j'entends faire valoir les prestations de mon assurance complémentaire existante. Dois-je contacter Medgate pour cela?	Non, l'achat de lunettes ne doit pas être convenu avec Medgate.
Dois-je informer Medgate de mon traitement dentaire?	Les traitements chez le dentiste, eux aussi, ne doivent pas être annoncés à Medgate.
Mon épouse est enceinte. Elle s'est rendue chez le médecin pour un examen mais a oublié d'en informer Medgate. Pouvons-nous encore annoncer la consultation a posteriori?	Les examens gynécologiques et l'assistance obstétrique ne doivent pas être annoncés à Medgate.
Aussi, les hommes doivent-ils toujours appeler Medgate pour des examens purement préventifs (check-up)?	Oui, seules les consultations chez l'ophtalmologue ne doivent pas être convenues avec Medgate (en plus pour les femmes: examens gynécologiques et assistance obstétrique). Un entretien conseil chez Medgate est fortement recommandé avant un check-up.
Diverses vaccinations doivent être effectuées en raison d'un tour du monde prévu. Est-ce que le traitement chez le spécialiste des maladies tropicales doit être annoncé à Medgate?	Oui. Les consultations chez un spécialiste des maladies tropicales doivent également être annoncées à Medgate.

Question: en général	Réponse
Faut-il informer Medgate pour des prestations de l'assurance facultative d'indemnités journalières et de l'assurance UTI (décès / invalidité par suite d'accident)?	Le recours aux prestations est subordonné à la présence d'une affection. C'est pourquoi la consultation médicale doit être convenue avec Medgate indépendamment de la couverture d'assurance.
Ma fille est domiciliée à l'étranger et a conclu l'assurance-maladie facultative auprès de la Agilia. Peut-elle également souscrire Agilia-win.win?	Selon l'article 4 des CGA, le champ d'activité de Agilia-win.win s'étend au territoire suisse. Les assurés qui ne sont pas soumis à l'AOS ou sont domiciliés à l'étranger ne peuvent pas souscrire l'assurance Agilia-win.win.
Si je tombe malade pendant mes vacances à l'étranger, dois-je également appeler Medgate?	Oui, appelez Medgate aussi dans ce cas-là. A partir de l'étranger, vous pouvez joindre Medgate en composant le +41 41 497 44 44. Vous obtiendrez comme d'habitude des conseils médicaux sur la marche à suivre ainsi que la recommandation d'un médecin à l'étranger.
Un traitement par acupuncture est prévu chez ma fille. Comment devons-vous procéder? Les traitements de la médecine complémentaire doivent-ils également être convenus avec Medgate?	<p>Si le traitement de la médecine complémentaire est appliqué par un médecin dont la formation est reconnue par la Fédération des médecins suisses (FMH), le traitement relève des prestations obligatoires selon la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal) et doit être annoncé à Medgate.</p> <p>En revanche, si un thérapeute ou un naturopathe effectue le traitement par acupuncture, il s'agit de prestations qui sont remboursées par l'assurance complémentaire Natura. Pour les classes de prestations 2 ou 3 de l'assurance Natura, aucune ordonnance médicale n'est requise. C'est pourquoi il n'est pas nécessaire de contacter Medgate. Mais il est recommandé à l'assuré, indépendamment de son assurance, de toujours s'adresser par principe à Medgate ou au centre de santé HMO en cas de problèmes de santé.</p> <p>Pour la classe de prestations 1 de l'assurance Natura, une ordonnance médicale doit être présentée. La consultation chez le médecin est à nouveau soumise à l'obligation de déclarer.</p>



Question: fidélité au système	Réponse
J'ai déclaré mon adhésion à Agilia-win.win au début de l'année 2010. Mais d'après mon extrait, je ne suis enregistré comme membre que depuis le mois de mars 2010. Pourquoi?	Les passages en cours d'année de l'AOS ordinaire à Agilia-win.win sont toujours opérés au 1 ^{er} jour du mois qui suit l'annonce.
Au lieu d'appeler Medgate, je suis intervenu une fois par téléphone auprès de mon médecin de famille. Suis-je de ce fait infidèle au système?	<p>Vous pouvez toujours annoncer la consultation téléphonique après coup à Medgate (veuillez indiquer la date exacte de la consultation téléphonique).</p> <p>Medgate vous créditera une nouvelle consultation et le communiquera à l'Agilia. S'il s'agit uniquement d'une consultation téléphonique manquante, l'Agilia vous établira un nouveau décompte de la conformité.</p>
Est-ce que je reçois plus de points en appelant souvent Medgate?	Ce n'est pas l'appel mais le recours conscient aux prestations de santé qui vous donne des points. L'examen porte sur la question de savoir si le moment où vous avez consulté le médecin a effectivement été convenu avec Medgate.
Est-ce que je reçois également des points lorsque je ne tombe pas malade?	Oui, vous avez aussi droit à la pleine participation au résultat. Vous pouvez également appeler lorsque vous avez des questions médicales d'ordre général bien que vous n'ayez pas besoin d'une visite médicale.
Quels critères sont déterminants pour le calcul de la participation au résultat?	L'économie de coûts effectivement réalisée dans ce modèle d'assurance par rapport à l'assurance ordinaire des soins est déterminante pour le calcul de la participation au résultat. Vous n'êtes pas sans savoir qu'une partie de cette économie de coûts est déjà redistribuée à l'avance sous forme d'un rabais de prime.



Question: fidélité au système	Réponse														
<p>Comment fonctionne le calcul de la fidélité au système/conformité?</p>	<p>100 points sont crédités au départ. Celui qui n'occasionne pas de coûts durant l'année civile ou se comporte toujours dans le sens du système conserve ses 100 points à la fin de l'année. Autrement, le nombre de points attribués se calcule d'après la part (en %) des consultations facturées auxquelles l'assuré a recouru au sens du système.</p> <p>Attribution des points:</p> <table data-bbox="804 792 1171 1025"><thead><tr><th>Fidélité au système</th><th>Points:</th></tr></thead><tbody><tr><td>90 - 100 %</td><td>100</td></tr><tr><td>80 - 90 %</td><td>75</td></tr><tr><td>70 - 80 %</td><td>50</td></tr><tr><td>60 - 70 %</td><td>20</td></tr><tr><td>50 - 60 %</td><td>10</td></tr><tr><td>0 - 50 %</td><td>0</td></tr></tbody></table> <p>Pour les assurés qui n'adhèrent à l'assurance qu'en cours d'année ou la quittent – en cas de décès, de départ à l'étranger, de changement d'emploi ou d'affiliation d'office par une autorité, le nombre maximum de points possibles est calculé au prorata de la durée d'affiliation (art. 25 CGA).</p> <p>Lorsque les rapports d'assurance avec l'Agilia sont résiliés pour la fin d'une année civile (passage à une autre caisse), aucun bonus ne sera versé (art. 5 CGA).</p>	Fidélité au système	Points:	90 - 100 %	100	80 - 90 %	75	70 - 80 %	50	60 - 70 %	20	50 - 60 %	10	0 - 50 %	0
Fidélité au système	Points:														
90 - 100 %	100														
80 - 90 %	75														
70 - 80 %	50														
60 - 70 %	20														
50 - 60 %	10														
0 - 50 %	0														
<p>Ma grand-mère s'est rendue dix fois chez le médecin et a appelé neuf fois. Maintenant, elle est conforme à 90 et bénéficie du remboursement intégral.</p> <p>Je ne me suis rendu que deux fois chez le médecin et j'ai appelé une fois. Maintenant, je ne suis conforme qu'à 50 . Pourquoi suis-je pénalisé davantage de n'avoir appelé qu'une seule fois?</p>	<p>Plus une maladie nécessite un traitement intensif, plus la corrélation avec le médecin est forte. Dans ces cas, une seule consultation téléphonique manquée auprès de Medgate se répercute moins fortement sur les coûts globaux.</p> <p>Chez les personnes tendanciellement en bonne santé, une consultation téléphonique permet d'optimiser la piste de traitement et d'éviter des coûts inutiles. C'est pourquoi ceci se répercute plus fortement sur la conformité.</p>														



Question: fidélité au système	Réponse
Je me suis rendu une fois chez le médecin mais j'ai oublié d'appeler Medgate. Aurait-il été plus préférable pour moi de ne pas envoyer la facture si je n'ai pas encore atteint le montant de la franchise.	C'est possible dans ce cas. Dès qu'un processus de décompte est lancé, cette prestation doit être comptée pour le calcul de la conformité vu que des coûts sont occasionnés à la CPT.
Selon la lettre d'information relative au versement de la conformité, je bénéficie d'une participation au résultat de CHF 4.95. Mais je n'ai encore rien reçu à ce jour.	Les remboursements inférieurs à CHF 5.00 sont compensés avec la prochaine facture de prime.
Comment mon remboursement me parvient-il si je n'ai pas encore communiqué de compte postal ou bancaire à l'Agilia?	Faute d'indication d'un compte pour nos remboursements, nous vous ferons parvenir un BPR (bulletin de paiement avec numéro de référence) sous déduction des frais.
Pourquoi versez-vous le remboursement, ce qui occasionne des frais supplémentaires? Vous pourriez le compenser avec les primes!	<p>Les raisons suivantes nous ont amenés à ne pas compenser le remboursement avec les primes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Le mailing d'information engendre des coûts indépendamment du mode de versement. Selon les Conditions générales d'assurance, la fidélité au système et le remboursement sont annoncés à nos clientes et clients dans le courant du premier semestre de l'année suivante, après saisie définitive des données de l'année précédente.• En raison des différentes modalités de paiement des primes, les compensations ne peuvent pas être opérées chez tous les clients durant la même période.• Bon nombre de nos clientes et clients paient leurs primes par le biais d'ordres permanents, c.-à-d. une prime fixée est débitée périodiquement de leur compte.

Question: fidélité au système	Réponse
Précision de l'art. 5 et de l'art. 25 des CGA	
Est-ce que le bonus de l'année en cours est également versé aux clientes et clients de Agilia-win.win lorsqu'ils ont résilié leur assurance et ne sont dès lors plus assurés à la Agilia l'année suivante?	<p>Lorsque la cliente ou le client déclare la résiliation par écrit à l'Agilia, plus aucun bonus ne sera versé.</p> <p>L'article 5 des CGA stipule qu'une résiliation met fin à tout droit de participation au résultat rétroactif pour l'année en cours.</p>
Est-ce que le bonus de l'année en cours est également versé aux clientes et clients d'Agilia-win.win lorsque la couverture d'assurance s'éteint ou prend fin sans résiliation spéciale - comme par exemple en cas de décès, de départ à l'étranger, de changement d'emploi ou d'affiliation d'office par une autorité (art. 7, al. 3 + 4, LAMal)?	Il est mentionné à l'article 25 des CGA que le nombre maximum de points possibles est calculé au prorata de la durée d'affiliation lorsque le client quitte l'assurance en cours d'année. Ceci signifie qu'un bonus éventuel est versé l'année suivante (au prorata du temps) lorsque la couverture d'assurance prend fin par suite de décès, de départ à l'étranger, de changement d'emploi ou d'affiliation d'office par une autorité).
Définition de l'article 1 et de l'article 16 des CGA	
Le gynécologue a envoyé mon épouse chez un spécialiste en vue d'investigations complémentaires. Avons-nous raison de supposer que ce traitement tombe également sous le coup des „exceptions" mentionnées à l'article 16 des CGA et qu'il ne doit de ce fait pas être convenu avec Medgate?	Oui, cette affirmation est correcte. Même si les traitements d'exception mentionnés à l'article 16 sont effectués par un spécialiste ou un autre fournisseur de prestations, l'accord de Medgate n'est pas nécessaire.
<p>Notre fille souffre d'un trouble de la vision et suit un traitement ophtalmologique. Vous nous avez communiqué que ces traitements ne doivent pas être annoncés à Medgate.</p> <p>Maintenant, notre fille doit se soumettre à une opération des yeux. Est-ce que ce traitement, lui aussi, ne doit pas être annoncé à Medgate?</p>	<p>Le traitement chez l'ophtalmologue ne doit pas être annoncé à Medgate.</p> <p>Vu que le traitement de votre fille tombe sous la disposition de l'article 16 des CGA, le traitement hospitalier, lui aussi, ne doit pas être convenu avec Medgate.</p>



Question: fidélité au système	Réponse
<p>Nous avons lu à l'article 1 des CGA que Medgate doit être informé lorsqu'il est nécessaire de faire appel à des médecins spécialistes ou à d'autres fournisseurs de prestations. Cette phrase n'est-elle pas en contradiction avec la disposition relative aux traitements d'exception mentionnés à l'article 16 des CGA?</p>	<p>Non, la phrase figurant à l'article 1 des CGA n'est pas en contradiction avec l'article 16 des CGA.</p> <p>L'article 1 des CGA ne règle que les principes du modèle. La phrase relative au „recours à des spécialistes” se rapporte aux „traitements d'ordre général chez le spécialiste,” les traitements d'exception étant exclus.</p>

Janvier 2010