



Questions et réponses concernant le modèle Agilia-win.doc

Question en général concernant Agilia-win.doc	Réponse
J'aimerais profiter du modèle d'assurance Agilia-win.doc. Qui peut y adhérer?	L'assurance Agilia-win.doc peut être conclue par tous les assurés de l'Agilia. Une adhésion est possible en tout temps, c.-à-d. pour le mois suivant. 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.
Je m'intéresse au modèle d'assurance Agilia-win.doc. Ce modèle est-il également proposé dans mon canton de domicile?	Oui, le modèle d'assurance Agilia-win.doc est proposé sur l'ensemble de la Suisse.
Ma fille est domiciliée à l'étranger et a conclu l'assurance-maladie facultative auprès de l'Agilia. Peut-elle également souscrire Agilia-win.doc?	Selon l'article 4 des CGA, le champ d'activité de Agilia-win.doc 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.doc.
Je suis domicilié dans la principauté du Liechtenstein. Puis-je néanmoins conclure Agilia win.doc?	Non, l'assurance Agilia-win.doc n'est proposée qu'aux personnes domiciliées en Suisse.
J'habite en Suisse tout près de la frontière avec la principauté du Liechtenstein et mon médecin de famille pratique dans la principauté du Liechtenstein. Maintenant, je désire souscrire Agilia-win.doc en indiquant mon médecin de famille pratiquant dans la principauté du Liechtenstein. Est-ce possible?	Oui, vous pouvez vous assurer pour Agilia-win.doc et choisir un médecin de famille de la principauté du Liechtenstein.



<p>J'ai deux médecins de famille parce que j'étudie à Zurich et j'y habite durant la semaine et que je séjourne le week-end à mon deuxième domicile à Berne. Puis-je conclure Agilia-win.doc et choisir deux médecins de famille?</p>	<p>Vous pouvez conclure l'assurance Agilia-win.doc mais vous ne pouvez choisir qu'un seul médecin de famille. Au vu de votre situation, nous vous recommandons aussi l'assurance Agilia-win.win dans laquelle vous vous adressez, avant un traitement médical, par téléphone au Centre suisse de télémédecine MEDGATE.</p>
<p>J'ai deux médecins de famille parce que je passe l'été au Tessin depuis que j'ai pris ma retraite et que j'habite le reste du temps dans le canton de Berne. Puis-je néanmoins conclure Agilia-win.doc et annoncer le médecin de famille pratiquant dans mon lieu de séjour actuel?</p>	<p>Oui. Si vous habitez durant une période prolongée dans le même lieu, vous pouvez changer de médecin de famille pour cette période et nous annoncer le médecin de famille actuel (avec un délai d'annonce d'un mois pour le 1er jour du mois suivant). Toutefois, nous vous recommandons une meilleure solution qui consiste en l'assurance Agilia-win.win dans laquelle vous vous adressez, avant un traitement médical, par téléphone au Centre suisse de télémédecine MEDGATE.</p>
<p>Mes prestations d'assurance vont-elles changer par rapport au modèle standard si j'adhère à Agilia-win.doc?</p>	<p>Non. Vos prestations d'assurance demeurent en principe inchangées. Vous vous engagez toutefois à toujours consulter en premier lieu votre médecin de famille. En contrepartie, vous bénéficiez d'un rabais sur la prime de l'assurance de base.</p>
<p>Quels devoirs dois-je observer dans Agilia-win.doc?</p>	<p>Vous donnez votre accord, face à un problème de santé, pour toujours consulter en premier lieu votre médecin de famille.</p>
<p>Quels sont les avantages que m'offre le modèle Agilia-win.doc?</p>	<p>Vous économisez 15 % sur la prime de l'assurance de base.</p> <p>Votre médecin de famille est votre conseiller personnel en matière de santé. Il coordonne pour vous l'ensemble du processus de traitement et, en cas de besoin, vous envoie rapidement chez le spécialiste approprié.</p>



<p>Les prestations fournies par un spécialiste sont-elles également couvertes par Agilia-win.doc?</p>	<p>Oui, si vous ne vous rendez pas directement chez un spécialiste, mais si votre médecin vous envoie chez lui. Il est important de faire remplir et signer une attestation de délégation par le médecin de famille et de la transmettre ensuite à l'Agilia. Vous trouverez le formulaire sous www.agilia.ch > Produits. Ou adressez-vous à votre conseillère clients ou à votre conseiller clients.</p>
<p>Comment dois-je procéder en cas d'urgence ou si je dois, par exemple, consulter un médecin-dentiste?</p>	<p>Dans les cas suivants, vous n'avez pas besoin de vous adresser impérativement à votre médecin de famille:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cas d'urgence, • examens gynécologiques, • assistance obstétrique, • examens chez l'ophtalmologue ou le médecin-dentiste.
<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 (art. 10). 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.</p>
<p>J'ai déclaré mon adhésion à Agilia-win.doc au début du mois de février. Mais sur l'acceptation de couverture, cette couverture ne m'est attestée que pour le 1er mars. Pourquoi?</p>	<p>Un passage en cours d'année de l'assurance de base ordinaire à Agilia-win.doc est toujours opéré au 1er jour du mois suivant.</p>
<p>Qui me renseigne sur des questions d'ordre général concernant le produit?</p>	<p>Votre conseillère clients ou votre conseiller clients à l'Agilia se fera un plaisir de répondre à vos questions. En cas de doute, les questions seront discutées avec le responsable des ventes.</p>



Question concernant l'attestation de délégation	Réponse
<p>Mon médecin de famille est aussi un cardiologue. Dois-je présenter une attestation de délégation si je suis un traitement spécial chez mon médecin de famille en raison de mes problèmes cardiaques?</p>	<p>Non. Si votre médecin de famille est en même temps un spécialiste, vous ne devez pas présenter une attestation de délégation.</p>
<p>Comment dois-je procéder lorsque mon médecin de famille est absent pour cause de vacances et si je dois, de ce fait, me faire soigner par un remplaçant? Dans un tel cas, avez-vous également besoin d'une attestation de délégation?</p>	<p>Si le remplaçant est un médecin de famille, nous n'avons pas besoin d'une attestation de délégation. Vous ne devez nous présenter cette attestation que s'il s'agit d'un spécialiste.</p>
<p>Le gynécologue a envoyé mon épouse chez un spécialiste pour des investigations complémentaires. Est-il vrai que ce traitement tombe sous les exceptions selon l'article 10 des CGA et ne nécessite pas une attestation de délégation à présenter à l'Agilia?</p>	<p>Oui, l'affirmation est correcte si les investigations complémentaires concernent le même cas gynécologique.</p>
<p>Depuis la naissance de notre fille, je souffre de douleurs dorsales. Ma gynécologue m'a prescrit des traitements de physiothérapie. Est-ce que mon médecin de famille doit me délivrer une attestation de délégation pour la physiothérapie?</p> <p>Et comment procéder si je dois prolonger la physiothérapie à cause de mes maux de dos? La gynécologue peut-elle me prescrire d'autres séances de physiothérapie ou dois-je consulter le médecin de famille?</p>	<p>Non. Étant donné que la grossesse/naissance a provoqué ces troubles physiques, vous n'avez besoin d'aucune attestation de délégation de votre médecin de famille. La physiothérapie prescrite par la gynécologue se place parmi les exceptions prévues à l'art. 10 CGA.</p> <p>Pour autant qu'il s'agisse toujours de la même affection gynécologique, les autres séances de physiothérapie prescrites par la gynécologue tombent elles aussi sous le coup de l'art. 10 CGA. Le médecin de famille devrait toutefois être informé de ces démarches.</p>



<p>Ai-je également besoin d'une attestation de délégation pour la consultation d'un urologue? Les examens gynécologiques chez les femmes sont considérés comme exception et ne nécessitent pas une attestation de délégation.</p>	<p>Oui. Sont uniquement exceptés de la présentation d'une attestation de délégation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • les examens gynécologiques, • l'assistance obstétrique, • les cas d'urgence, • les examens chez l'ophtalmologue ou le médecin-dentiste.
<p>Je veux me faire soigner par un chiropraticien. Dois-je pour cela avoir une attestation de délégation de mon médecin de famille?</p>	<p>Oui. Le médecin de famille doit signer une attestation de délégation pour un traitement de chiropraxie. Vu qu'un traitement chez le chiropraticien comporte plusieurs séances dans la majorité des cas, l'attestation de délégation est valable pour l'ensemble du traitement. Ce n'est qu'en présence d'un nouveau cas de traitement (nouveau diagnostic) qu'une nouvelle attestation de délégation doit être remplie et signée par le médecin de famille.</p>
<p>Mon médecin de famille m'a envoyé chez un spécialiste. J'ai fait attester la délégation par le médecin de famille et je l'ai annoncée à l'Agilia. Maintenant, le spécialiste a pris un rendez-vous pour moi chez un autre spécialiste. Faut-il pour cela une nouvelle attestation de délégation?</p>	<p>Oui. Dans ce cas, vous devez faire attester la délégation une nouvelle fois par le médecin de famille. Le but du modèle de médecin de famille consiste en la coordination de l'ensemble du processus de traitement par le médecin de famille.</p>
<p>Mon médecin de famille a ordonné mon hospitalisation. J'ai fait confirmer la délégation par le médecin de famille et je l'ai annoncée à l'Agilia. Maintenant, j'ai été transféré dans une autre division de l'hôpital. L'Agilia a-t-elle besoin d'une attestation de délégation pour ce transfert?</p>	<p>Non. Aucune attestation de délégation n'est nécessaire pour le transfert à l'intérieur du même hôpital.</p>



<p>Mon médecin de famille m'a envoyé chez un orthopédiste et ce dernier me prescrit maintenant des séances de physiothérapie. Dans ce cas, la physiothérapie requiert-elle encore en plus une attestation de délégation signée par le médecin de famille?</p>	<p>Non. L'orthopédiste doit de toute façon établir une ordonnance pour la physiothérapie. Et l'attestation de délégation à l'orthopédiste existe déjà. Toutefois, le médecin de famille doit être informé du suivi.</p>
<p>Mon médecin de famille m'a prescrit des séances de physiothérapie. L'ordonnance fait-elle office de délégation et si oui, pendant combien de temps est-elle valable?</p>	<p>Les traitements de physiothérapie requièrent une ordonnance médicale. Cette ordonnance fait également office de délégation. Pour cette raison, une attestation de délégation supplémentaire n'est pas nécessaire. Les dispositions de l'ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins (OPAS) sont applicables, c.-à-d. l'ordonnance médicale est valable pour neuf séances au maximum. Toute série supplémentaire requiert une nouvelle ordonnance.</p>
<p>Quelle est la durée de validité d'une attestation de délégation?</p>	<p>Une attestation de délégation est valable aussi longtemps qu'un cas de traitement n'est pas terminé. Si un nouveau cas de traitement devait débuter, vous devez à nouveau vous adresser tout d'abord à votre médecin de famille.</p>
<p>Dois-je utiliser impérativement le formulaire de l'Agilia pour une attestation de délégation ou d'autres documents sont-ils également acceptés? Par exemple une lettre individuelle du médecin?</p>	<p>Une lettre du médecin est également acceptée. Mais il est important que toutes les indications selon le formulaire «Attestation de délégation» de l'Agilia y figurent. Le formulaire est disponible sur www.agilia.ch > Produits.</p>
<p>Des attestations de délégation présentées seulement après la consultation du spécialiste sont-elles acceptées?</p>	<p>Oui, les attestations de délégation présentées a posteriori sont également acceptées. (Dans les 14 jours qui suivent la demande de l'Agilia.)</p>



<p>Cette année, j'ai déjà convenu d'un rendez-vous chez un spécialiste pour janvier de l'année prochaine. Dois-je encore présenter une attestation de délégation pour le cas en question?</p>	<p>Oui, la date de traitement de janvier de l'année prochaine est déterminante dans ce cas.</p>
<p>Question concernant la fidélité au système</p>	<p>Réponse</p>
<p>A quelles conséquences dois-je m'attendre si je ne respecte pas les règles en consultant directement un spécialiste?</p>	<p>Dans ce cas, les prestations légales pour les traitements effectués par des fournisseurs de prestations chez lesquels vous n'avez pas été envoyé par votre médecin de famille sont réduites de 50 %. Il en va de même lorsque les premiers soins n'ont pas été prodigués par le médecin de famille que vous avez choisi.</p> <p>En cas de manquements graves, vous pouvez être exclu du modèle avec effet immédiat et être transféré dans le modèle standard de l'assurance obligatoire des soins (AOS) en perdant simultanément le rabais de prime.</p>
<p>Je me fais soigner dans un cabinet de groupe et j'ai de ce fait plusieurs médecins de famille. Quel médecin de famille dois-je annoncer dans ce cas?</p>	<p>Il vous suffit de nous annoncer un des médecins pratiquant dans le cabinet de groupe ou le nom du cabinet.</p>
<p>Que dois-je faire si le médecin de famille refuse de m'envoyer chez un spécialiste?</p>	<p>Normalement, votre médecin de famille saura s'il doit, le cas échéant, vous envoyer chez un spécialiste et quel praticien est le plus approprié. Sinon vous devriez opter pour un autre médecin de famille.</p> <p>Il vous est en tout temps possible d'annoncer un nouveau médecin de famille à votre conseillère clients ou à votre conseiller clients.</p>



<p>Puis-je changer mon médecin de famille en cours d'année? Si oui, combien de fois et dois-je observer certains délais?</p>	<p>Oui, vous pouvez changer de médecin de famille pour le premier jour du mois suivant, sans en indiquer les motifs mais moyennant un préavis d'un mois (voir aussi l'art. 7 des CGA).</p> <p>Annoncez le changement tout simplement à votre conseillère clients ou à votre conseiller clients ou écrivez un courriel à info@agilia.ch.</p>
<p>Que se passe-t-il si je tombe malade pendant mes vacances et je dois consulter un médecin à l'étranger?</p>	<p>Durant un séjour temporaire à l'étranger, le principe du «gatekeeping» n'est pas applicable. Ceci signifie que vous pouvez, en cas d'urgence, consulter sans hésiter un médecin à l'étranger.</p> <p>En cas de séjour à l'étranger de plus de 3 mois, vous serez transféré de Agilia-win.doc dans Agilia-win.win. Vous êtes tenu d'annoncer ces séjours au préalable à l'Agilia. Dès votre retour en Suisse, vous serez transféré à nouveau dans Agilia-win.doc.</p>
<p>Question concernant Medgate</p>	<p>Réponse</p>
<p>Avant un traitement médical, dois-je encore appeler le Centre suisse de télé-médecine MEDGATE?</p>	<p>Un appel chez Medgate est facultatif mais nous le recommandons. Ce service supplémentaire attrayant est particulièrement précieux en cas d'urgence ou pour une première consultation médicale. Vous obtenez une aide médicale simple et rapide au numéro de téléphone 041 497 44 44.</p>
<p>Est-ce qu'un appel téléphonique chez Medgate coûte quelque chose?</p>	<p>Non, l'appel chez Medgate ne coûte rien (sauf les taxes de communication normales de Swisscom).</p>
<p>Les proches peuvent-ils également appeler et communiquer quelque chose qui concerne une autre personne assurée?</p>	<p>Oui. En tant que mère ou père, vous pouvez par exemple appeler pour votre enfant ou votre grand-mère.</p>

Août 2011