

CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE LILI CARE SNC

Exemplaire pour le client – Novembre 2018

1. Généralités

1.1. Champ d'application

Les conditions générales font partie intégrante du contrat clientèle. Elles sont obligatoirement remises à chaque client et sont considérées comme acceptées par la signature du contrat clientèle.

1.2. Principes fondamentaux d'intervention

Chaque client bénéficie de l'égalité et de l'équité de traitement. Il participe, ainsi que sa famille et les proches aidants, à la mise en place d'un contexte de vie idéal pour lui. Le but des prestations fournies par LILI CARE est l'accroissement, la restauration ou le maintien de l'autonomie dans les meilleures conditions possibles.

1.3. Prestations couvertes par la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal) et la loi fédérale sur l'assurance-accidents (LAA)

Les prestations de soins (soins infirmiers et soins de base), remboursées par les assurances sociales, nécessitent l'établissement d'un mandat médical par le médecin prescripteur¹. Les prestations de soins infirmiers et de soins de base doivent ainsi être accompagnées d'un formulaire OPAS. A l'échéance du mandat médical, une nouvelle prescription doit être établie après évaluation et un nouveau formulaire OPAS doit être complété. En cas de modification significative de l'état de santé et/ou d'hospitalisation de plus de 10 jours, il est également nécessaire de procéder à une réévaluation de la situation suivie d'un nouveau formulaire OPAS.

1.4. Communication des tarifs

Lors de la conclusion d'un contrat clientèle, la liste des tarifs en vigueur est systématiquement remise au client.

¹ Au sens des articles 7 et 8 OPAS (Ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins) du 29 septembre 1995

2. Secrets et protection des données

2.1. Discrétion et confidentialité

L'ensemble du personnel de LILI CARE SNC s'engage d'ores et déjà à respecter de manière stricte la confidentialité durant les rapports de travail aussi bien qu'après la fin des rapports de travail, quelle que soit la raison de la résiliation desdits rapports. La violation du secret professionnel et/ou du secret de fonction est punissable par la loi au sens des articles 320 et 321 du Code pénal Suisse.

2.2. Protection des données

Les conditions de collecte et de traitement de données personnelles ainsi que leur éventuelle communication par LILI CARE SNC sont régies par les articles 35 et suivants de la Loi sur l'information public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (LIPAD).

En cas de transfert du client vers une structure de réseau de soins, la feuille de transfert est automatiquement adressée à la structure d'accueil et ce, dans le but d'assurer au mieux la continuité des soins. Ainsi, les informations utiles et nécessaires concernant la santé du client peuvent être communiquées, y compris par voie électronique. Ces informations sont également transmises aux médecins prescripteurs.

Excepté ces deux cas de figure et en situation d'urgence, l'accord du client sera requis pour toute transmission de données. Il en va de même s'agissant de la communication de données personnelles dans le cadre de l'application de la loi sur le réseau de soins et le maintien à domicile².

2.3. Communication de données sur l'évolution des soins requis aux assureurs

Au sens de l'article 56 LAMal, les assureurs-maladie ont l'obligation de veiller à contrôler le caractère économique et la qualité des prestations fournies. De ce fait et conformément à l'article 8 al. 5 OPAS, « les assureurs peuvent exiger que leur soient communiquées des données de l'évaluation des soins requis relevant des prestations ».

² LSDom article 12

3. Contrat clientèle

3.1. Evaluation de la demande

Une évaluation des besoins, en lien avec l'état de santé actuel du client, a obligatoirement lieu au début de toute prise en charge et lors de toute réévaluation, au minimum, biannuelle pour les prestations couvertes par la LAMal. Sont comprises dans l'évaluation des soins requis l'appréciation de l'état général du client, l'évaluation de son environnement ainsi que celle des soins et de l'aide dont il a besoin.

3.2. Planification des prestations

Les prestations sont planifiées en tenant compte des habitudes du client. Les horaires de passage sont convenus lors de l'évaluation avec l'infirmière référente de situation. Il sera également informé en cas de retard de l'intervenant, sauf en cas de force majeure.

3.3. Sécurité du client et du personnel

Les prestations sont effectuées dans un respect mutuel. Le client facilite la tâche des professionnels, en particulier en mettant à disposition et en utilisant les moyens auxiliaires nécessaires à sa sécurité et celle des intervenants.

Dans certains cas, si le client ne met pas à disposition les moyens auxiliaires et le matériel nécessaire à l'accomplissement de la prestation dans de bonnes conditions de sécurité et de qualité, cela peut devenir un motif de non-intervention.

Afin d'éviter tout quiproquo ou différend, nous recommandons vivement au client de ranger ses objets de valeurs (bijoux, argent, objets délicats).

3.4. Conformité du matériel

Le client met à disposition de l'intervenant le matériel nécessaire à l'exécution de ses fonctions, notamment les médicaments et le matériel de soin prescrit par le médecin et fourni par la pharmacie directement au client.

3.5. Présence et/ou absence du patient

Le client s'engage à être présent lors de la prestation planifiée.

En cas d'absence, le client en informe LILI CARE SNC au moins 24 heures à l'avance. A défaut, la

prestation sera facturée. Si le client ne répond pas lors d'un rendez-vous prévu ou d'une absence non signalée, LILI CARE SNC se réserve le droit de demander aux autorités compétentes une ouverture de porte, aux frais du client, pour vérifier son état de santé.

3.6. Facturation

A l'exception des prestations de soins LAMal et LAA directement facturées aux assurances sociales (tiers payant), les prestations accomplies sont facturées mensuellement par LILI CARE SNC et réglables dans les 30 jours dès réception de la facture par le client.

Pour les clients domiciliés en Suisse mais ne bénéficiant pas d'assurance sociale suisse, la facturation s'effectue directement auprès du client.

Pour les clients domiciliés à l'étranger, la facturation s'effectue directement auprès du client.

En cas de non-paiement de ses prestations, LILI CARE SNC se réserve le droit de suspendre les prestations et/ou d'agir par toute voie de droit utile.

4. Consultation de son dossier par le client

4.1. Principe

Tout client a le droit d'accéder à son dossier, de demander que des données le concernant soient rectifiées ou effacées et de savoir si et à qui des données le concernant ont éventuellement été communiquées, dans le respect des limites fixées par la LIPAD.

4.2. Forme de la demande de consultation de son dossier par le client

La demande de consultation doit être formulée par écrit. En principe, les copies sont remises gratuitement.

4.3. Recours

En cas de refus ou de restriction d'accès au dossier, en application de la LIPAD, une décision écrite indiquant les voies de recours sera notifiée au client.

5. Dispositions finales

5.1. Plainte et réclamation concernant la prestation de soin à domicile

L'infirmière référente de situation est à disposition du client pour toute réclamation et/ou plainte en lien avec l'intervention à domicile.

5.2. Modification des conditions générales

LILI CARE SNC se réserve le droit de modifier, en tout temps, les présentes conditions générales. Le client, ou son représentant légal, en est dûment informé. En cas de refus par le client de la teneur des nouvelles conditions générales, le contrat clientèle prendra fin automatiquement dans les 30 jours suivant le refus.

5.3. For juridique

Le droit suisse est applicable. Les tribunaux du canton de Genève sont seuls compétents pour connaître tout litige ayant trait à l'interprétation et à l'exécution du contrat clientèle et des présentes conditions générales, sous réserve d'un recours au Tribunal fédéral.