



ÄRZTEKASSE



CAISSE DES MÉDECINS

CASSA DEI MEDICI

Conditions générales

Version du 22.7.2017

Sommaire

1	Bases	4
2	Prestations de service et produits	4
2.1	Facturation par la Caisse des Médecins	4
2.2	Envoi des notes d'honoraires avec contrôle des débiteurs	4
2.3	Envoi des notes d'honoraires sans contrôle des débiteurs	4
2.4	Envoi des notes d'honoraires par le client	5
2.5	Factoring (avance sur honoraires)	5
2.6	Compte Caisse des Médecins	5
2.7	Comptabilité	5
2.8	Décompte des salaires des employés du cabinet médical	6
2.9	MediOnline	6
2.10	Rappels par téléphone (Rappel Plus)	6
2.11	Recherche d'adresse	6
2.12	Produits de traitement informatique des données	6
2.13	Tarifs	7
2.14	Prestations de service du centre de calcul	7
3	Conditions contractuelles	7
3.1	Conclusion du contrat	7
3.2	Frais	7
3.3	Facturation par la Caisse des Médecins avec contrôle des débiteurs	8
3.4	Paiements indus	8
3.5	Échange électronique de données en tiers payant (TP)	8
3.6	Envoi des notes d'honoraires par la Caisse des Médecins et copie pour le patient	8
3.7	Transfert des données à un centre de confiance	9
3.8	Statistiques	9
3.9	Confidentialité, protection des données, droits des patients	9
3.10	Sécurité des données	9
3.11	Transmission d'ordres de recouvrement	10
3.12	Juridiction compétente	10
3.13	Entrée en vigueur	10

1 Bases

En application du § 3 des statuts, le conseil d'administration édicte les présentes conditions générales. Elles concernent les produits que la Caisse des Médecins offre à ses clients et leurs conditions d'utilisation.

Parmi les clients, il y a aussi bien les affiliés de la coopérative de la Caisse des Médecins que des tiers – sauf exclusion expresse ci-après.

2 Prestations de service et produits

2.1 Facturation par la Caisse des Médecins

La Caisse des Médecins établit les notes d'honoraires sur la base des indications du client. Celles-ci lui sont communiquées

- sur des formulaires qu'elle a créés et mis à la disposition du client,
- par voie électronique :
 - à l'aide du logiciel mis à la disposition du client par la Caisse des Médecins, ou
 - en utilisant un logiciel tiers avec interface approuvée par la Caisse des Médecins,
- comme résultat de la saisie des traitements en ligne, effectuée avec l'un des outils Web de la Caisse des Médecins.

2.2 Facturation par la Caisse des Médecins avec contrôle des débiteurs

La Caisse des Médecins s'occupe de l'envoi des notes d'honoraires

- que le client a établies et lui a transmises pour qu'elle les fasse suivre,
- qu'elle a établies et imprimées elle-même.

Dans les deux cas,

- sur les notes d'honoraires que reçoit le débiteur (patient), c'est la Caisse des Médecins qui figure en tant que bénéficiaire du paiement ;
- la Caisse des Médecins se charge du contrôle des encaissements ;
- à la demande du client, la Caisse des Médecins envoie les rappels nécessaires ;
- la Caisse des Médecins verse au client, dans les délais convenus, les paiements qu'elle a encaissés ; elle en établit chaque mois le décompte détaillé.

2.3 Envoi des notes d'honoraires sans contrôle des débiteurs

La Caisse des Médecins effectue l'envoi des notes d'honoraires

- que le client a établies et lui a transmises pour qu'elle les fasse suivre,
- qu'elle a établies et imprimées elle-même.

Dans les deux cas,

- sur les notes d'honoraires que reçoit le débiteur (patient), c'est le client qui figure en tant que bénéficiaire du paiement,
- à la demande du client, la Caisse des Médecins envoie les rappels nécessaires.

2.4 Envoi des notes d'honoraires par le client

En fonction de la variante, la Caisse des Médecins prépare les notes d'honoraires, puis

- les met à la disposition du client en PDF à télécharger.
- les envoie au client en lots, par voie postale.

2.5 Factoring (avance sur honoraires)

Le factoring est offert uniquement pour les notes d'honoraires établies selon l'une des variantes de la section 2.2.

S'il existe un contrat de factoring, lors de l'envoi d'une note d'honoraires, la Caisse des Médecins crédite le client, dans les délais convenus entre la Caisse des Médecins et le client, du montant des honoraires facturés. Si des notes d'honoraires sont annulées ou restent impayées, elle débite le compte du client des montants avancés.

2.6 Compte Caisse des Médecins

Le compte Caisse des Médecins ne doit être utilisé qu'à la condition que les notes d'honoraires soient établies selon l'une des variantes de la section 2.2.

La Caisse des Médecins passe toutes les opérations de crédit et de débit sur le compte Caisse des Médecins, et en établit un décompte mensuel.

Les avances de la Caisse des Médecins ne doivent pas dépasser 75 % des notes d'honoraires qui sont en cours de traitement chez elle au moment où elle crédite le client. L'acceptation d'une avance par le client constitue une cession tacite du montant de ses notes d'honoraires à la Caisse des Médecins.

Le client doit des frais à la Caisse des Médecins pour les règlements passés par son compte Caisse des Médecins, et doit lui verser des intérêts pour soldes débiteurs. Le client doit ensuite à la Caisse des Médecins d'éventuelles commissions sur avances (intérêts débiteurs), qu'elle perçoit en fonction des évolutions du marché monétaire.

Les taux appliqués sont ceux des tarifs en vigueur.

Les éventuelles restrictions des soldes créditeurs (montant, durée de détention, etc.) sont soumises aux dispositions fédérales en vigueur ainsi qu'aux prescriptions de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA.

2.7 Comptabilité

La Caisse des Médecins propose les travaux de comptabilité suivants :

- l'établissement d'un plan comptable individuel, conformément à l'accord conclu avec le client,
- la passation de toutes les écritures comptables,
- l'établissement d'une clôture annuelle provisoire,
- sur demande, des prestations supplémentaires : clôtures intermédiaires, remise de livres de caisse, de banque et de compte postal, autres outils de travail, ainsi que des prestations de conseil.

Le client fournit, dans les délais prescrits, les indications nécessaires à la bonne tenue de la comptabilité et communique toutes les informations nécessaires.

2.8 Décompte des salaires des employés du cabinet médical

Sur la base des pièces et instructions que le client fournit à la Caisse des Médecins en temps opportun, le décompte des salaires intègre le calcul et le versement mensuel des salaires des employés du cabinet médical.

2.9 MediOnline

MediOnline est le portail de communication de la Caisse des Médecins avec ses clients. Tout client de la Caisse des Médecins peut prétendre à un accès gratuit au portail.

2.10 Rappels par téléphone (Rappel Plus)

Les débiteurs qui ont omis de régler une facture sont contactés téléphoniquement par un collaborateur de la Caisse des Médecins, qui les interroge sur la raison du non-paiement.

Pour cette prestation de service, la Caisse des Médecins facture au client des honoraires de succès ainsi que des frais de dossier (qui seront ensuite refacturés au débiteur).

2.11 Recherche d'adresse

La Caisse des Médecins recherche, à l'aide de différents registres, l'adresse d'un patient ou d'un assureur, puis la communique au client.

Si la note d'honoraires a été établie selon l'une des variantes de la section 2.2, la Caisse des Médecins

- corrige l'adresse dans son système, puis
 - établit une nouvelle note d'honoraires pour le patient ou l'assureur (TP).
-

2.12 Produits de traitement informatique des données

La Caisse des Médecins met à la disposition de ses clients, moyennant paiement, des programmes de traitement informatique des données (logiciels) sous licence, pour effectuer la facturation et diverses tâches de gestion administrative d'un cabinet médical. Le contrat de licence prévoit l'obligation de mises à jour régulières par la Caisse des Médecins.

Les prestations de service de la Caisse des Médecins, telles que livraison, installation, formation, support, maintenance, etc. sont en principe payantes. Le client peut recourir à des prestations de support de premier niveau (conseil via une hotline) sans frais jusqu'à 15 minutes maximum par évènement.

Le client a le libre choix de son matériel (hardware) qui doit toutefois, tout comme le système d'exploitation, remplir les conditions définies par la Caisse des Médecins. Le client peut aussi acheter son hardware auprès de la Caisse des Médecins, qui se chargera de l'installation.

La Caisse des Médecins propose des cours de formation à l'utilisation de logiciels standards propriétaires ou tiers.

2.13 Tarifs

La Caisse des Médecins fournit gratuitement à ses clients les tarifs usuels et connus. Dans le cas où un client négocie bilatéralement un tarif avec un organisme payeur ou un hôpital, la Caisse des Médecins vérifie d'après la convention tarifaire correspondante si elle peut représenter ce tarif dans son système. En règle générale cette prestation de service est également gratuite. En cas de dépenses excessives, la Caisse des médecins est en droit de facturer un dédommagement en fonction des dépenses, après présentation d'un devis au client.

2.14 Prestations de service du centre de calcul

La Caisse des Médecins fournit à ses clients importants les prestations de service de son centre de calcul, et leur propose des développements spécifiques de produits.

3 Conditions contractuelles

3.1 Conclusion du contrat

Pour pouvoir solliciter les prestations de service de la Caisse des Médecins, le client doit signer un contrat qui détaille les droits et obligations réciproques des deux parties (sauf si c'est déjà le cas aux présentes conditions générales).

La Caisse des Médecins n'a aucune obligation de conclure un contrat au cas par cas. Par ailleurs, c'est elle seule qui décide quels services peuvent être combinés.

Les deux parties peuvent résilier un contrat moyennant un préavis d'un mois, pour la fin du mois calendaire suivant. Le contrat s'éteint automatiquement

- si le client est exclu de la coopérative pour l'un des motifs mentionnés dans les statuts de la Caisse des Médecins, à la date où ladite exclusion devient effective ;
- si le client ou la Caisse des Médecins fait faillite, à la date de la déclaration de faillite.

3.2 Frais

Pour l'utilisation de ses prestations de service, la Caisse des Médecins perçoit des frais, selon le tarif fixé par la direction.

La direction fixe également les taux d'intérêt sur le compte Caisse des Médecins, en fonction des fluctuations sur le marché monétaire. Les intérêts sont débités au 31 décembre de chaque année.

La Caisse des Médecins peut directement déduire ses frais de l'avoir du client.

3.3 Facturation par la Caisse des Médecins avec contrôle des débiteurs

Avec le système du tiers payant (TP), les clients qui font établir leurs notes d'honoraires par la Caisse des Médecins sont tenus de passer par elle pour toutes les factures destinées à un même tiers débiteur, car en principe les assureurs n'adressent leurs remboursements qu'à un seul et unique bénéficiaire.

Avec le système du tiers garant (TG), quand le client a envoyé sa note d'honoraires directement au débiteur et non pas par l'intermédiaire de la Caisse des Médecins, celle-ci perçoit un pourcentage forfaitaire du montant de ladite note d'honoraires.

3.4 Paiements indus

Par paiements indus, on entend les paiements pour lesquels les conditions matérielles préalables ne sont pas remplies.

Pour ces doubles paiements, le débiteur (du prestataire de soins) a d'ores et déjà satisfait à son obligation.

En cas de paiement indu, le débiteur en est averti immédiatement. Il doit alors indiquer à la Caisse des Médecins une adresse à laquelle effectuer le remboursement du trop-perçu.

Si le remboursement n'est plus possible, les prétentions du débiteur sont prescrites au plus tard après dix ans, au profit de la Caisse des Médecins.

3.5 Échange électronique de données en tiers payant (TP)

En tiers payant, l'envoi de données par courrier postal et la transmission par voie électronique sont équivalents. Avec les assureurs, la Caisse des Médecins recourt de préférence aux échanges électroniques.

C'est en principe le client qui décide du mode d'expédition de ses notes d'honoraires, lequel dépendra de l'adresse de destination choisie.

3.6 Envoi des notes d'honoraires par la Caisse des Médecins et copie pour le patient

En tiers garant (TG), la note d'honoraires envoyée au patient est automatiquement accompagnée d'une copie au patient (section 3.9).

En tiers payant (TP), le client charge la Caisse des Médecins de joindre à la note d'honoraires la copie obligatoire.

3.7 Transmission des données à un centre de confiance

Dans le cadre des variantes de services selon le paragraphe 2.1, le client peut confier à la Caisse des Médecins le soin de transmettre ses données gratuitement, et dans le respect des règles de protection des données, à un centre de confiance de son choix. Dans ce cas, le client doit impérativement

- donner mandat par écrit à la Caisse des Médecins.
- veiller à la compatibilité XML des contenus produits via le mode de facturation retenu.
- être un partenaire contractuel du centre de confiance.
- s'assurer qu'il satisfait aux conditions requises pour la prise en charge de ses données (adhésion par exemple).

3.8 Statistiques

Tous les clients qui utilisent les services de facturation de la Caisse des Médecins, s'engagent à mettre régulièrement à sa disposition, à des fins statistiques, les données anonymisées résultant de la facturation.

La Caisse des Médecins établit à la fois des statistiques individuelles à partir des données de facturation d'un seul affilié, et des statistiques générales à partir des données de facturation d'une multitude d'affiliés.

3.9 Confidentialité, protection des données, droits des patients

Quand il sollicite les services de la Caisse des Médecins, que ce soit en tiers payant ou en tiers garant, le client est tenu de respecter ses obligations professionnelles en matière de confidentialité, de protection des données et de droits des patients.

En tiers payant, l'obligation d'envoi d'une copie de la note d'honoraires incombe au prestataire des soins, mais il peut aussi confier cette tâche à la Caisse des Médecins.

Pour transmettre à la Caisse des Médecins les données nécessaires à la facturation et à l'encaissement, le client doit obtenir l'autorisation de ses patients. À cet effet, la Caisse des Médecins lui fournit une affiche d'information pour son cabinet. De plus, des formulaires (sur papier ou électroniques) comportant une note d'information sont mis à la disposition des clients.

3.10 Sécurité des données

La Caisse des Médecins archive électroniquement pendant dix ans toutes les notes d'honoraires qu'elle traite.

Si le client a recours aux variantes de la section 2.2, il peut, en cas de rupture de son contrat avec la Caisse des Médecins, exiger la suppression de ses données. Dans les autres cas, ses notes d'honoraires sont des justificatifs comptables de la Caisse des Médecins.

3.11 Transmission d'ordres de recouvrement

Le client peut charger la Caisse des Médecins, sur la base de certains critères, de transmettre directement une note d'honoraires restée impayée à un organisme tiers de recouvrement (par ex. InkassoMed, FMH Services, etc.). Pour cela, il faut dans tous les cas que le client :

- soit un partenaire contractuel de l'organisme tiers de recouvrement, et
- veille au respect des droits des patients.

3.12 Juridiction compétente

Le Tribunal de Zurich est seul compétent pour traiter de tout litige résultant de la relation juridique entre le client et la Caisse des Médecins.

La Caisse des Médecins se réserve le droit de faire valoir ses droits devant le tribunal compétent du domicile personnel ou professionnel du client, ou devant toute autre juridiction compétente.

3.13 Entrée en vigueur

Les présentes conditions générales ont été adoptées par le CA réuni en séance le 13.9.2007, et sont entrées en vigueur le 1.10.2007.

- Première révision le 28.3.2012
- Deuxième révision le 25.3.2015
- Troisième révision le 26.8.2016
- Quatrième révision le 22.7.2017

Ä K **ÄRZTEKASSE**
CAISSE DES MÉDECINS
C M **CASSA DEI MEDICI**

Caisse des Médecins · Société coopérative · Direction
In der Luberzen 1 · Case postale · 8902 Urdorf · Tél. 044 436 16 16 · Fax 044 436 17 60
www.caisse-des-medecins.ch · direktion@aerztekasse.ch