

Office de médiation de l'assurance-maladie

Contact



Adresses

Office de médiation de l'assurance-maladie
Case postale 3565
Morgartenstrasse 9
6002 Lucerne 2



Téléphone

041 226 10 11 (en français), 041 226 10 10 (en allemand),
041 226 10 12 (en italien)



Fax



Mail

Passer par le website



Site

www.om-kv.ch



Horaires

09h00 - 11h30

Les assuré-e-s peuvent présenter leurs problèmes par écrit, par téléphone ou par courrier électronique. Des entretiens à l'office ne sont possibles qu'après dépôt d'un dossier complet et seulement si un entretien direct s'avère indispensable.

Informations complémentaires

Statut juridique

Fondation

Type

Médiateur de l'assurance-maladie

Population concernée

Assurés (assurance-maladie) LAMal, LCA,
Perte de Gain

Langues

Français, allemand, italien

Rayon géographique

Suisse entière

Procédure d'admission

Téléphone, lettre, fax, e-mail

Prix de la cotisation

Gratuit

Informations complémentaires

Les assuré-e-s, leurs représentant-e-s ainsi que les services sociaux et les autorités peuvent contacter l'Office de médiation.

Buts

Les assuré-e-s rencontrant des difficultés avec leur caisse maladie ne sont plus seul-e-s. Ils/elles peuvent avoir recours aux services de l'Office de médiation de l'assurance-maladie qui s'occupe

pratiquement de toutes les questions et de tous les problèmes pouvant surgir entre assuré-e-s et caisses maladie. Sa compétence s'étend aussi bien à l'assurance obligatoire des soins qu'aux assurances complémentaires pratiquées par les caisses maladie.

Prestations

L'Office de médiation examine et se met à l'écoute des assuré-e-s et examine de manière neutre et objective de quels droits et prétentions ils/elles peuvent se prévaloir selon les normes légales ou contractuelles en vigueur et quelles sont leurs obligations. Dans une première phase, il éclaircit l'état de fait déterminant auprès des parties ou de tierces personnes. Il examine si la décision rendue par la caisse correspond aux dispositions juridiques déterminantes et si la caisse a exercé son appréciation selon des critères fondés. Il dissipe les

malentendus et recherche une solution loyale au conflit.

L'Office de médiation donne des conseils aux assuré-e-s quant à la manière d'agir judicieusement. Dans les cas litigieux, il attire leur attention sur les avantages et inconvénients ou sur d'éventuels risques. L'Office de médiation intervient auprès de la caisse lorsque les prétentions élevées par l'assuré-e sont fondées et recommande à la caisse de donner suite à la requête. Lorsque la revendication d'un-e assuré-e ne résiste pas aux normes légales et contractuelles, l'Office de médiation lui recommande d'accepter la décision de la caisse et expose les raisons par écrit ou oralement.

GSR - Guide social romand - www.guidesocial.ch

Les données contenues dans cette fiche sont mises à jour régulièrement grâce à la contribution de l'organisme sus-mentionné.

Merci de nous signaler les éventuelles modifications : gsr@artias.ch