

Notice explicative: service de renseignement à disposition des fournisseurs de prestations

Sur mandat des 55 assureurs-maladie, le centre Cada offre son assistance aux fournisseurs de prestations médicales dans le cadre de l'utilisation de la carte d'assuré (Cada) pour garantir l'exactitude et la pertinence des données lors des procédures administratives. Cela vaut tout particulièrement lorsqu'une personne assurée n'a pas sa carte d'assuré lors d'une consultation médicale ou lorsque votre installation technique ne fonctionne pas.



E-mail: veka-abfragedienste@sasis.ch
Téléphone: +41 32 625 42 22 pour des cas particuliers

Les **conditions** suivantes doivent être respectées lors de l'utilisation de ce service de renseignement gratuit::

- **Veillez utiliser le fichier Excel pour nous transmettre votre demande par courriel:** nous traitons plusieurs centaines de demandes par jour. Pour garantir un traitement efficient et de qualité, nous vous prions de regrouper vos demandes et de nous les transmettre par courriel une fois par jour. Les demandes envoyées par courriel et via le fichier Excel sont traitées en priorité.
- **Veillez procéder comme suit pour utiliser le fichier Excel:** veuillez saisir les données obligatoires (nom, prénom et date de naissance intégrale) dans les champs du tableau Excel préparé à votre intention. D'autres informations tels que le numéro de police, le numéro AVS et des renseignements relatifs à l'assurance sont également souhaitables. Etant donné que le système informatique rejette les demandes contenant des erreurs, vos données doivent être d'excellente qualité (saisie correcte du nom, du prénom et de la date de naissance). Le fichier Excel et des informations complémentaires se trouvent sous: www.sasis.ch/fr/542.
- **La protection des données et l'Ordonnance sur la carte d'assuré (OCA) doivent être respectées:** les données doivent uniquement être utilisées pour la facturation. Le numéro de la carte d'assuré de l'assurance de base vous sera transmis dans notre réponse, ce qui vous permettra d'effectuer une consultation officielle auprès du centre Cada (art. 15 OCA).
- **Vous devez obligatoirement traiter notre réponse comme suit:** le numéro de la carte d'assuré et le nouveau numéro AVS doivent être saisis dans votre logiciel de gestion des patients (art. 14 OCA) et être mentionnés sur la facture (art. 59 OAMal). Veuillez attirer l'attention des patients sur le fait qu'ils doivent présenter la carte d'assuré lors de leur prochaine consultation médicale (art. 10 OCA). Cela contribuera, à l'avenir, à réduire votre travail administratif ainsi que le nôtre.
- **Un seul numéro peut être indiqué par appel téléphonique:** veuillez utiliser l'assistance téléphonique uniquement en cas d'urgence et pour les situations exceptionnelles.

Notre assistance téléphonique est joignable du lundi au vendredi, de 8 heures à 12 heures et de 13h00 à 17 heures. En dehors de ces créneaux horaires, notre service téléphonique externe répondra à vos appels. Pour un traitement rapide de votre demande, veuillez indiquer votre numéro de téléphone et votre adresse électronique ainsi que les données correspondantes du patient.

Exception: veuillez noter que, pour des raisons techniques et juridiques, le centre Cada n'a pas encore accès aux données de Helsana, Avanex, Progrès, sansan et Assura. Merci de contacter directement ces assureurs-maladie.

Application Web: grâce à l'application Web « vk-online.ch », vous pouvez vous-même effectuer les consultations.

Informations complémentaires: si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter par courriel veka-abfragedienste@sasis.ch ou consulter notre portail Web www.sasis.ch/fr/400.

L'équipe du centre Cada vous remercie de votre collaboration.