



# Helsana

Engagée pour la vie.

Vous avez besoin de  
soins ou aidez un proche  
tributaire de soins

---

---

Des soins doivent vous être prodigués, à vous-même ou à vos proches, dans un EMS, par une organisation d'aide et de soins à domicile ou une personne soignante indépendante? Cette nouvelle situation suscite certainement quelques questions. Outre les questions auxquelles peut répondre la personne soignante, cette brochure vise à vous informer de nos prestations, examens, coûts et autres thématiques en lien avec la perception de vos prestations de soins.

# Explications et offres

---

**Soins:** Que l'on souffre de handicap physique ou de déficience mentale, le recours à des soins médicaux s'avère souvent nécessaire lorsque l'autosuffisance n'est plus garantie au quotidien. L'objectif des soins est toujours de préserver aussi longtemps que possible l'autonomie et la responsabilité individuelle de chacun, sans devoir apporter plus d'aide que nécessaire.

**Mandat médical:** Les soins dont vous bénéficiez doivent être prescrits par un médecin (médecin de famille ou médecin hospitalier). L'infirmière spécialisée ou l'infirmier spécialisé en charge de votre dossier clarifie vos besoins en matière de soins.

**Nécessité de soins (aide et soins à domicile/EMS):** Dans le cas de soins à domicile, le spécialiste détermine vos besoins en termes de temps de soins. Il remplit pour cela une évaluation des besoins. En EMS, la charge en soins correspond à une certaine classification. Un mandat médical est, à cet effet, nécessaire. Pour les services d'aide et de soins à domicile, avec les données relatives au temps consacré, en EMS avec la définition du niveau de soins.

**Soins aigus et de transition:** Les soins aigus et de transition sont des soins d'un

maximum deux semaines prescrits par le médecin hospitalier, immédiatement à la suite d'une hospitalisation. Ils visent à accroître la compétence personnelle pour que l'assuré puisse à nouveau utiliser dans son environnement coutumier les capacités et possibilités dont il disposait avant l'hospitalisation, et à éviter une nouvelle hospitalisation. Les soins peuvent être prodigués au sein d'un établissement stationnaire ou à domicile par les services d'aide et de soins à domicile. Au même titre que les soins à domicile ou en EMS, la nécessité de soins aigus et de transition est définie sur la base d'une évaluation des besoins. Le temps nécessaire pour vos soins est remboursé selon le montant en francs correspondant fixé par la loi.

**Soins palliatifs:** Les soins palliatifs sont des soins destinés aux personnes atteintes d'une maladie incurable, visant à soulager leurs souffrances et à leur assurer ainsi une qualité de vie maximale jusqu'au bout. Ils aident les personnes gravement malades ou mourantes et leurs proches à faire face à la maladie et au deuil. Les soins palliatifs font appel à un travail d'équipe interdisciplinaire et multiprofessionnel, et visent à répondre le mieux possible aux besoins des patients et de leurs proches.

# Notre engagement pour les proches nécessitant des soins.

---

Vous prenez en charge un proche nécessitant des soins? Vous exercez parallèlement une activité professionnelle et/ou accomplissez des tâches au sein de votre famille?

Lorsqu'un membre de la famille tombe malade ou devient tributaire de soins, ce sont de plus en plus souvent les proches qui apportent leur soutien. De nos jours, le besoin de soins ou d'encadrement est souvent considéré comme une affaire privée et taboue. Dès lors, nous souhaitons vous inciter à réfléchir aux tâches d'encadrement que vous pouvez accomplir, avec les ressources dont vous disposez.

## **Votre santé nous tient à cœur.**

Cette brochure s'adresse également aux proches des personnes nécessitant des soins, car ils font preuve d'un engagement exceptionnel. Le degré de dépendance de leurs proches augmente proportionnellement à leur état de santé et à l'évolution de leur maladie. Les procédures administratives relatives à une personne dépendante peuvent susciter des interrogations.

# Concilier vie professionnelle et soins aux proches

---

## **Incidence sur l'activité lucrative**

Très souvent, les employés taisent à leur employeur leurs obligations vis-à-vis de leurs proches. Nous leur recommandons de se demander s'il y a lieu d'en parler à une personne sur leur lieu de travail. Car tôt au tard, cela pourrait se faire remarquer, si leur travail venait à être affecté par leurs circonstances personnelles.

## **Conseil**

Si les employés souhaitent bénéficier d'un conseil en matière de conciliation de l'activité professionnelle et du travail de soins, il existe différentes possibilités. Certains employeurs proposent un conseil social au sein même de l'entreprise.

## **Bonifications pour tâches d'assistance (finances)**

Les personnes qui s'occupent de parents nécessitant des soins (parents, grands-parents, enfants, frères et sœurs, de même que conjoints, beaux-parents et enfants d'un autre lit) ont droit aux bonifications pour tâches d'assistance. Celles-ci doivent leur permettre d'obtenir une rente AVS ou AI plus élevée. Elles ont droit à ces bonifications seulement si la personne qui nécessite des soins, et celle qui lui prodigue habitent 180 jours par an relativement près l'une de l'autre et pas à plus de 30 km de distance. En outre, les parents doivent recevoir une allocation pour impotent de l'AVS, de l'AI, de l'assurance-accidents ou de l'assurance militaire. La personne qui fait valoir cette bonification doit s'annoncer chaque année à la caisse cantonale de compensation du domicile de la personne dont elle prend soin.



**Vous trouverez de plus amples informations sur [workandcare.ch](http://workandcare.ch) und-online.ch**

**Vous trouverez une fiche d'information complète intitulée «Travailler et s'occuper d'un proche malade» sur [alz.ch/index.php/fiches-dinformation](http://alz.ch/index.php/fiches-dinformation)**

**Vous trouverez de plus amples informations sur les bonifications pour tâches d'assistance, les prestations complémentaires et les allocations pour impotent sur [ausgleichskasse.ch](http://ausgleichskasse.ch)**

# Coûts

---

## **Prestations obligatoires**

Les prestations de soins prises en charge par l'assureur-maladie au titre de l'assurance de base sont définies légalement à l'article 7 de l'ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins (OPAS).

## **Prestations non obligatoires**

Les frais relatifs à l'assistance, à l'accompagnement ou à l'aide ménagère ne sont pas pris en charge par l'assurance obligatoire des soins. Toutes les prestations qui ne figurent pas dans l'OPAS sont des prestations non obligatoires. Il s'agit par exemple de l'aide ménagère, de frais d'assistance ou d'hôtellerie, etc.

## **Prestations au titre des assurances complémentaires**

Si vous avez souscrit une assurance complémentaire pour prestations de soins, nous participons à de tels coûts, sous certaines conditions. Dans ce cas, veuillez à nous le signaler.

---

## **Examen de l'obligation de verser des prestations, contrôle des soins**

La loi prévoit que votre assurance-maladie vérifie les prestations facturées. Il est nécessaire à cet effet de consulter les documents relatifs à vos soins. Ce contrôle est effectué par les collaborateurs d'Helsana, qui sont des infirmiers qualifiés au bénéfice d'une expérience professionnelle de longue date dans le domaine des soins. Nous vous informons au préalable, ainsi que les fournisseurs de prestations, de cette forme de contrôle et vous en communiquons, ainsi qu'aux fournisseurs de prestations, les résultats par écrit.

## **Protection tarifaire**

La loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal) comporte une liste exhaustive des mesures de soins prises en charge au titre de l'assurance obligatoire des soins (AOS). Les prestations complémentaires telles que le temps de trajet et les suppléments administratifs sont des prestations légales figurant dans le tarif des soins.



**Nous vous prions de toujours vérifier attentivement vos factures et de vous adresser à la personne responsable des soins en cas de question.**

# Financement

---

## Financement des soins

Les coûts relatifs aux soins sont financés par un assureur-maladie du Groupe Helsana, le canton et vous-même en tant que bénéficiaire de soins, pour autant que les prestations soient prodiguées par un personnel diplômé (p. ex. services de soins à domicile ou EMS). Les assureurs-maladie remboursent dans toute la Suisse des contributions définies par la loi. Le montant de votre contribution et celle du canton dépendent des conditions régionales et des lois cantonales.

## Qu'est-ce que cela signifie concrètement pour vous?

En tant que personne nécessitant des soins, vous payez désormais au maximum 20 % de la contribution obligatoire maximale de l'assurance obligatoire des soins (AOS), en plus de la franchise et de la quote-part.

## Important

Cette contribution journalière reste la même, quels que soient vos besoins en matière de soins. Elle ne peut être facturée qu'une seule fois par jour. Vous ne payez aucune contribution dans le cas de soins aigus et de transition et en cas d'accident. La loi réglemente la contribution maximale imputée au patient. Votre canton de domicile fixe le montant de votre contribution effective. Pour toute question relative à votre contribution, veuillez vous adresser aux autorités de votre commune de domicile.



**La nécessité de soins des proches peut représenter des frais élevés pour la famille comme pour le partenaire.**



---

## **Aide financière octroyée par un tiers**

Si vous ne disposez pas de moyens financiers suffisants pour couvrir d'autres coûts tels que ceux dus pour des prestations domestiques ou d'hébergement, vous avez peut-être droit à une allocation pour impotent ou aux prestations complémentaires.

## **Allocation pour impotent (API)**

Cette allocation est versée aux personnes dépendantes de l'aide d'un tiers pour accomplir les actes ordinaires de la vie quotidienne: se vêtir, manger, faire sa toilette, etc. La personne impotente doit impérativement toucher une rente AI ou AVS, ou recevoir des prestations complémentaires. En outre, toutes les conditions nécessaires doivent être remplies (notamment une nécessité de soins avérée durant an). Pour déposer une demande d'allocation pour impotent, le formulaire d'allocation pour impotent doit être soigneusement rempli et envoyé à l'office AI du canton de domicile.

## **Prestations complémentaires (PC)**

Toute personne bénéficiant d'une rente de l'AI ou de l'AVS peut déposer une demande de prestations complémentaires. Les personnes qui vivent en Suisse et dont les prestations de rente ne permettent pas de couvrir leurs besoins vitaux ont droit aux prestations complémentaires. Celles-ci peuvent également couvrir les frais de maladie et d'invalidité, à l'instar de frais de soins non couverts ou de pertes de gain des proches.



**Veillez pour cela vous adresser à l'office AI/AVS compétent de votre commune de domicile.**



**Vous trouverez de plus amples informations sur [ausgleichskasse.ch](https://ausgleichskasse.ch)**

**Vous trouverez un calculateur en ligne pour le calcul approximatif de votre éventuel droit à des prestations complémentaires sur [pro-senectute.ch/fr/calcul-de-prestations-complementaires](https://pro-senectute.ch/fr/calcul-de-prestations-complementaires)**

# Adresses de contact utiles

---

## Offres de conseil

### Pro Senectute Suisse

Lavaterstrasse 60  
Case postale, 8027 Zurich  
Téléphone 044 283 89 89  
info@pro-senectute.ch  
www.pro-senectute.ch

### Croix-Rouge suisse (CRS)

Rainmattstrasse 10  
Case postale, 3001 Berne  
Téléphone 031 387 71 11  
info@redcross.ch  
www.redcross.ch

### Pro Infirmis

Feldeggstrasse 71  
Case postale 1332  
8032 Zurich  
Téléphone 058 775 20 00  
contact@proinfirmis.ch  
www.proinfirmis.ch

### Zia Info

Téléphone 041 666 73 73  
www.zia-info.ch

## Soins à domicile / Moyens auxiliaires

### Association suisse des services d'aide et de soins à domicile

Sulgenauweg 38  
Case postale 1074  
3000 Berne  
Téléphone 031 381 22 81  
admin@spitex.ch  
www.spitex.ch

### Spitex privée Suisse

Uferweg 15, 3000 Berne 13  
Téléphone 031 370 76 73  
info@spitexpriveesuisse.ch  
www.spitexpriveesuisse.ch

### FSCMA Consultation en moyens auxiliaires pour personnes handicapées

Dünnernstrasse 32  
4702 Oensingen  
Téléphone 062 388 20 20  
geschaefsstelle@hplus.ch  
www.sahb.ch

## Concilier vie profession- nelle, famille et soins

### Bureau UND

Case postale 3417  
8021 Zurich

Bâle et Nord-Ouest de  
la Suisse

Téléphone 061 283 09 83

Berne et Suisse romande  
Téléphone 031 839 23 35

Lucerne et Suisse centrale  
Téléphone 041 497 00 83

Zurich et Suisse orientale  
Téléphone 044 462 71 23

info@und-online.ch  
www.und-online.ch

### Careum F+E Work & Care

Pestalozzistrasse 3  
8032 Zurich  
Téléphone 043 222 50 50  
f-und-e@careum.ch  
www.workandcare.ch

---

## Ligues suisses de la santé

### Ligues suisse contre le cancer

Effingerstrasse 40  
Case postale, 3001 Berne  
Téléphone 031 389 91 00  
info@liguecancer.ch  
www.liguecancer.ch

### Ligue pulmonaire

Chutzenstrasse 10  
3007 Berne  
Téléphone 031 378 20 50  
info@lung.ch  
www.liguepulmonaire.ch

### Association Alzheimer Suisse

Rue des Pêcheurs 8e  
1400 Yverdon-les-Bains  
Téléphone 024 426 20 00  
info@alz.ch  
www.alz.ch

### Société suisse de la sclérose en plaques

Josefstrasse 129  
Case postale, 8005 Zurich  
Téléphone 043 444 43 43  
info@multiplesklerose.ch  
www.multiplesklerose.ch

### Parkinson Suisse

Gewerbstrasse 12a  
Case postale 123  
8132 Egg ZH  
Téléphone 043 277 20 77  
www.parkinson.ch

### Equilibrium

Case postale 405  
6301 Zoug  
Téléphone 0848 143 144  
www.depressionen.ch

### Fondation suisse Pro Mente Sana

Hardturmstrasse 261  
Case postale, 8031 Zurich  
Téléphone 0848 800 858  
www.promentesana.ch



**Vous trouverez d'autres adresses de contact relatives aux ligues de la santé sur le site de la GELIKO**  
[www.geliko.ch](http://www.geliko.ch)

**Groupe Helsana**

Service spécialisé de la direction  
Hôpitaux/soins  
Case postale, 8081 Zurich  
[www.helsana.ch](http://www.helsana.ch)

**Nous sommes à votre entière disposition.**

Le Groupe Helsana comprend Helsana Assurances, Helsana Assurances complémentaires, Helsana Accidents et Progrès.