



Ombudsman

Lorsque les assurés rencontrent des problèmes avec leur assureur-maladie, ils ont la possibilité de s'adresser à l'Ombudsman de l'assurance-maladie. L'Ombudsman répond aux questions et s'occupe des problèmes qui résultent entre l'assuré et son assureur-maladie.

Ombudsman de l'assurance-maladie
Morgartenstr. 9
CH - 6003 Lucerne

Téléphone allemand : +41 (0)41 226 10 10
Téléphone français : +41 (0)41 226 10 11
Téléphone italien : +41 (0)41 226 10 12
Fax : +41 (0)41 226 10 13

E-mail : info@om-kv.ch
Internet : <https://secure.om-kv.ch/>

Voie de droit

L'assureur doit rendre par écrit les décisions qui portent sur des prestations, créances ou injonctions importantes ou avec lesquelles l'intéressé n'est pas d'accord. Les décisions indiquent les voies de droit. Les décisions peuvent être attaquées dans les trente jours par voie d'opposition auprès de l'assureur qui les a rendues.

Les décisions sur opposition doivent être rendues dans un délai approprié. Elles sont motivées et indiquent les voies de recours. La procédure d'opposition est gratuite. En règle générale, il ne peut être alloué de dépens.

Les décisions sur opposition et celles contre lesquelles la voie de l'opposition n'est pas ouverte sont sujettes à recours. Chaque canton institue un tribunal des assurances, qui statue en instance unique sur les recours dans le domaine des assurances sociales.

Le tribunal des assurances compétent est celui du canton de domicile de l'assuré ou d'une autre partie au moment du dépôt du recours.