



# Informations pour les patient(e)s: Factures Swisscom Health

## **Pourquoi est-ce que je reçois une facture de Swisscom (Suisse) SA, Health?**

Votre prestataire de santé, c'est-à-dire votre médecin, votre thérapeute, votre hôpital ou votre laboratoire, fait appel aux services de Swisscom Health pour l'envoi des factures. Nous nous sommes chargés de l'envoi de votre facture ou de la copie de votre facture via ce service. Vous trouverez plus d'informations sur nos services ici: [curaBILL | Swisscom](#)

Vous trouverez plus d'informations concernant Swisscom Health sur notre site internet <https://www.swisscom.ch/fr/business/entreprise/offre/health.html>.

## **Le contenu de la facture que j'ai reçue est erroné. Que dois-je faire?**

Si vous souhaitez contester une facture au sujet de postes facturés, veuillez contacter directement votre prestataire de santé et votre assurance.

## **J'ai payé une facture en double. Et maintenant?**

Le montant que vous avez payé en trop vous sera remboursé. Ce remboursement entraîne toutefois un travail supplémentaire pour Swisscom Health. Nous vous facturerons CHF 10.– pour ce travail supplémentaire.

## **J'ai oublié de payer ma facture.**

Si vous ne payez pas vos factures, vous recevrez des rappels. Dans le pire des cas, cela peut résulter en un recouvrement, puis en une poursuite ou un acte de défaut de biens, ce qui entraînera des coûts supplémentaires.

Frais:

Le 1<sup>er</sup> rappel coûtera CHF 10.–

Le 2<sup>e</sup> rappel coûtera CHF 20.– supplémentaires

Les coûts liés à un cas de recouvrement avec une éventuelle poursuite et un acte de défaut de biens varient en fonction du temps investi.

Il est conseillé de respecter les délais de paiement des factures pour éviter d'éventuels frais.



## **J'ai reçu une facture d'un bureau de recouvrement et j'ai des questions à ce sujet. À qui dois-je m'adresser?**

Dès qu'une procédure de recouvrement est engagée, tous les droits en matière de facture sont transférés au partenaire de recouvrement de Swisscom Health. Si vous avez des questions concernant la facture du bureau de recouvrement, veuillez vous adresser à notre partenaire de recouvrement. Vous trouverez les coordonnées de ce dernier sur la facture de recouvrement.

### **Que signifie tiers payant?**

Outre le tiers garant, le tiers payant est l'une des deux méthodes de facturation du système de santé suisse. Avec le système du tiers payant, le prestataire, ou Swisscom Health pour le compte du prestataire, envoie la facture directement à la caisse maladie. Celle-ci vérifie la facture, la paie et demande ensuite à la personne assurée son éventuelle participation aux frais. Avec ce système, les patient(e)s obtiennent une copie de la facture pour information, qui ne doit toutefois pas être payée. C'est le prestataire de santé qui décide si la copie de la facture est envoyée par voie postale ou électronique.

### **Que signifie tiers garant?**

Outre le tiers payant, le tiers garant est l'une des deux méthodes de facturation du système de santé suisse. Avec le système du tiers garant, les patient(e)s reçoivent la facture établie par leur prestataire de santé (médecins, thérapeutes, hôpitaux, laboratoires) et la paient. Ils peuvent transmettre le justificatif de remboursement à leur caisse maladie afin que celle-ci leur rembourse la facture – sous déduction de la franchise, de la quote-part et des prestations non obligatoires.

### **Comment puis-je effectuer un paiement par virement depuis l'étranger?**

Si vous avez reçu une facture de Swisscom Health et que vous souhaitez procéder au paiement par virement depuis l'étranger, nous vous prions d'utiliser les coordonnées bancaires suivantes:

- Compte postal (site principal): PostFinance SA, Mingerstrasse 20, 3030 Berne
- Bénéficiaire: Swisscom (Suisse) SA, Alte Tiefenastrasse 6, 3050 Berne Swisscom
- Numéro IBAN: CH19 0900 0000 3000 9918 0
- Code Swift: POFICHBEXXX

Attention: le numéro de facture ou le numéro de référence BVR doit être indiqué pour chaque paiement afin que le paiement puisse être associé à votre facture. Les frais pour le virement depuis l'étranger sont à votre charge.

### **Que fait Swisscom de mes données?**



La protection des données est une priorité absolue chez Swisscom Health. Nous traitons les données uniquement de la manière convenue avec notre mandant et uniquement de la façon dont les prestataires le feraient eux-mêmes. Nous ne transmettons pas de données à des tiers, ni à d'autres départements au sein du groupe Swisscom. Nous respectons toujours les directives de la loi fédérale sur la protection des données et nous traitons les données qui nous sont confiées conformément au secret médical. En employant les mesures techniques et organisationnelles les plus modernes, Swisscom Health protège les données contre tout accès non autorisé.

Attention: les patient(e)s âgé(e)s de 18 ans et plus doivent nous contacter eux-mêmes pour toute question. Pour des raisons de protection des données, nous ne pouvons pas donner d'informations aux parents si nous ne disposons pas d'une procuration pour ces derniers. Il en va de même pour les personnes âgées ainsi que pour les services sociaux et les employeurs.

### **Vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question?**

Si vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question, veuillez nous contacter par téléphone au numéro suivant: 058 822 22 11 ou par e-mail à l'adresse [info.health@swisscom.com](mailto:info.health@swisscom.com).

Lorsque vous appelez, veuillez vous munir de votre numéro de facture et de votre carte d'assuré(e). Nous pourrions ainsi vous aider plus efficacement. Pour toute demande par e-mail, nous vous prions également d'indiquer le numéro de votre facture afin d'obtenir un traitement rapide.