

Simulation de cas: Entretien concernant un litige portant sur un traitement orthodontique

Traitement de litiges juridiques de droit privé et public dans le domaine de l'assurance maladie	D1 Traiter les réclamations de clientes et clients au regard des bases légales et tarifaires.	D2 Fournir aux clientes et clients des informations sur les voies de droit conformément à la loi sur l'assurance-maladie et à la loi sur le contrat d'assurance.	D3 Rédiger les décisions conformément aux bases légales et aux délais applicables.	D4 Représenter juridiquement les intérêts des assureurs-maladie vis-à-vis des assureurs sociaux.	D5 Initier des procédures d'arbitrage en cas de conflit avec des fournisseurs de prestations dans le cadre de l'assurance obligatoire des soins.
--	--	---	---	---	---

Compétences opérationnelles: D2; D3

Énoncé de l'exercice

Présentation de la situation:

Vous jouez le rôle d'un collaborateur d'une assurance-maladie et menez un entretien avec un client, M./Mme Gründler (45 ans), concernant un litige portant sur le refus de prise en charge d'un traitement orthodontique d'un montant de 13 000 francs pour son fils Nevio (13 ans).

M./Mme Gründler vous a adressé un courriel, dans laquelle il/elle vous fait part de sa demande.

Informations sur la situation:

Depuis le 1^{er} janvier 2025, Nevio Gründler a souscrit auprès de son assureur l'AOS ainsi qu'une assurance complémentaire pour soins dentaires (y c. orthodontie).

M./Mme Gründler a soumis un devis pour un traitement orthodontique. Mais la demande a été rejetée par votre assurance au motif qu'il ne s'agit pas d'une prestation obligatoire au sens de l'art. 17 OPAS. De plus, comme mentionné dans les CGA de l'assurance complémentaire, un délai de carence de 12 mois s'applique pour les soins dentaires et orthodontiques.

Le client/la cliente, M./Mme Gründler, conteste ce refus. Après discussion avec l'orthodontiste, il/elle demande à votre assurance de reconsidérer sa décision et de procéder à un nouvel examen de la demande.

L'orthodontiste a en effet indiqué à M./Mme Gründler qu'il s'agit d'une prestation obligatoire prise en charge par l'assurance obligatoire des soins et qu'en l'absence de traitement, une complication n'est pas exclue (résorption radiculaire*).

*Définition du terme «résorption radiculaire»:

La résorption radiculaire désigne la disparition progressive du tissu dur de la dent au niveau de la racine, dont la cause n'est pas liée à une carie. Ce processus est tout à fait normal chez les jeunes en période de croissance et fait partie des mécanismes naturels nécessaires au niveau des dents de lait. Par ailleurs, une irritation excessive de la mâchoire lors d'un traitement orthodontique peut, par exemple, provoquer une résorption radiculaire.

La demande de réexamen est elle aussi rejetée. Pour l'assurance, l'absence d'obligation de prise en charge par l'AOS ne fait aucun doute, et elle n'a pas non plus reçu de demande préalable de garantie de prise en charge des frais.

M./Mme Gründler n'est pas d'accord avec le (nouveau) refus et estime que trop peu de clarifications ont eu lieu, d'autant que le fournisseur de prestations l'a assuré/e qu'il s'agit bien dans le cas présent d'une prestation obligatoire couverte par l'assurance de base.

Demandes

M./Mme Gründler se rend dans votre agence, comme il/elle vous en a déjà informé(e) par courriel, afin d'obtenir des éclaircissements sur le refus opposé par l'assurance au titre de la LAMal, malgré l'affirmation du médecin qu'il s'agit d'une prestation obligatoire prise en charge par l'assurance de base. Il/elle souhaite également être conseillé(e) sur les démarches possibles pour contester cette décision.

Document à disposition du candidat:

[Courriel avec demande](#)

Courriel:

Objet: *Demande de rendez-vous et d'éclaircissements sur les actions juridiques possibles suite à votre refus*

Bonjour,

J'ai bien pris connaissance de votre nouveau refus concernant notre demande de prise en charge des frais, décision que je conteste. Je souhaiterais par conséquent convenir d'un rendez-vous dans votre agence afin d'en discuter.

Par ailleurs, je ne sais pas exactement ce qu'il convient de faire à présent. Je vous saurais donc gré de m'apporter des précisions à ce sujet et vous remercie pour votre aide.

*Meilleures salutations,
M./Mme Gründler*