

1. Simulation de cas DCO-D

Litige concernant la participation aux coûts pour un séjour hospitalier stationnaire

Introduction

Vous travaillez pour une **assurance-maladie (CuraCare Assurances SA)** et menez un entretien avec **Madame / Monsieur Hoffmann** concernant un litige relatif à un décompte de prestations suite à un séjour hospitalier.

Votre tâche consiste à enregistrer la réclamation, à analyser les faits et à expliquer le décompte de prestations sur la base des dispositions légales (LAMal / LCA).

Vous indiquez également à M./Mme Hoffmann les voies de recours possibles si le désaccord persiste.

Informations client

- **M./Mme Hoffmann**, 44 ans
- Marié(e), deux enfants (8 et 12 ans)
- Travaille comme architecte dans un bureau d'études (80%)
- Domicilié(e) dans le canton de Zurich
- Assuré(e) depuis plus de 10 ans auprès de CuraCare Assurances SA
- Assurance de base: libre choix du médecin avec franchise de 1500 francs (sans couverture accidents)
- Assurance complémentaire d'hospitalisation selon la LCA (division commune, toute la Suisse)
- Assurance complémentaire ambulatoire selon la LCA pour la médecine alternative

Situation

M./Mme Hoffmann a dû subir une opération en début d'année au Sihlspital de Zurich en raison d'une hernie inguinale. La facture de l'hôpital a été envoyée directement à l'assurance-maladie. Il y a quelques jours, M./Mme Hoffmann a reçu un décompte de prestations de la part de l'assurance.

M./Mme Hoffmann souhaite obtenir des explications à ce sujet.

La demande de garantie de prise en charge pour cette intervention a été approuvée par CuraCare. De plus, M./Mme Hoffmann dispose d'une assurance complémentaire d'hospitalisation, raison pour laquelle il/elle part du principe que l'ensemble des frais doit être pris en charge.

M./Mme Hoffmann demande une vérification du décompte de prestations et une explication de la base légale (LAMal/LCA). Il/elle souhaite également savoir comment les demandes de remboursement sont examinées et comment fonctionne la facturation. Il/elle ne comprend pas pourquoi une contribution aux frais de séjour hospitalier a été facturée. Il/elle n'a même pas passé une journée entière à l'hôpital. De manière générale, il/elle ne comprend pas le décompte et souhaite obtenir une explication des différentes positions. Si CuraCare maintient son décompte, il/elle souhaite savoir quelles sont les possibilités de recours.

Annexe

- Décompte de prestations de CuraCare Assurances SA.

CuraCare Assurances SA

Votre équipe de conseillers personnels
Équipe XY
+41 58 440 xx xx
kb8.zuerich@CuraCare.ch

Facture n° L-2026-11987

Monsieur/Madame
Hoffmann
Musterstrasse 10
8000 Zurich

30.04.2026

Décompte de prestations

Application myCuraCare
Avec l'appli myCuraCare,
scannez vos factures en toute simplicité:
www.myCuraCare.ch/info

M./Mme Hoffmann, Assuré(e) n° 12 345 678

Traitement du	Facture de	Votre montant	
19.01.2026 – 20.01.2026	Sihlspital Zürich Traitement stationnaire	CHF 2'840.00	À votre charge CHF 1'661,00
02.02.2026	Alterna Massages classiques	CHF 120.00	En votre faveur CHF 90.00
Total		À votre charge	CHF 1'571.00

Le montant de 1'571,00 CHF doit être versé dans les 30 jours sur le compte suivant:
Banque cantonale de Zurich SA / CH12 3456 7890 9876 5432 1

Votre participation aux coûts dans l'assurance de base selon ce décompte de prestations

Assuré(e)	Année	Contrib. frais séjour hosp.	Franchise	Dont payés	Quote-part	Dont payés
M./Mme Hoffmann	2026	30,00	1500,00	1500,00	700,00	131.00

Les frais de santé sont à votre charge jusqu'à concurrence du montant de la franchise annuelle individuelle. Au-delà de ce seuil, une quote-part de 10% sur les frais occasionnés vous est imputée, qui est plafonnée à 700 CHF par an pour les adultes et à 350 CHF par an pour les enfants. Vous trouverez de plus amples informations sur www.CuraCare.ch/participation-aux-couts.

Décompte détaillé

Facture n° L-2026-11987

M./Mme Hoffmann, Assuré(e) n°12 345 678

Décompte de prestations n°	Paiement par CuraCare			
55 555 555 555	Sihlspital Zürich Facture externe n° 123456			CHF 2840,00
Traitement du	Facture de	Montant de la facture	Participation CuraCare	Votre participation
19.01.2026 – 20.01.2026	Sihlspital Zürich	CHF 2840,00	CHF 1179,00	CHF 1661,00
	Total	CHF 2840,00	CHF 1179,00	CHF 1661,00

Total à votre charge **CHF 1661,00**

Traitement stationnaire	Assurance de base	CHF 2840,00	CHF 1179,00	
	Contrib. hosp. 2 jours			CHF 30,00
	Franchise 2026			CHF 1500,00
	Quote-part 10%			CHF 131,00

Décompte des prestations n°	Votre paiement à			
55 555 554 444	Alternà Facture externe n° 654321			CHF 120,00
Traitement du	Facture de	Montant de la facture	Participation CuraCare	Votre participation
02.02.2026	Alternà	CHF 120,00	CHF 90,00	CHF 30,00
	Total	CHF 120,00	CHF 90,00	CHF 30,00

Total en votre faveur **CHF 90,00**

Massages classiques Traitement ambulatoire	Assurance complémentaire 2018 75% max. CHF 100,00 Frais non couvert	CHF 90,00		CHF 30,00
---	--	-----------	--	-----------

Copies de facture

Si vous n'avez pas reçu de copie pour l'une des factures dont le décompte figure ci-dessus, veuillez en faire la demande auprès de l'émetteur de factures concerné.