

# Contrat de prise en charge d'aides et de soins

Réseau d'aides et de soins à domicile « SUR.LU »

Ce contrat de prise en charge est conclu entre:

**D'une part, le prestataire,**

« **SUR.LU** »

sis au 16 avenue Grand Duc Jean. L-1842 Howald

Représenté par sa gérante, Madame SIMBA UWAMAHORO Régine

Téléphone : 691308584

**et d'autre par l'utilisateur,**

Madame/Monsieur.....

Né(e) le ..... à .....

Matricule CNS: .....

Adresse: .....

Il est convenu ce qui suit :

## 1. Objet

Les prestations comprises dans ce contrat (selon le choix de l'utilisateur) sont définies par l'assurance dépendance, en l'occurrence celui-ci se réfère au plan de prise en charge établi par la Cellule d'Évaluation et d'Orientation (CEO) ; dans la nomenclature des actes et services pris en charge par l'assurance maladie, dont le contenu dépendant de la (ou des) prescription(s) médicale(s).

## 2. Choix des prestations

Les cases suivantes sont à cocher selon le type d'aides et de soins à prodiguer.

- Assurance dépendance (Le plan de prise en charge établi par la CEO, de même que toutes leurs modifications ultérieures - reprise en annexe)
- Sans plan de partage
- Avec plan de partage (stipulé dans le « plan de prise en charge »)
- Assurance maladie (selon la « prescription médicale »)
- Soins palliatifs (selon le « titre de prise en charge des soins palliatifs »)

Lorsqu'une de ces prestations n'a pas été contractée au moment de la signature de ce contrat, elle peut à tout moment, sur demande de l'utilisateur, faire l'objet d'un avenant.

## 3. Durée de la prise en charge

Le présent contrat prend effet à la date stipulée. Il prend en compte dans la durée, pour les actes pris en charge par l'assurance dépendance, les dates reprises dans les décisions du plan de prise en charge établi par la CEO ; pour les actes compris dans la nomenclature des actes et services pris en charge par l'assurance maladie, les dates de début et de fin des prescriptions médicales.

#### 4. Indemnité et paiement

Les actes pris en charge par l'assurance dépendance et attribués au prestataire et les actes pris en charge par l'assurance maladie sont facturés à la CNS.

Si certains services ne sont pas couverts par l'assurance dépendance ou la Caisse nationale de Santé (CNS), le réseau sur.lu fournira à l'utilisateur un devis détaillé et daté. Ce devis devra inclure les détails des services proposés ainsi que les conditions de paiement contractuelles.

Les aides et soins prévus par ce contrat sont susceptibles de rester à la charge de l'utilisateur à la suite d'événements tels que notamment :

- l'absence non annoncée dans les délais (6. Conditions particulières) ou le refus de délivrance des prestations de la part de l'utilisateur ;
- le rejet de la demande de prestation de l'assurance dépendance pour quelque cause que ce soit ;
- en cas de contestation du plan de prise en charge, si le demandeur est débouté par une décision définitive (refus du remboursement des prestations délivrées entre la date de l'opposition et celle de la décision définitive) ;
- toute modification (tarif,...) pouvant entraîner une adaptation des éléments susceptibles de rester à la charge de l'utilisateur.

Émission de Factures : Tous les services non couverts, comme précisé dans le devis détaillé et daté fourni à l'utilisateur, seront facturés mensuellement. La facture inclura une description complète des services rendus, les dates de prestation, et le détail des coûts associés conformément au devis accepté par l'utilisateur ou son représentant légal.

#### 5. Modalités de paiement et de recouvrement

Concernant les prestations non prises en charge par la CNS ou l'assurance dépendance, le paiement des factures émises est attendu dans un délai de 30 jours à compter de leur réception. L'utilisateur ou son représentant légal peut choisir parmi les modes de paiement établis sur la facture.

En cas de difficulté de paiement, l'utilisateur est encouragé à contacter immédiatement notre service financier pour discuter des arrangements possibles afin d'éviter les retards de paiement.

En cas de retard de paiement, un rappel sera envoyé à l'utilisateur. Si le paiement n'est toujours pas reçu après le rappel, des intérêts de retard pourront être appliqués conformément au taux légal en vigueur.

Si les retards de paiement persistent malgré les rappels et les tentatives de résolution, des mesures de recouvrement seront initiées. L'utilisateur sera informé en détail des démarches et des frais potentiels liés au recouvrement. Ces frais de recouvrement seront à la charge de l'utilisateur.

SUR.lu s'engage à maintenir une communication ouverte et transparente à toutes les étapes de la facturation, du paiement et du processus de recouvrement. Les utilisateurs et leurs représentants légaux sont encouragés à nous contacter pour toute question ou préoccupation liée à leurs factures ou à leur situation financière.

Cette clause vise à garantir que toutes les parties ont une compréhension claire des obligations financières et des procédures associées aux services de soins à domicile, permettant ainsi d'assurer une relation de confiance et un partenariat durable.

## **6. Modalités des prestations et projet d'assistance et de soins**

Le prestataire réalise les prestations auprès de l'utilisateur selon le contenu des documents stipulés dans le chapitre 2. et établit un projet d'assistance et de soins par catégorie de l'utilisateur. *Choix des prestations:* Les prestations sont adaptées lors d'un changement dans ces documents précités sans que le présent contrat ne soit renouvelé.

## **7. Conditions particulières**

L'utilisateur s'engage à être présent sur les lieux, aux jours et heures convenues avec le prestataire dans le plan de charge.

L'utilisateur s'engage à communiquer au prestataire son absence prévisible au moins 24 heures à l'avance.

En cas d'hospitalisation, le prestataire doit en être informé au plus tard avant les soins le jour même. Le retour de l'hôpital doit être communiqué au prestataire le jour avant.

## **8. Conditions de suspension et de reprise du contrat**

L'exécution du plan de prise en charge est suspendu pendant le séjour du client à l'hôpital ou dans une institution bénéficiant de la prise en charge par l'assurance maladie ou l'assurance contre les accidents, pendant le séjour temporaire dans un établissement stationnaire visé par l'article 358 du code des assurances sociales et en cas d'absence temporaire du client pour des raisons personnelles, absence pendant laquelle il renonce aux aides et soins. Les effets de la suspension des soins commencent le jour suivant l'admission; le contrat reprend automatiquement le dernier jour de l'hospitalisation.

## **9. Fin du contrat**

Le contrat de prise en charge prend fin de plein droit le jour de l'admission de l'utilisateur dans un établissement d'aide et de soins au sens de l'article 398 du Code des assurances sociales ou le jour suivant la date du décès de l'utilisateur.

L'utilisateur ou son représentant légal qui décide de résilier le contrat de prise en charge doit notifier le prestataire par lettre recommandée. Le contrat de prise en charge prend fin à l'expiration du préavis d'un mois. Le délai de préavis prend cours à l'égard du prestataire le 1er du mois courant. Le prestataire informe la CNS de la fin du contrat de prise en charge.

Le prestataire ne peut résilier le contrat de prise en charge uniquement lorsqu'il est impossible d'accomplir l'objet et après en avoir informé la CNS. Le prestataire doit notifier la résiliation à l'utilisateur par lettre recommandée. Le contrat de prise en charge prend fin à l'expiration d'un délai de préavis de 1 mois. Le délai de préavis prend cours

à l'égard de l'utilisateur le 1er du mois courant. Toutefois, ce délai prend fin dès que l'utilisateur a trouvé un nouveau prestataire.

## 10. Protection des données à caractère personnel

Le prestataire s'engage à ne collecter que les données nécessaires, elle s'engage à une utilisation loyale de ses données n'excédant pas les besoins. Le prestataire assure la confidentialité et la sécurité de ces données. L'utilisateur se déclare d'accord avec la collecte et le traitement des données personnelles pour les besoins du prestataire et dans son propre intérêt. L'utilisateur peut s'informer et accéder aux données le concernant sur demande écrite.

## 11. Annexes

Les Annexes suivantes des documents retenus font partie intégrante du contrat de prise en charge d'aides et de soins.

Documents à remettre à «SUR.LU» (le cas échéant cocher la case correspondante):

- ✓ Le plan de prise en charge établi par la cellule d'évaluation et d'orientation (CEO), et le cas échéant le plan de partage, de même que toutes leurs modifications ultérieures, font partie intégrante du contrat de prise en charge ;
- ordonnance(s) / prescription(s) médicale(s) ;
- une copie du jugement de tutelle ou de curatelle ;
- remise des clés.

Documents à remettre à l'utilisateur (le cas échéant cocher la case correspondante) :

- ✓ Règlement d'ordre intérieur - usagers ;
- ✓ Projet d'établissement ;
- Liste du matériel nécessaire au bon déroulement des prestations d'aides et de soins.

Ce contrat est établi en double exemplaire dont un est pour l'utilisateur et l'autre pour «SUR.LU».

L'utilisateur certifie avoir reçu les annexes qui lui sont désignées et faisant partie intégrante du présent contrat. Par sa signature, il déclare en comprendre les dispositions et s'engage à communiquer au prestataire toute modification éventuelle apportée ultérieurement par la Cellule d'Évaluation et d'Orientation, l'assurance maladie et/ou son médecin traitant.

Date d'effet de la prise en charge de ce contrat d'aide et de soins: .....

Fait le ..... à .....

---

l'utilisateur

---

représentant légal

---

gérante « SUR.LU »