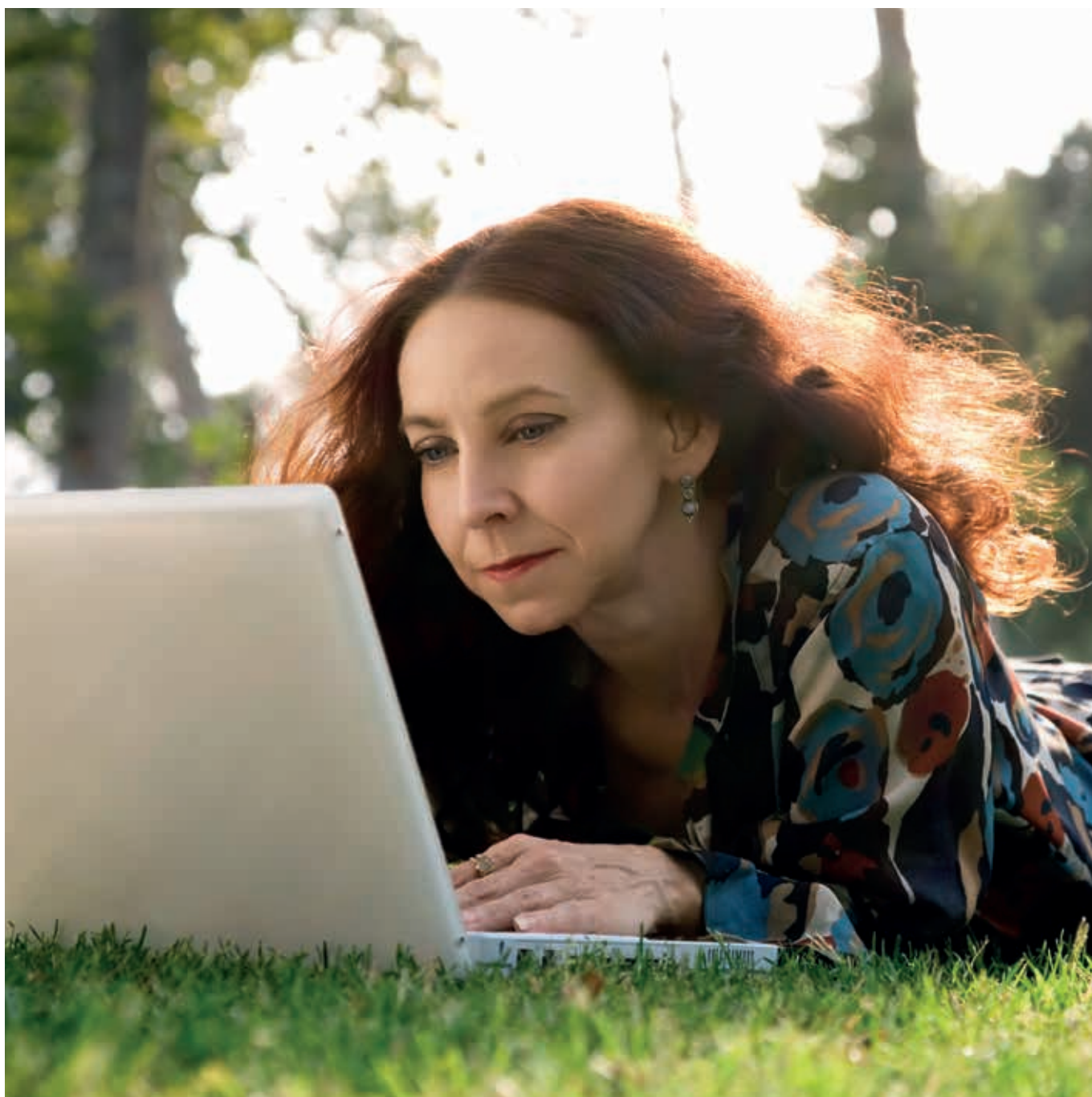




CHARTE QUALITÉ
DU RÉSEAU KALIVIA
AUDIO 2015-2018



Sommaire

Préambule	3
1. L'audioprothésiste, le centre et l'équipe	5
1.1 Qualification de l'audioprothésiste	5
1.2 Présence de l'audioprothésiste et ouverture du centre	6
1.3 Aménagement et équipement du centre	6
1.4 Certification et satisfaction	6
2. Le parcours des Bénéficiaires du Réseau	7
2.1 Prise en charge avant la vente	7
2.1.1 Identification des Centres d'audioprothèse du Réseau	7
2.1.2 Évaluation des besoins	7
2.1.3 Accompagnement du Bénéficiaire dans le choix de l'équipement	7
2.1.4 Remise d'un devis normalisé	8
2.2 Accompagnement des Bénéficiaires pendant la phase d'essai	8
2.2.1 Essais sans frais	8
2.2.2 Coordination avec le prescripteur tout au long du suivi	8
2.3 Remise de l'appareil auditif	9
2.3.1 Remise de l'appareil	9
2.3.2 Carnet de suivi	9
2.4 Prestation de suivi après l'acquisition de l'appareil auditif	9
3. Offres et services Kalivia	10
3.1 Contenu et présentation de l'offre d'audioprothèses au sein du Réseau	10
3.2 Garanties sur matériel	10
3.3 Offre Prim'Audio®	11
3.4 Assistance à tous les Bénéficiaires	11
3.5 Facilités de paiement	11
3.6 Bilan auditif et conseils de prévention	11
3.7 Offres promotionnelles	12
3.8 Autres offres	12
3.9 Dispense d'avance de frais pour les Assurés santé des Organismes utilisateurs de Kalivia	12
3.10 Solution d'appareillage sans reste à charge pour les Bénéficiaires de moins de 20 ans et ceux atteints de cécité sans limite d'âge	13
4. Mise à jour des données déclarées par l'audioprothésiste	13
5. Annexes	14
5.1 Références	14
5.2 Contenu minimum des enquêtes de satisfaction	14
5.3 Devis normalisé	15
5.4 Compte-rendu à destination du prescripteur	17
5.5 Rubriques devant figurer dans le carnet de suivi	18

Préambule

La perte de l'audition est une déficience majeure pour l'être humain. Elle constitue un handicap invisible, mais dont les conséquences peuvent être très lourdes sur le plan psychologique et social.

Face à cette situation, le rôle et les compétences des audioprothésistes sont essentiels pour permettre aux déficients auditifs de parvenir à une réhabilitation optimale de leurs capacités auditives et, par là même, d'améliorer leurs conditions de vie. La qualité de l'accompagnement humain et le soutien psychologique sont des éléments qui concourent indiscutablement à la réussite de l'appareillage.

Les Organismes utilisateurs⁽¹⁾ de Kalivia entendent renforcer leur rôle d'acteurs de santé et souhaitent faciliter, dans les meilleures conditions, l'accès de leurs Bénéficiaires⁽²⁾ déficients auditifs, à des solutions adaptées à leurs besoins et à leurs attentes.

En rejoignant le Réseau, les Centres d'audioprothèse s'engagent à ce que leur(s) audioprothésiste(s) exerce(nt) leur profession dans le respect de la réglementation en vigueur et des normes de la profession. Le respect par les Centres partenaires d'exigences minimales en matière de prestations de services et des recommandations de bonnes pratiques issues de la profession permettra aux Organismes utilisateurs de Kalivia de valoriser, auprès de leurs Bénéficiaires, la qualité des services rendus.

Le respect de ces engagements permettra d'assurer une prestation de haute qualité à l'ensemble des Bénéficiaires, y compris les Bénéficiaires de la CMU, et participera à la valorisation des Centres partenaires du Réseau Kalivia.

(1) Les Organismes utilisateurs de Kalivia sont les Organismes d'assurance complémentaire santé, c'est-à-dire les mutuelles et unions de mutuelles, les institutions de prévoyance et les entreprises d'assurance listées en annexe des Conditions Générales de Conventionnement. La liste de ces organismes est susceptible d'évoluer tout au long de l'exécution du Contrat de Conventionnement.

(2) Les Bénéficiaires sont :
- les Assurés santé et leurs ascendants au 1er degré ;
- les personnes physiques bénéficiant de toute autre garantie ou prestation assurée ou servie auprès des Organismes utilisateurs de Kalivia.



La présente charte s'attache à détailler les engagements qualité du Réseau Kalivia Audio en termes :

- › de compétences de l'équipe, d'accessibilité, d'aménagement et d'équipement du centre ;
- › de prise en charge, d'accompagnement et de suivi du Bénéficiaire déficient auditif ;
- › d'offres d'appareillages et de services associés.

Elle s'appuie sur des textes légaux et réglementaires ainsi que des rapports et recommandations des autorités compétentes, notamment :

- › le code de la santé publique ;
- › le rapport de la Haute Autorité de santé sur les appareils électroniques correcteurs de surdité ;
- › la norme « Services offerts par les audioprothésistes » rédigée à l'initiative des audioprothésistes, et homologuée par l'Afnor sous la référence NF EN 15927, complétée par la certification NF EN 518 ;
- › le code de déontologie européen de l'Association européenne des audioprothésistes.



L'audioprothésiste, le centre et l'équipe

Les compétences des audioprothésistes et leur disponibilité sont essentielles pour assurer une réhabilitation de l'audition et de la communication. Elles reposent sur une formation initiale et continue.

Les Centres d'audioprothèse peuvent varier en termes de taille, d'emplacement et d'environnement, mais les installations doivent répondre à des normes garantissant une performance adéquate des services.

1.1 Qualification du/des audioprothésiste(s) du centre

Pour Kalivia, le niveau de qualification de l'équipe du Centre d'audioprothèse contribue à la qualité des prestations proposées aux Bénéficiaires, c'est pourquoi :

- › le Centre partenaire doit assurer aux Bénéficiaires du Réseau les services d'un professionnel habilité à exercer la profession d'audioprothésiste :
 - soit diplômé d'État ;
 - soit ressortissant d'un État membre de l'Union européenne ou de l'espace économique européen autorisé à exercer la profession d'audioprothésiste par l'autorité compétente.
- › au-delà de la formation initiale et pour assurer en permanence des prestations de services de haute qualité, l'audioprothésiste doit consacrer un minimum de 2 jours par an à la formation continue. Le cas échéant, le Centre partenaire s'engage à suivre les nouveaux prérequis du code de la santé public et de manière générale, toute exigence légale et réglementaire nouvelle dès sa mise en application.

1.2 Présence de l'audioprothésiste et ouverture du centre

Afin de garantir une parfaite prise en charge du Bénéficiaire ainsi qu'une prestation de suivi de qualité, le Centre partenaire s'engage à ce qu'un même audioprothésiste ne soit pas présent dans plus de trois centres.

En outre, les Centres partenaires dits «secondaires» s'engagent à ce que l'audioprothésiste soit présent au moins deux demi-journées par semaine, à des horaires clairement indiqués aux Bénéficiaires.

Par ailleurs, l'accueil des Bénéficiaires ne doit se faire que dans un centre équipé, selon les préconisations de l'article 1.3 ci-après.

Conformément à la réglementation en vigueur, seul l'audioprothésiste est habilité à procéder à l'appareillage des déficients auditifs.

L'appareillage comprend le choix, l'adaptation, le contrôle d'efficacité immédiate, la délivrance, l'éducation prothétique (accompagnement humain et soutien psychologique) et le contrôle de l'efficacité permanente de l'appareil délivré.

En l'absence de l'audioprothésiste et pendant les horaires d'ouverture du Centre partenaire, le Bénéficiaire doit pouvoir être accueilli, pris en charge, informé et conseillé. Des actes techniques simples doivent également lui être proposés (nettoyage et entretien).

Dans un souci d'information des Bénéficiaires du Réseau, le port d'un badge par les membres de l'équipe permettra d'identifier facilement la qualification des différents interlocuteurs.

1.3 Aménagement et équipement du centre

La présence de zones de services bien délimitées au sens de la norme Afnor NF EN 15927 complétée par les exigences de la norme de certification NF EN 518 permet de garantir une performance adéquate des services : accueil, zone de consultation, zone d'audiométrie, zone de réglage, zone de SAV.

Dans le Réseau Kalivia, un centre s'engage à disposer :

- › d'un cabinet et/ou d'une cabine insonorisée ou d'une salle de mesures audioprothétiques distincte de la salle d'attente, assurant des niveaux maximums de bruit ambiant conformes aux exigences réglementaires ;
- › d'un laboratoire isolé de la salle de mesures audioprothétiques lorsqu'il y a fabrication d'embouts ou de coques ;
- › du matériel suivant, tenu dans un état constant de propreté et garantissant les conditions d'hygiène nécessaires pour préserver la santé des personnes :
 - matériel de mesure prothétique (ex. : audiomètre tonal et vocal, dispositif d'équilibrage des prothèses stéréophoniques...);
 - matériel et produits nécessaires aux prises d'empreintes du conduit auditif (ex. : otoscope éclairant, spéculum d'oreille...);
 - matériel informatique et logiciel approprié de programmation des appareils de correction auditive, stockage des données des Bénéficiaires et des données de réglage ;
 - matériel d'entretien nécessaire à la maintenance des appareils auditifs et des embouts ;
 - matériel nécessaire à la démonstration de produits (ex. : sélection d'appareils de correction auditive, système de boucles d'induction à champ magnétique...).

Par ailleurs, les mesures audiométriques et le réglage des appareils auditifs ne sont fiables que s'ils sont effectués dans une zone aux propriétés acoustiques contrôlées : afin de s'assurer de la conformité du matériel, le Centre partenaire s'engage à vérifier et à étalonner ses instruments de mesure au moins tous les deux ans.

Enfin, le centre doit également tout mettre en œuvre pour répondre au cahier des charges des normes d'accessibilité aux personnes handicapées.

1.4 Certification et satisfaction

Dans un souci d'amélioration continue de la qualité des prestations, Kalivia attend de ses Centres partenaires qu'ils s'engagent dans l'année qui suit leur conventionnement à procéder à des enquêtes de satisfaction (dont le contenu minimum est précisé en annexe 5.2 de la présente Charte) auprès de leurs Bénéficiaires et/ou à initier une démarche de certification.

Dans le cadre du Réseau Kalivia, le centre devra en outre disposer de matériel informatique connecté à Internet.



Le parcours des Bénéficiaires du Réseau

2.1 Prise en charge avant la vente

2.1.1 Identification des Centres partenaires du Réseau

Le Bénéficiaire doit être informé de l'adhésion du centre au Réseau Kalivia par l'apposition dans les locaux, et de façon visible, d'un macaron Kalivia millésimé (remplacé chaque année pendant la durée du conventionnement).

2.1.2 Évaluation des besoins

L'audioprothésiste doit s'assurer de l'existence d'une prescription médicale avant toute démarche d'appareillage.

Il évalue ensuite les problèmes auditifs du Bénéficiaire, en procédant notamment aux examens suivants : anamnèse, otoscopie, puis bilan d'orientation prothétique (ex. : audiométrie tonale, audiométrie vocale, mesure de la tolérance aux sons forts, mesure de la compréhension de la parole...).

Les résultats de l'évaluation doivent être consignés dans le dossier du Bénéficiaire.

2.1.3 Accompagnement du Bénéficiaire dans le choix de l'équipement

D'après l'évaluation audiolinguistique et le profil auditif, l'audioprothésiste sélectionne les types d'appareils auditifs adaptés au Bénéficiaire, le choix de l'appareil reposant sur le consentement éclairé de ce dernier, précédé d'une information complète et adaptée.

À ce titre, l'audioprothésiste :

- › informe le Bénéficiaire du Réseau sur :
 - les différents appareillages disponibles et adaptés à ses besoins, leur utilisation, leur entretien, leur durée de vie ;
 - les tarifs préférentiels Kalivia tels que définis dans les Conditions générales de Conventionnement ;
 - le coût annuel de la maintenance dans des conditions normales d'utilisation ⁽³⁾, permettant ainsi au Bénéficiaire d'estimer le coût annuel relatif aux consommables et à l'entretien ;
 - les services et prestations complémentaires offerts dans le cadre du Réseau Kalivia, et notamment l'extension de la couverture contre la panne (cf. article 3. Offres et services Kalivia) ;
 - les conditions de remboursement de l'appareil et des piles par les régimes obligatoire, voire complémentaire, si l'audioprothésiste dispose de l'information.
- › présente l'amélioration de l'audition prévue pour le Bénéficiaire ainsi que les difficultés possibles et les limites d'un appareillage. Il doit expliquer la nécessité d'un temps d'adaptation, la durée prévue et les conditions nécessaires pour une bonne période d'essai (ex. : temps de port par jour...);
- › s'engage, dans les cas de surdité sévère et profonde notamment, à informer le Bénéficiaire sur le dispositif de boucle magnétique et, si nécessaire, à l'activer au moment des réglages.

L'ensemble des informations apportées au Bénéficiaire devront être conformes et complètes afin de respecter les exigences du Code de la Consommation, notamment, la loyauté des informations, l'information sur les prix, l'information sur les garanties légales et commerciales.

⁽³⁾ Principaux coûts de maintenance (hors réparations) à prévoir : renouvellement des piles et des embouts, achat de lingettes nettoyantes et de pastilles hydrofuges.

Conditions normales d'utilisation : port de la prothèse 8 à 10 heures/jour toute l'année dans des conditions moyennes d'acidité et de production de cérumen.

2.1.4 Remise d'un devis normalisé

Conformément à la réglementation en vigueur, le Centre partenaire doit remettre au Bénéficiaire un devis normalisé complété (cf. annexe 5.3 de la présente Charte), qui lui permettra notamment d'identifier les différents postes de coût de son achat (prothèse, prestation, le cas échéant consommables...).

Ce devis s'accompagne d'une fiche technique présentant les principales spécificités de l'appareil proposé.

Le cas échéant, le Centre partenaire s'engage à suivre les nouveaux prérequis du code de la santé public et de manière générale, toute exigence légale et réglementaire nouvelle dès leur mise en application.

2.2 Accompagnement des Bénéficiaires pendant la phase d'essai

À la remise de l'appareil auditif destiné aux essais, l'audioprothésiste doit s'assurer que le Bénéficiaire du Réseau est en mesure de le faire fonctionner, qu'il dispose d'une notice d'utilisation en français et du matériel d'entretien nécessaire.

2.2.1 Essais sans frais

Le Centre garantit au Bénéficiaire une période d'essai minimum de 15 jours (en particulier pour les renouvellements) pouvant être prolongée jusqu'à un mois (en particulier pour les primo-appareillages). Cet essai comprend au moins 3 rendez-vous pour l'obtention des résultats prévus :

1. Adaptation/Livraison ;
2. Essai/Réglages ;
3. Contrôle d'efficacité/Facturation.

Les séances doivent permettre à l'audioprothésiste d'adapter, de régler l'équipement, et de rappeler au Bénéficiaire du Réseau les bonnes conditions d'utilisation de l'appareil.

Le Centre partenaire s'engage à tenir à disposition de Kalivia les éléments permettant la traçabilité de ces trois rendez-vous d'essai.

L'audioprothésiste ne pourra pas mettre fin aux essais tant que le temps de port journalier de l'aide auditive par le bénéficiaire n'atteindra pas 6 heures. Cette période d'essai ne devra occasionner aucun frais pour le Bénéficiaire.

À l'issue d'un essai non concluant, l'audioprothésiste s'engage à proposer une autre solution au Bénéficiaire.

Si le Bénéficiaire décide finalement de ne pas s'équiper, l'audioprothésiste ne lui facturera ni la prestation délivrée, ni les éléments nécessaires au fonctionnement de la prothèse « intra » comme « contour », notamment les piles, embouts et coques.

2.2.2 Coordination avec le prescripteur tout au long du suivi

En cas d'achat à l'issue de la période d'essai, ainsi qu'à l'occasion des visites de suivi pendant toute la durée de vie de l'audioprothèse, l'audioprothésiste doit informer le prescripteur des prestations réalisées, conformément à la réglementation en vigueur et avec le consentement du Bénéficiaire.

L'audioprothésiste doit ainsi adresser au médecin prescripteur un compte-rendu sur les caractéristiques et l'adaptation de l'appareillage choisi ainsi que sur les prestations réalisées, afin de garantir la continuité de l'information et de faciliter le suivi du Bénéficiaire. Le contenu de ce compte-rendu est détaillé en annexe 5.3 de la présente charte.

Un carnet de suivi ou d'entretien, intégrant notamment les caractéristiques de l'appareil, les dates de rendez-vous et le compte-rendu des rendez-vous effectués, doit donc être remis lors de tout achat d'une audioprothèse.

2.3 Remise de l'appareil auditif

2.3.1 Remise de l'appareil

Si l'appareil auditif convient et que le Bénéficiaire décide de s'appareiller (accord matérialisé par la signature du devis et de l'accord de prise en charge), l'audioprothésiste procède à la vente et s'assure préalablement que **le Bénéficiaire est capable de réaliser les gestes suivants en toute autonomie** :

- › insérer et retirer l'appareil dans le conduit auditif ;
- › allumer et éteindre l'appareil ;
- › changer la pile ;
- › entretenir l'appareil dans le but d'en maximiser la durée de vie ;
- › augmenter et réduire le volume ;
- › changer le(s) programme(s) ;
- › utiliser l'ensemble des connectivités (téléphone, connexion WiFi...).

Dans le cadre du Réseau Kalivia, l'audioprothésiste doit également fournir au Bénéficiaire :

- › sans frais supplémentaires, un kit d'entretien pour six mois, adapté à l'appareil (soit a minima pour chaque appareil deux plaquettes de 6 piles, une boîte de 50 lingettes nettoyantes ou un spray nettoyant de 75 ml, un gobelet et une grande ou deux petites capsules hydrofuges) ;
- › un certificat d'engagements qualité Kalivia rappelant les avantages du Réseau et imprimable depuis l'Interface de gestion du tiers payant.

2.3.2 Carnet de suivi

Kalivia souhaite s'assurer que les Bénéficiaires du Réseau disposent d'un suivi de qualité pendant toute la durée de vie de leur(s) appareil(s).

Le Centre partenaire peut utiliser le modèle de carnet de suivi dont il dispose, sous réserve que celui-ci couvre bien l'ensemble des rubriques, telles que présentées en annexe 5.5 de la présente charte.

Au moment de la remise de l'équipement, le carnet de suivi est fourni au Bénéficiaire et comporte, sauf refus de ce dernier, la date du prochain rendez-vous de suivi.

2.4 Prestation de suivi après l'acquisition de l'appareil auditif

La prestation de suivi est indissociable de l'appareillage. Elle est donc comprise dans le prix global de l'appareillage (cf. devis normalisé). L'audioprothésiste réalise ainsi cette prestation sur la durée de vie de l'appareil auditif.

Conformément à l'article L.165.9 du code de la sécurité sociale, l'audioprothésiste doit réaliser des séances de contrôle d'efficacité au minimum au 3^e, 6^e et 12^e mois après la délivrance de l'appareil auditif, puis une fois par semestre.

Chaque séance de contrôle doit comporter :

- › la réalisation de tous les tests audiométriques nécessaires aux vérifications mécaniques et acoustiques de l'appareil auditif et son nettoyage ;
- › le changement des pièces défectueuses et des éléments nécessaires au bon fonctionnement (piles, embouts, coques, tubes...) de l'appareil auditif, dont les conditions tarifaires auront été précisées dans le devis.

Dans la mesure du possible, les rendez-vous à venir seront planifiés à l'issue de chaque séance et notifiés dans le carnet de suivi.

Afin de faciliter la régularité des rendez-vous de contrôles, le Centre partenaire s'engage à envoyer aux bénéficiaires qui ne se seraient pas présentés pendant une période supérieure à 10 mois, une invitation sous forme d'emailing et/ou de courrier, présentant l'ensemble des mentions légales requises, en particulier par la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés.

Par ailleurs, indépendamment de ces séances de contrôle, le Bénéficiaire aura accès au Centre partenaire aussi souvent que nécessaire, et notamment pour l'achat des consommables.

3

Offres et services Kalivia

3.1 Contenu et présentation de l'offre d'audioprothèses au sein du Réseau

Pour s'assurer de la qualité des aides auditives proposées aux Bénéficiaires, tout en garantissant le libre choix, Kalivia a procédé à un appel à référencement auprès de tous les fournisseurs (fabricants ou enseignes). **À l'issue de cet appel à référencement ont été retenus les fournisseurs certifiant notamment que leurs aides auditives :**

- › sont inscrites sur la liste des produits et prestations remboursables (LPPR) et classées D par l'Assurance maladie ;
- › bénéficient d'une maîtrise de la traçabilité sur l'ensemble des processus de production et de distribution ;
- › disposent d'une fiche technique détaillée, permettant la classification par Kalivia (cf. processus de classification décrit ci-après).

Pour assurer la lisibilité de l'offre d'audioprothèses et une présentation claire de leurs caractéristiques, une classification en Gammes a été mise en place dans le cadre du Réseau Kalivia. En cohérence avec les pratiques des fabricants et du marché en général, les appareils ont ainsi été classifiés en 4 Gammes de technicité croissante.

Cette classification a été élaborée selon les critères techniques suivants : directivité microphonique, synchronisation binaurale, réducteur de bruit, nombre de programmes, anti-larsen, générateur de bruits, compression/transposition fréquentielle, connectivité, nombre de canaux et caractéristiques additionnelles.

3.2 Garanties sur matériel

Le Centre partenaire propose soit une extension de la garantie fabricant, soit une garantie panne souscrite auprès d'un assureur, portant la couverture panne à 4 ans, à compter de la date d'achat. Le coût de cette garantie est inclus dans le tarif de l'audioprothèse.

Par ailleurs, un appareil de dépannage est mis à disposition sans frais, si le temps de réparation ou de remplacement devait excéder 3 jours. L'appareil auditif de dépannage n'est pas nécessairement identique à l'appareil original.

Le cas échéant, le Centre partenaire aide le Bénéficiaire du Réseau dans sa souscription d'assurances complémentaires (casse, perte et/ou vol).

3.3 Offre Prim'Audio®

L'offre Prim'Audio® répond à une exigence majeure du Réseau Kalivia : faciliter l'accès à un équipement de qualité, permettant d'améliorer l'écoute dans les situations les plus courantes, à un tarif attractif, afin de répondre aux besoins d'équipement audioprothétique des Bénéficiaires à budget réduit.

Les appareils concernés par cette offre sont choisis par le Centre et doivent remplir des caractéristiques techniques minimums : prothèse numérique de classe D à quatre canaux avec anti-larsen.

Le tarif de ces équipements ne doit pas excéder 700 € TTC et, comme pour toute autre audioprothèse vendue dans le cadre du Réseau Kalivia, comprend :

- › l'appareil prêt à l'emploi (c'est-à-dire avec pile et embout/coque) ;
- › la prestation indissociable d'adaptation et de suivi ;
- › une extension de garantie fabricant ou une assurance complémentaire portant la couverture contre la panne à 4 ans ;
- › un kit d'entretien pour six mois comprenant des piles et produits d'entretien adaptés à l'appareil : a minima deux plaquettes de 6 piles, une boîte de 50 lingettes nettoyantes ou un spray nettoyant de 75 ml, un gobelet et une grande ou deux petites capsules hydrofuges.

Le Centre partenaire s'engage à proposer cette offre à tout Bénéficiaire qui en ferait la demande.

Pour aider les Centres partenaires à respecter cet engagement, Kalivia a demandé aux fabricants référencés de proposer aux Centres partenaires au moins deux modèles (dont un intra et un contour), répondant aux caractéristiques ci-dessus et dont le prix de vente aux Centres partenaires ne devra pas excéder 300 €HT (garantie 4 ans panne incluse).

3.4 Assistance à tous les Bénéficiaires

Pour assurer la continuité des prestations au sein du Réseau, le Centre s'engage, dans la mesure du possible, à :

- › accueillir et renseigner tous les Bénéficiaires du Réseau, qu'ils soient ou non équipés dans son centre ;
- › dépanner (réparations mineures, nettoyage...) tout Bénéficiaire dans l'impossibilité de prendre rendez-vous avec son audioprothésiste habituel (ex. : vacances, déplacement professionnel...);
- › mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer le suivi de tout Bénéficiaire du Réseau qui emménagerait dans son secteur (entretien régulier, tests, réglages, renouvellement de la prothèse...);
- › permettre le réglage des audioprothèses qu'il aura commercialisées au sein du Réseau.

3.5 Facilités de paiement

Le Centre s'engage à proposer des facilités de paiement aux Bénéficiaires conformes à la réglementation applicable.

3.6 Bilan auditif ⁽⁵⁾ et conseils de prévention

Pour favoriser l'appareillage des déficients auditifs, Kalivia souhaite proposer aux Bénéficiaires du Réseau un service de prévention auditive. Le centre offre ainsi à tout Bénéficiaire du Réseau un Bilan auditif ⁽⁵⁾, sans frais ni obligation d'achat comprenant une otoscopie, une audiométrie tonale et vocale.

En cas de déficience auditive avérée, l'audioprothésiste du Centre invite le Bénéficiaire du Réseau à prendre contact avec son médecin traitant.

À l'occasion de ce test auditif, l'audioprothésiste dispensera des conseils de prévention aux Bénéficiaires du Réseau. De même, il devra être en capacité de fournir les coordonnées d'organisations pour personnes malentendantes.

(5) Test non médical réalisé sauf en cas d'anomalies constatées à l'otoscopie, d'handicap lourd et de non maîtrise de la langue française.

3.7 Offres promotionnelles

Le Centre partenaire s'engage dans la présentation de ses offres promotionnelles à respecter scrupuleusement la réglementation en vigueur, et notamment :

- › l'article L.165-8 du Code de la Sécurité sociale et l'article R.5213-1 3° du code de la Santé Publique qui énoncent que la publicité pour un dispositif médical ne doit pas comporter de mention selon laquelle le dispositif médical est pris en charge, en tout ou partie, par les régimes obligatoires d'assurance maladie ou par un régime complémentaire ;
- › l'article L.121-1 du code de la consommation (loi 2008-776 du 4 août 2008) qui stipule qu'un produit présenté sur une publicité doit correspondre au prix annoncé, en particulier pour les « offres d'appel ».

Dans ces conditions, le Centre partenaire peut proposer aux Bénéficiaires du Réseau toutes ses offres promotionnelles (réductions de prix, tarifs spéciaux,...) sous réserve :

- › que les tarifs promotionnels soient inférieurs ou égaux aux engagements tarifaires maximums, tels que définis dans les Conditions générales de conventionnement, et conformes aux règles applicables en matière de pratiques tarifaires et de pratiques commerciales loyales ;
- › que ces offres soient comparables en termes de services inclus (à savoir: appareil prêt à l'emploi, prestation indissociable, extension de la couverture contre la panne, kit d'entretien 6 mois).

Par ailleurs, dans le cadre d'un appareillage réalisé au tarif Kalivia, toutes les offres et services additionnels (ex. : accessoires ou services offerts) proposés par le Centre sont dus aux Bénéficiaires Kalivia.

3.8 Autres Offres

En outre, le Centre partenaire s'engage, pour les produits vendus par ses soins :

- › à garantir au bénéficiaire, dans des conditions normales d'utilisation ;
 - une dépense annuelle de piles auditives n'excédant pas le montant du forfait de l'assurance maladie prévu à cet effet (hors système augmentant de façon significative la consommation de piles, type cross ou bluetooth) ;
 - une dépense annuelle de consommables (hors piles) et de produits d'entretien n'excédant pas 60 €
- › à réaliser une remise systématique de 20% sur les accessoires de connectivité (chargeurs et systèmes bluetooth) ;
- › à pratiquer des tarifs modérés, en adéquation avec les pratiques constatées sur le marché, pour les autres éléments facturés (ex. : réparations, embouts sur mesure).

3.9 Dispense d'avance de frais pour les Assurés santé des Organismes utilisateurs de Kalivia

Dans le cadre du Réseau Kalivia, le Centre partenaire pratique la dispense d'avance de frais sur la part du régime obligatoire. Pour la part du régime complémentaire, le Centre partenaire utilise les Interfaces mises à sa disposition par les Opérateurs de gestion désignés par les Organismes utilisateurs, et se conforme aux termes des Conventions de gestion du tiers payant.

En outre, le Centre partenaire s'engage à conserver l'exemplaire de l'accord de prise en charge signé par le Bénéficiaire, qui inclut le consentement de ce dernier quant au recueil, au traitement et à la transmission de données personnelles, pendant au moins 2 ans.

3.10 Solution d'appareillage sans reste à charge pour les Bénéficiaires de moins de 20 ans et ceux atteints de cécité sans limite d'âge

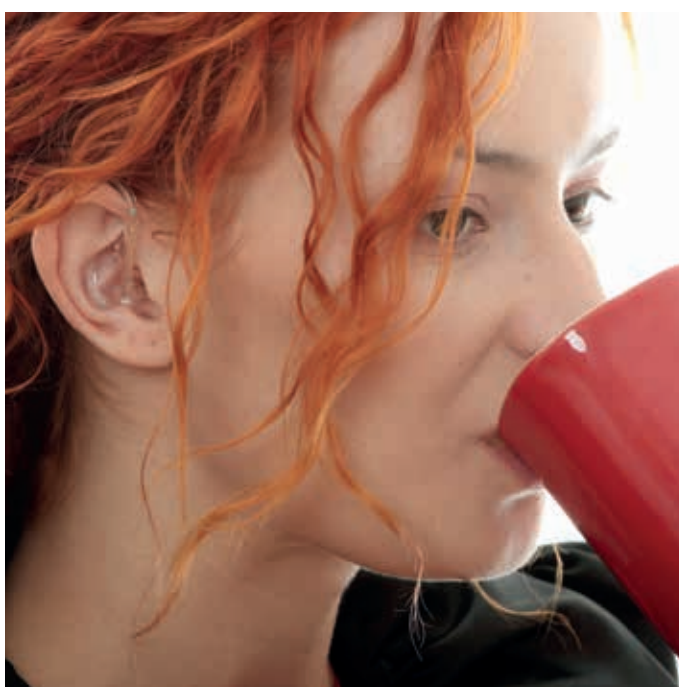
Par souci de solidarité, le Réseau Kalivia souhaite répondre aux besoins spécifiques des moins de 20 ans, pour qui le budget audioprothèse peut représenter un frein à l'appareillage, et aux attentes des Bénéficiaires atteints de cécité, qui souffrent d'un double handicap.

Sans préjudice de la réglementation applicable à la libre fixation des prix et aux pratiques tarifaires et commerciales, et notamment l'interdiction de la vente à perte et des pratiques commerciales déloyales, et sous réserve que l'Assuré santé dispose a minima d'une couverture équivalente au ticket modérateur, les Centres d'audioprothèse Kalivia consentent à proposer une solution pour atteindre un reste à charge nul après les remboursements du régime obligatoire et du régime complémentaire, en appliquant si nécessaire une remise sur les tarifs déclarés.

4

Mise à jour des données déclarées par le Centre partenaire

Afin d'assurer la fiabilité des informations transmises aux Bénéficiaires tout au long du conventionnement, le Centre partenaire s'engage à informer Kalivia, dans les meilleurs délais, de tout changement affectant les renseignements déclarés dans sa Proposition (cession du centre, déménagement...).



5.1 Références

Les engagements Kalivia, mentionnés dans la présente Charte qualité, se fondent notamment sur les éléments suivants :

- › norme Afnor NF EN 15927, complétée par la norme de certification NF EN 518 ;
- › personnes habilitées à exercer la profession d'audioprothésiste : articles L.4361-2 à L.4361-5 du code de la santé publique ;
- › aménagements et équipements : articles L.4361-6, D.4361-19 et D.4361-20 du code de la santé publique ;
- › devis normalisé : articles L.165-9 et D.165-1 à D.165-3 du code de la sécurité sociale, et arrêté du 31 octobre 2008 fixant le modèle du devis normalisé d'appareillage auditif, mentionné à l'article L.165-9 du code de la sécurité sociale ;
- › compte-rendu au médecin prescripteur : avis du Conseil national de la consommation relatif aux prothèses auditives, daté du 21 décembre 1999 ;
- › délai de conservation de l'accord de prise en charge signé par le Bénéficiaire du Réseau : article L.332-1 du code de la sécurité sociale. Informatique et libertés : loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 ;
- › rapport de la Haute Autorité de santé sur les appareils électroniques correcteurs de surdité, daté du mois d'avril 2008.

5.2 Contenu minimum des enquêtes de satisfaction

Le questionnaire de satisfaction doit évaluer de façon détaillée et selon une échelle de satisfaction numérique ou qualitative les éléments suivants :

- › le temps d'utilisation de l'aide auditive ;
- › la qualité de la prise en charge par l'audioprothésiste ;
- › l'accueil, la disponibilité, le conseil ;
- › l'amélioration de la qualité d'écoute ;
- › l'amélioration de la compréhension.

Cette liste est proposée à titre indicatif. Elle est non exhaustive et peut être complétée par le Centre partenaire.

5.3 Devis normalisé (version en vigueur au moment de l'Appel à propositions national)

ANNEXE

Devis d'appareillage auditif (Art. L. 165-9 du code de la sécurité sociale)

Audioprothésiste : Nom Adresse Tél/Fax : Adresse de courriel : N° Identifiant :	Patient : Nom, prénom Adresse Date de naissance
Médecin prescripteur Nom, prénom N° d'identification Date de la prescription médicale* <small>*La prescription médicale préalable est obligatoire.</small>	Assuré (si différent du patient) : Nom, prénom Adresse Date de naissance

N° du devis
 Lieu :
 Date d'établissement :
 Valable jusqu'au (date)

Premier appareillage Renouvellement d'appareillage

	Prix HT	Prix TTC
1. Appareil(s) électronique(s) correcteur(s) de surdité proposé(s) incluant tous les accessoires nécessaires à son (leur) fonctionnement :		
Appareil droit* : marque, modèle, référence commerciale, classe de l'appareil, durée de la garantie. <small>*la fiche technique présentant les principales spécificités de l'appareil proposé doit obligatoirement être jointe au devis</small>		
Appareil gauche* : marque, modèle, référence commerciale, classe de l'appareil, durée de la garantie. <small>*la fiche technique présentant les principales spécificités de l'appareil proposé doit obligatoirement être jointe au devis</small>		
Sous-Total (1)		
2. Prestation d'adaptation indissociable de l'appareil proposé (cf. détail du contenu minimal en annexe du devis)		
-		
	Prix HT	Prix TTC
2.1. Prestation associée à l'appareil droit		
2.2. Prestation associée à l'appareil gauche		
Sous-Total (2)		
TOTAL GENERAL (1+2)		
Tarif de prise en charge par l'assurance maladie fixé à la LPP* par appareillage <small>*base de remboursement par l'assurance maladie obligatoire comprenant l'appareil fourni avec tous les accessoires nécessaires à son fonctionnement ainsi que la prestation associée</small>		

5.3 Devis normalisé (suite)

Informations complémentaires sur les prix et les tarifs de remboursement en vigueur à la date d'établissement du présent devis des consommables renouvelables adaptés à l'appareil proposé :

Type de consommable	Prix HT	Prix TTC	Tarif LPP (préciser les conditions de prise en charge)

Conditions de réalisation des essais :

- Durée des essais :
- Facturation des éléments nécessaires à l'essai : oui Non

Si oui,

Détail des éléments facturés (embouts, coques...) :

Montant à la charge du patient à l'issu des essais en cas de non achat :

- Dépôt de garantie pour le matériel confié pendant les essais : oui Non

Si oui, préciser le montant du dépôt de garantie.

Autres informations (précisions sur le contenu et la durée de la garantie de base, sur l'éventuelle extension de garantie qui peut être proposée, sur les modalités de paiement...) :

Nom lisible, signature et cachet de l'audioprothésiste ayant réalisé le devis :

Pour être valable ce devis doit être obligatoirement accompagné de l'annexe ci-jointe détaillant le contenu de la prestation d'adaptation indissociable de l'appareil proposé.

Ce devis est une information précise et complète sur l'appareil qui sera testé. Il pourra être actualisé si les résultats des tests s'avéraient insuffisants, et qu'un autre appareil devait être proposé pour essais.

Informations sur le devis et le contenu de la prestation indissociable de l'appareil qui vous est proposé

Pour vous proposer ce devis correspondant à un appareillage adapté à votre cas, l'audioprothésiste que vous consultez a été conduit en particulier à :

- › vous questionner afin d'évaluer votre gêne, vos besoins, votre motivation, vos antécédents... ;
- › examiner vos conduits auditifs ;
- › mesurer votre audition en vous faisant entendre des sons au casque (audiométrie tonale) ;
- › mesurer votre tolérance aux sons forts (seuils d'inconfort) ;
- › mesurer votre compréhension de la parole en vous faisant entendre des mots (audiométrie vocale) ;
- › vous informer sur les différents appareillages disponibles et réalisables, leur utilisation, leur entretien, leur coût, leur durée de vie, les conditions de remboursement par les organismes de prise en charge.

De plus, la prestation indissociable de l'appareil qui vous est proposée inclut le nombre de séances nécessaires :

- › à l'adaptation ou l'application prothétique, la délivrance et le contrôle immédiat de l'appareillage qui comprend notamment :
 - la prise d'empreinte des conduits auditifs externes, si le type d'appareillage le nécessite ;
 - les essais d'un ou plusieurs appareils, avec à chaque fois l'ensemble des réglages nécessaires ;
 - le contrôle immédiat de l'efficacité prothétique en utilisant tous les tests audiométriques nécessaires ;
 - l'ajustement anatomique de l'appareil ;
 - l'adaptation progressive du réglage des appareils lors de séances d'essais permettant la personnalisation du traitement du signal, avec, à chaque séance, le contrôle d'efficacité de l'appareillage par l'audiométrie tonale et vocale ainsi que de votre appréciation ;
 - votre information sur l'utilisation, la manipulation, l'entretien des appareils, le changement des piles, les conditions d'utilisation en fonction des situations sonores, la durée et le contenu de garantie...
- › au suivi prothétique régulier et au contrôle permanent de l'appareil pendant toute la durée de votre appareillage avec le même appareil qui comprend au minimum :
 - des séances de contrôle d'efficacité au 3^e mois, au 6^e mois et au 12^e mois après la délivrance de l'aide auditive, puis une fois par semestre selon les besoins du patient ;
 - les contrôles effectués lors de ce suivi comportant tous les tests audiométriques nécessaires, les vérifications mécaniques et acoustiques des appareils et le nettoyage ;
 - la gestion administrative de votre dossier et notamment l'élaboration du (ou des) compte(s) rendu(s) d'appareillage au médecin prescripteur et à votre médecin traitant.

Source : arrêté du 31 octobre 2008 fixant le modèle du devis normalisé d'appareillage auditif mentionné à l'article L.165-9 du code de la sécurité sociale.

5.4 Compte-rendu à destination du prescripteur

L'information du prescripteur, lors de l'achat de l'appareil auditif et tout au long de la durée de vie de l'audioprothèse, doit préciser notamment les éléments suivants, sous réserve du consentement du bénéficiaire :

- › caractéristiques de l'audiologie prothétique du Bénéficiaire. Descriptif de la gêne ;
- › descriptif de sa motivation ;
- › type(s) et caractéristiques principales d'appareil(s) préconisé(s). Gain avec et sans prothèse ;
- › résultats subjectifs (utilisation et information) ;
- › difficultés de mémorisation ou de manipulation qui pourraient expliquer une discordance entre le résultat subjectif ressenti par le Bénéficiaire et son entourage, et le résultat objectif déterminé par le gain prothétique tonal et vocal.

5.5 Rubriques devant figurer dans le carnet de suivi

- › caractéristiques de l'appareillage ;
- › coûts annuels moyens de maintenance et d'entretien ;
- › le détail des prestations auxquelles le Bénéficiaire a droit, et notamment les séances de suivi à l'issue de l'acquisition de l'appareil auditif ;
- › les dates de rendez-vous et la synthèse de chaque séance :
 - adaptations et réglages réalisés ;
 - éléments facturés (consommables, matériel d'entretien, réparations...).
- › réponse aux 2 questions suivantes à chaque rendez-vous :
 - combien de temps avez-vous porté votre/vos aides auditives ?
 - en êtes-vous satisfait ?

Kalivia
122, rue de Javel - 75015 Paris
audio@kalivia-sante.fr



www.kalivia-sante.fr

Kalivia, société par actions simplifiée au capital de 5000000 €, ayant son siège social : 122, rue de Javel - 75015 Paris - RCS Paris 509 626 552.