

Pour des prestations d'aide et d'accompagnement des services autonomie à domicile (SAAD) pour moi ou pour un proche, je prends soin de :

→ Vérifier que le prix ou le tarif horaire proposé intègre l'ensemble des frais liés à la prestation. Il ne peut pas y avoir de suppléments facturés notamment pour :

- la gestion administrative (frais de dossier, de gestion courante...);
- le remplacement d'un intervenant ;
- le maintien des intervenants habituels après une absence du bénéficiaire.

Seuls peuvent être facturés, en plus du prix ou tarif horaire :

- des demandes particulières écrites (par exemple, la mise à disposition d'une boîte à clefs à l'entrée de son domicile...);
- les frais kilométriques des intervenants pour l'accompagnement du bénéficiaire à partir ou à destination de son domicile.

→ Vérifier que le professionnel ne réclame pas une somme qui sera encaissée au démarrage des prestations et rendue à la fin du contrat (ex : dépôt de garantie/caution) : cette pratique est interdite.

→ Vérifier le contenu du contrat (qui s'appelle « document individuel de prise en charge » – DIPEC) ; en effet ce contrat :

- doit mentionner que le prix ou tarif défini au moment de la conclusion du contrat pourra faire l'objet d'une revalorisation chaque année, en application de la réglementation en cours. Le moment venu, la société devra spécifiquement m'informer par écrit des nouveaux prix ;
- doit préciser les modalités de l'intervention au domicile et de remplacement des intervenants en indiquant :



- les jours et horaires d'intervention au domicile, déterminés avec vous, et les conditions de modification de ces derniers ;
- les conditions de remplacement des intervenants.

Retrouvez toutes nos fiches pratiques sur la santé sur :

www.economie.gouv.fr/dgccrf/les-fiches-pratiques

Pour signaler un problème de consommation

Signal
Conso

signal.conso.gouv.fr

Pour être alerté des produits dangereux

Kappel
Conso

rappel.conso.gouv.fr

Pour me renseigner sur mes droits en matière de consommation

Réponse
Conso

0809 540 550

DGCCRF - RéponseConso -
B.P.6034935 Montpellier Cedex

En savoir +



DGCCRF, 59 boulevard Vincent Auriol
75703 Paris CEDEX 13
Tel : 01 44 87 17 17



MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

Liberté
Égalité
Fraternité



**Frais médicaux,
services à la
personne :**
prenez soin de bien
vous informer

Les conseils de la DGCCRF
pour vos dépenses de santé

DGCCRF

Direction générale de la
concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes

Pour me soigner, je prends soin de :

→ **M'adresser à un professionnel qualifié :**
je ne confonds pas les professionnels de santé, qui sont les seuls à pouvoir établir un diagnostic ou réaliser des actes à visée thérapeutique, et les praticiens qui peuvent m'apporter du confort, du bien-être ou du soutien mais pas me soigner.

→ **M'informer sur les prix :**
les tarifs des produits et des prestations, y compris ceux des dépassements d'honoraires éventuels, doivent être affichés. En cas de vente d'un dispositif médical ou si les dépassements d'honoraires sont de 70 euros et plus, un devis doit d'abord m'être remis par le professionnel de santé.

Les professionnels conventionnés appliquent les tarifs de l'Assurance maladie ; les non conventionnés les fixent librement. La liste des professionnels conventionnés est disponible sur le site de l'Assurance maladie « ameli.fr ».

En établissement de soin (clinique, hôpital...), je m'informe de ces éléments tarifaires sur le site internet et dans les espaces d'accueil de l'établissement. Des prestations de confort peuvent m'être facturées sur demande (chambre individuelle sans nécessité médicale...). Elles sont facultatives et je dois être bien informé préalablement sur leurs prix.

Pour ma correction optique, mon appareil auditif ou pour mes dents, je prends soin de :

→ **Lire attentivement le devis qui m'est obligatoirement remis avant l'achat ou la prestation,** ce devis doit présenter au moins deux produits (un au choix, un dans le panier « 100% santé »), indiquer les prix et les caractéristiques de ces produits, le montant du remboursement de la Sécurité sociale et de l'assurance complémentaire, et la somme qu'il me restera à payer.

→ **Vérifier le marquage CE des lunettes ou des audioprothèses** qui me sont proposées : il atteste de leur conformité aux exigences de sécurité.

→ **Conserver le document de traçabilité** identifiant le dispositif médical que j'ai acheté. Il rappelle le numéro d'identification du produit et ses caractéristiques essentielles. Il est notamment utile en cas de rappel produit ou d'exercice de garanties.



Lorsque je fais appel à un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ou à une résidence autonomie pour moi ou pour un proche, je prends soin de :

→ **Vérifier que le contrat mentionne notamment :**

- les prestations minimales obligatoires (entretien et marquage du linge, accès à internet, fourniture au quotidien de trois repas, d'un goûter et d'une collation nocturne...);
- le droit de rétractation de 15 jours et les modalités de résiliation du contrat ;
- les modalités de calcul de la participation financière du résident (facturation forfaitaire ou à l'unité, obligatoire ou seulement si je consomme...);
- les modalités de revalorisation annuelle des prix. Le moment venu, l'établissement devra spécifiquement m'informer par écrit des nouveaux prix.

→ **Si un dépôt de garantie m'est demandé, vérifier que son montant ne dépasse pas le montant du tarif mensuel d'hébergement.**

→ **Me renseigner sur les prestations facultatives facturées en supplément** (télévision individuelle, coiffure, pédicure, soins esthétiques...), qui peuvent être proposées par l'établissement ou assurées par des intervenants extérieurs.

