

# Directives relatives aux conseils offerts par la Société suisse de la sclérose en plaques

## Introduction

La Société suisse de la sclérose en plaques (Société suisse SEP) propose aux personnes atteintes de SEP et à leur entourage une offre de conseil qui les guide dans les problématiques variées et complexes liées à la SEP.

## Principes de base

L'équipe Conseil interdisciplinaire de la Société suisse SEP conseille les personnes atteintes de SEP, leurs proches, les professionnels et les personnes intéressées, sur des questions d'ordre psychosocial, social et médical, mais aussi relatives aux soins. Nos conseils sont axés sur la mission de la Société suisse SEP et la convention de prestations avec l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS). Les conseils s'adressent aux personnes domiciliées en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein ainsi qu'aux salariés de ces pays. La Société suisse SEP est indépendante, laïque et politiquement neutre. Elle s'appuie en outre sur des connaissances scientifiquement fondées et sur les meilleures pratiques reconnues. Les conseils sont fournis par des spécialistes, de manière impartiale et respectueuse, selon une approche axée sur les ressources et les solutions. Les personnes atteintes de SEP bénéficient d'un soutien leur permettant de mener une vie aussi autonome que possible, de s'intégrer au mieux dans la société, d'être financièrement protégées et de prendre des décisions responsables.

## Type de conseils

Nous proposons des conseils par téléphone, e-mail, vidéo, chat et lors d'entretiens individuels. Le cadre des consultations (lieu, participants et forme de la consultation) dépend des besoins, du contenu et des ressources en fonction de la situation. Les entretiens individuels ont lieu sur rendez-vous dans nos centres SEP, dans d'autres sites localisés partout en Suisse ou à votre domicile.

## Caractère volontaire

Nos services de conseil représentent une offre à bas seuil et de type volontaire. Ils ne dépendent pas d'une adhésion à la Société suisse SEP et peuvent être interrompus à tout moment. Nous nous attendons à ce que les reports de rendez-vous soient justifiés et communiqués en temps utile afin que d'autres puissent en bénéficier.

## Financement

La Société suisse SEP n'accepte aucun soutien financier de l'industrie pharmaceutique. Elle est principalement financée par des donateurs privés. C'est pourquoi il lui est possible de proposer des services de conseil gratuits. En devenant membre ou en effectuant un don, vous faites un geste de solidarité important. Merci de tout cœur.

## **Confiance**

Nos conseillers professionnels sont soumis au secret professionnel. Par ailleurs, ils s'engagent à respecter le code de déontologie de leur métier (médical, des soins, du travail social). Sans le consentement de la personne conseillée, aucune donnée ne peut être transmise à des tiers en dehors de la Société suisse SEP ; demeure réservée l'obligation légale de renseigner et de témoigner, ainsi que vis-à-vis de l'OFAS. Au sein de la Société suisse SEP, vos informations peuvent être échangées à des fins d'organisation.

## **Gestion des documents et droit de regard**

Nous créons un dossier client lorsque le conseil est complexe ou dure plus d'une heure. La documentation rédigée par les spécialistes contribue à la qualité du conseil et au bon déroulement du processus. Afin de pouvoir l'assurer, nous attendons une attitude ouverte sur toutes les informations nécessaires aux entretiens. Toute personne conseillée est en droit de demander à consulter son dossier.

Enfin, les conditions et prescriptions de la loi fédérale sur la protection des données s'appliquent.

## **Perception de prestations de l'assurance-Invalidité : devoir d'information**

La Société suisse SEP et l'OFAS ont conclu un contrat de prestations pour la fourniture de certaines prestations de conseil. Dans ce contexte, la Société suisse SEP s'engage à communiquer à l'OFAS le type de conseil, l'étendue du conseil et des informations sur les prestations de l'assurance-invalidité (AI) dont vous bénéficiez. Par conséquent, nous avons besoin de votre numéro d'assurance ainsi que d'une preuve écrite indiquant si vous avez perçu ou sollicité des prestations individuelles de l'AI au cours des 10 dernières années, ou si vous êtes inscrit/e auprès de l'AI pour une telle prestation. Sont considérées comme prestations de l'AI : la remise de moyens auxiliaires, la détection et l'intervention précoces, les mesures d'ordre professionnel, les indemnités journalières, la rente d'invalidité, l'allocation pour impotent et la contribution d'assistance. À titre de preuve, merci de bien vouloir nous faire parvenir une confirmation du dépôt de la demande ou une décision de l'AI. Nous avons également besoin d'une confirmation médicale du diagnostic de SEP.

## **Réclamation**

En cas d'insatisfaction quant à notre service de conseil, vous disposez de voies de réclamations décrites ci-après. Vous devez tout d'abord transmettre votre plainte, oralement ou par écrit, à la conseillère ou au conseiller concerné. Si vous ne pouvez pas faire usage de cette voie pour des raisons impératives, vous pouvez vous adresser au/à la supérieur/e hiérarchique.

Lausanne, mars 2024

La Société SEP se tient à votre disposition pour toute demande d'information ou de conseil. Infoline SEP 0844 737 463 (du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00).