



CHARTRE QUALITÉ  
DU RÉSEAU AUDIO  
KALIVIA





<b>Préambule</b> .....	<b>4</b>
<b>1. L'audioprothésiste, le centre et l'équipe</b> .....	<b>6</b>
1.1 Qualification de l'audioprothésiste	6
1.2 Présence de l'audioprothésiste et ouverture du centre	6
1.3 Aménagement et équipement du centre	7
<b>2. Le parcours des Bénéficiaires du Réseau</b> .....	<b>7</b>
2.1 Prise en charge avant la vente	7
2.1.1 Identification des audioprothésistes membres du Réseau	
2.1.2 Bilan de la gêne auditive	
2.1.3 Accompagnement du Bénéficiaire dans le choix de l'équipement	
2.1.4 Remise d'un devis normalisé	
2.2 Accompagnement des Bénéficiaires pendant la phase d'essai	9
2.2.1 Essais sans frais	
2.2.2 Coordination avec le prescripteur tout au long du suivi	
2.3 Remise de l'appareil auditif	9
2.3.1 Remise de l'appareil	
2.3.2 Carnet de suivi	
2.4 Prestation de suivi après l'acquisition de l'appareil auditif	10
<b>3. Offres et services Kalivia</b> .....	<b>11</b>
3.1 Contenu et présentation de l'offre d'audioprothèses au sein du Réseau	11
3.2 Garanties sur matériel	11
3.3 Offre Prim'Audio®	11
3.4 Assistance à tous les Bénéficiaires	12
3.5 Facilités de paiement	12
3.6 Dépistage et conseils de prévention	12
3.7 Offres promotionnelles	12
3.8 Dispense d'avance de frais pour les Assurés santé des Organismes partenaires de Kalivia	13
3.9 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
<b>4. Mise à jour des données déclarées par l'audioprothésiste</b> .....	<b>13</b>
<b>5. Annexes</b> .....	<b>14</b>
5.1 Références	14
5.2 Devis normalisé	15
5.3 Compte-rendu à destination du prescripteur	17
5.4 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 partenaires de Kalivia souhaitent faciliter, dans les meilleures conditions, l'accès de leurs Bénéficiaires déficients auditifs, à des solutions adaptées à leurs besoins et à leurs attentes. Ils ont ainsi demandé à Kalivia de constituer un Réseau d'audioprothésistes devant permettre de mieux maîtriser la qualité des prestations et les coûts.

En rejoignant le Réseau, les audioprothésistes s'engagent à exercer leur profession dans le respect de la réglementation en vigueur et des normes de la profession. Le respect par les audioprothésistes partenaires d'exigences minimales en matière de prestations de services et des recommandations de bonnes pratiques issues de la profession permettra aux Organismes partenaires de Kalivia<sup>(1)</sup> 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 audioprothésistes partenaires du Réseau Kalivia.

(1) Les Organismes partenaires de Kalivia sont les mutuelles et unions de mutuelles, les groupes de protection sociale et les entreprises d'assurance listés en annexe des Conditions générales de conventionnement.



**La présente charte s'attache à détailler les engagements qualité du Réseau Kalivia 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 législatifs 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 ;
- › 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 certes 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 de l'audioprothésiste

Le centre d'audioprothèse 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 20 heures par an à la formation continue (cf. norme Afnor NF EN 15927).

## 1.2 Présence de l'audioprothésiste et ouverture du centre

Pour assurer un service de qualité au-delà de la simple prise de rendez-vous, il est recommandé à l'audioprothésiste d'être présent au moins deux demi-journées par semaine dans le centre, 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 d'audioprothèse, 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.



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

## 1.3 Aménagement et équipement du centre

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

De même, la qualité de la prise en charge des Bénéficiaires du Réseau tout au long du processus d'appareillage, rappelé à l'article 1.2, exige du centre d'audioprothèse qu'il se conforme aux exigences matérielles prévues par le code de la santé publique<sup>(2)</sup>.

**Dans le Réseau Kalivia, un centre devra ainsi remplir les conditions ci-après :**

- › Le centre dispose d'un cabinet et 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. Il dispose également d'un laboratoire isolé de la salle de mesures audioprothétiques lorsqu'il y a fabrication d'embouts ou de coques.
- › **Le matériel disponible dans le centre :**
  - 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...).

(2) Articles L4361-6, D4361-19 et D4361-20 du code de la santé publique.

## 2

# Le parcours des Bénéficiaires du Réseau

Dans le Réseau Kalivia, l'audioprothésiste se conforme aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur au jour de la soumission de sa candidature et tout au long de la durée de son conventionnement.

## 2.1 Prise en charge avant la vente

### 2.1.1 Identification des audioprothésistes membres 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.

### 2.1.2 Bilan de la gêne auditive

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.

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<sup>(3)</sup>, 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 du régime 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 limitations 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.

(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 12 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<sup>(4)</sup>, l'audioprothésiste doit remettre au Bénéficiaire un devis normalisé complété (cf. annexe 5.2 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.

(4) Articles L.165-9 et D.165-1 à D.165-3 du code de la 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 de la sécurité sociale.



## 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

L'audioprothésiste garantit au Bénéficiaire une période d'essai minimum de 15 jours, incluant autant de rendez-vous que nécessaire pour l'obtention des résultats prévus. 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. 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.

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.

## 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), 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 adapté à l'appareil, comprenant a minima des lingettes nettoyantes, un gobelet et des pastilles hydrofuges ;
- › une plaquette d'au moins 6 piles.

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.

### 2.3.2 **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).

L'audioprothésiste peut utiliser le modèle de carnet de suivi dont il dispose, sous réserve que celui-ci couvre bien l'ensemble des rubriques Kalivia, telles que présentées en annexe 5.4 de la présente charte.

## 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.

La prestation après acquisition définitive de l'appareil auditif se compose du suivi prothétique régulier et du contrôle permanent de l'appareil.

L'audioprothésiste doit réaliser des séances de contrôle d'efficacité au minimum au 3<sup>e</sup>, 6<sup>e</sup> et 12<sup>e</sup> mois après la délivrance de l'appareil auditif, puis une fois par semestre, selon le protocole suivant :

- contrôles comportant tous les tests audiométriques nécessaires, les vérifications mécaniques et acoustiques de l'appareil auditif et son nettoyage ;
- 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.

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

**À ce titre, le centre d'audioprothèse s'engage pour toute la durée de son conventionnement :**

- à appliquer une révision modérée, n'excédant pas les augmentations généralement constatées sur le marché, pour les tarifs des consommables indiqués sur le devis normalisé ;
- à pratiquer des tarifs modérés, en adéquation avec les pratiques constatées sur le marché, pour les autres éléments facturés (ex. : réparations).

## Offres et services Kalivia

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

Pour garantir la liberté de pratique des audioprothésistes et un large choix aux Bénéficiaires, toute audioprothèse remplissant les conditions suivantes peut être référencée, puis proposée au sein du Réseau :

- › inscription sur la liste des produits et prestations remboursables (LPPR) par l'Assurance maladie, et donc classification en A, B, C ou D ;
- › garanties de traçabilité sur l'ensemble des processus de production et de distribution ;
- › fiche technique détaillée, permettant la classification par Kalivia (cf. processus de classification 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 5 Gammes de technicité croissante, outre la Gamme CMU, ainsi définie par les fabricants/distributeurs.

Cette classification a été élaborée selon les critères techniques suivants : nombre de canaux, directivité microphonique, réducteur de bruit, nombre de programmes, anti-larsen, caractéristiques additionnelles.

### 3.2 Garanties sur matériel

L'audioprothésiste 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, l'audioprothésiste 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 font partie de la Gamme 2 et doivent donc remplir des caractéristiques techniques minimums : prothèse numérique à trois 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 (lingettes, gobelet et pastilles hydrofuges) ;
- › et une plaquette d'au moins 6 piles.

Tout Audioprothésiste partenaire sélectionne donc dans le Référentiel Kalivia au moins deux appareils (un intra et un contour), constituant ainsi son offre Prim'Audio<sup>®</sup>, qu'il s'engage à proposer à tout Bénéficiaire qui en fait la demande.

### 3.4 Assistance à tous les Bénéficiaires

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

- › accueillir et renseigner tous les Bénéficiaires du Réseau, qu'ils se soient ou non équipés dans son centre ;
- › dépanner (réparations mineures, nettoyage...) tout Bénéficiaire dans l'impossibilité de voir 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...).
- › mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour permettre le réglage des audioprothèses qu'il aura commercialisées au sein du Réseau.

### 3.5 Facilités de paiement

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

### 3.6 Dépistage et conseils de prévention

Pour favoriser l'appareillage des déficients auditifs, Kalivia souhaite proposer aux Bénéficiaires du Réseau un service de dépistage auditif. L'audioprothésiste offre ainsi à tout Bénéficiaire du Réseau un test auditif<sup>(5)</sup>, sans frais ni obligation d'achat.

En cas de déficience auditive avérée, l'audioprothésiste 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 des organisations pour personnes malentendantes.

(5) Test non médical.

### 3.7 Offres promotionnelles

Le centre propose aux Bénéficiaires du Réseau toutes ses offres promotionnelles d'audioprothèses (réductions de prix, offres spéciales...) sous réserve :

- › que les tarifs promotionnels soient inférieurs 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, présentes dans le Référentiel Kalivia, 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 et plaquette d'au moins 6 piles).

### 3.8 Dispense d'avance de frais pour les Assurés santé des Organismes partenaires de Kalivia<sup>(6)</sup>

Dans le cadre du Réseau Kalivia, le centre d'audioprothèse pratique la dispense d'avance de frais sur la part du régime obligatoire. Pour la part du régime complémentaire, l'audioprothésiste utilise le portail de tiers payant des organismes d'Assurance maladie complémentaire et se conforme à la procédure de demande de prise en charge décrite dans la convention de tiers payant.

En outre, l'audioprothésiste 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.

Enfin, l'audioprothésiste se conforme à ses propres obligations au regard des dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

(6) Les Organismes partenaires de Kalivia sont les mutuelles et unions de mutuelles, les groupes de protection sociale et les entreprises d'assurance listés en annexe des Conditions générales de conventionnement.

### 3.9 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 audioprothésistes 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 l'audioprothésiste

Afin d'assurer la fiabilité des informations transmises aux Bénéficiaires tout au long du partenariat, le centre d'audioprothèse s'engage à informer Kalivia, dans les meilleurs délais, de tout changement affectant les renseignements déclarés dans sa candidature (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.
- › 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 Devis normalisé

### ANNEXE

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

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

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

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

## 5.2 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<sup>e</sup> mois, au 6<sup>e</sup> mois et au 12<sup>e</sup> 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.

## 5.3 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 :

- › 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.

## 5.4 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 ;
  - niveau de satisfaction du Bénéficiaire ;
  - éléments facturés (consommables, matériel d'entretien, réparations...).





**Kalivia**  
122, rue de Javel - 75015 Paris  
Tél. **0 820 21 00 38** (0,118 €/min)  
Fax 0 820 895 890 (0,118 €/min)  
contact@kalivia-sante.fr



[www.kalivia-sante.fr](http://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.