ASSURANCE

Soins de santé

TOUT CE QU'IL FAUT *savoir !*

ETHIAS

NOUS SOMMES LÀ POUR *vous*

TOUT CE QU'IL FAUT *savoir !*

Votre employeur a souscrit pour les membres de son personnel une assurance collective soins de santé auprès d'Ethias. **Il a fait le bon choix !** Découvrez ci-dessous toutes les informations pratiques.

LES SERVICES QUI VOUS SIMPLIFIENT LA VIE !

L'ESPACE CLIENT SOINS DE SANTÉ

Accessible 7j/7, 24h/24.
Un service en ligne gratuit et sécurisé qui vous permet de suivre et gérer vos dossiers « Soins de santé » :

- vue globale des bénéficiaires et de leurs couvertures.
- rappel de leur numéro AssurCard et du numéro AssurPharma.
- possibilité de déclarer une hospitalisation.
- envoi en ligne de vos documents médicaux.
- envoi en ligne des demandes de remboursement.
- suivi des remboursements.

Connexion via ordinateur, tablette ou smartphone. Grâce à l'app Ethias, disponible pour Google Play et App Store, vous pouvez suivre et gérer vos dossiers « Soins de santé » via votre smartphone ou en vous connectant à www.ethias.be/espaceclient.

ASSURCARD

Facilite la vie en cas d'hospitalisation.
Vous déclarez votre hospitalisation à l'aide de votre numéro AssurCard :

- via l'adresse : www.ethiashospi.be
- via la borne AssurCard située à l'hôpital.
- via l'Espace Client Soins de santé.

LES AVANTAGES ?

- Ouverture immédiate du dossier.
- Lorsque vous obtenez un accord de tiers payant (feu vert) : pas d'acompte à débourser avant d'entrer à l'hôpital et la facture d'hospitalisation est directement payée par Ethias à l'hôpital.

ASSURPHARMA

Réduit les formalités administratives et facilite l'accès au remboursement des frais pharmaceutiques.
Grâce à AssurPharma, les frais pharmaceutiques sont directement transmis à Ethias par voie électronique.

LES AVANTAGES ?

- Vous ne devez plus envoyer les BVAC* à Ethias, qui les reçoit automatiquement le jour de l'achat des médicaments.
- Accélération des remboursements

ASSURMED

Accélère le remboursement des frais médicaux.
Grâce à AssurMed, les frais médicaux sont directement transmis à Ethias par voie électronique.

L'AVANTAGE ?

- Les attestations de soins établies par les médecins généralistes ou les dentistes sont transmises de façon digitale et sécurisée afin de permettre un remboursement plus rapide.

** Une attestation BVAC est un ticket de caisse détaillé reçu du pharmacien pour demander un remboursement auprès de la mutualité ou d'une assurance. L'abréviation BVAC signifie « Bijkomende Verzekering/Assurance Complémentaire ».*

COMMENT ACCÉDER À VOTRE ESPACE CLIENT SOINS DE SANTÉ ?

L'APP ETHIAS

L'app est disponible pour **Google Play** et **App Store**. Vous pouvez suivre et gérer vos dossiers soins de santé via votre smartphone.

RENDEZ-VOUS SUR WWW.ETHIAS.BE/ESPACECLIENT

C'est simple et rapide !

Accès sécurisé : plusieurs modes d'identification dont l'application Itsme®. Facile, rapide et sécurisé ! Fini de retenir des mots de passe pour se connecter.

Découvrez l'Espace Client dans cette vidéo
www.ethias.be/espaceclient_SDS

LES PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

- consulter vos couvertures soins de santé, ainsi que celles des membres de votre famille
- envoyer facilement vos demandes de remboursement et autres documents médicaux
- envoyer un document à Ethias
- déclarer l'hospitalisation
- suivre le statut de vos remboursements

Si vous souhaitez avoir accès aux données concernant les personnes majeures de votre famille, chacune d'elles doit nous faire parvenir son accord écrit. Téléchargez le document dans votre espace client et renvoyez-le nous complété et signé.

LES AVANTAGES ?

- Service gratuit, en ligne et 24/7
- Facile, rapide et sécurisé !
- Confidentialité des données
- Connexion via ordinateur, smartphone ou tablette

COMMENT ASSURCARD VOUS FACILITE LA VIE EN CAS D'HOSPITALISATION ?

AssurCard est une carte électronique nominative qui vous permet, dans la grande majorité des cas, de bénéficier du système de tiers payant.

COMMENT UTILISER VOTRE ASSURCARD ?

VIA INTERNET

- Depuis votre PC ou votre smartphone, surfez sur www.ethiashospi.be ou connectez-vous à votre Espace Client Soins de santé et sélectionnez « déclarer une hospitalisation ».
- Sélectionnez la langue de votre choix et la compagnie d'assurance (Ethias).
- Indiquez le numéro de votre carte « AssurCard ».
- Le système vérifie vos données personnelles. Si vous n'êtes pas ou plus assuré(e), un message vous en informe.
- Dans tous les autres cas, vous êtes invité(e) à répondre à quelques questions. Cette procédure est simple et conviviale.
- Au terme du questionnaire, un message vous indique si vous pouvez ou non bénéficier du système de tiers payant (feu vert ou rouge - voir page 6). Parfois, vous serez invité(e) à imprimer un document ou à en solliciter l'envoi par pli postal. Dans certains cas, un formulaire « certificat médical » à nous renvoyer complété par votre médecin sera également mis à votre disposition.
- N'oubliez pas de présenter votre carte « AssurCard » ou de communiquer votre numéro au guichet des admissions lors de votre entrée en clinique.

A L'HÔPITAL

- Avant de vous présenter au guichet des admissions de l'hôpital, rendez-vous au terminal AssurCard pour y déclarer votre hospitalisation. Vous trouverez ce terminal à proximité du guichet des admissions des hôpitaux ayant adhéré au système AssurCard. Une liste des hôpitaux concernés peut être consultée sur www.assurcard.be/fr/hopitaux.
- Scannez votre carte au terminal ou encodez votre numéro AssurCard. Le système vérifie vos données personnelles. Si vous n'êtes pas ou plus assuré(e), un message vous en informe.
- Dans tous les autres cas, vous êtes invité(e) à répondre à quelques questions simples qui s'affichent à l'écran.
- Au terme du questionnaire, un message vous informe si vous pouvez ou non bénéficier du système de tiers payant (feu vert ou rouge - voir page 6). Dans certains cas, un certificat médical vous est fourni par l'imprimante du terminal afin que vous puissiez faire compléter les données médicales par votre médecin.
- N'oubliez pas de présenter votre carte « AssurCard » ou de communiquer votre numéro au guichet des admissions.

PRÉCISIONS UTILES

Votre AssurCard n'est pas une preuve d'assurance au moment de votre hospitalisation.

Le fait que vous obteniez un accord de tiers payant (feu vert) sur la base des informations que vous avez communiquées ne signifie pas nécessairement que votre hospitalisation est couverte par le contrat d'assurance. Si après analyse de votre dossier, il apparaît qu'en vertu du contrat, votre hospitalisation ne peut pas être prise en charge par Ethias, vous serez invité à rembourser le montant avancé par Ethias.

Une partie de la facture d'hospitalisation pourrait ne pas être couverte par le contrat.

Certains frais peuvent ne pas être couverts par le contrat (franchise, frais de téléphone, location de télévision…). Lorsque ceux-ci ont été avancés par Ethias, il vous appartient de les rembourser dès que vous y êtes invité. En cas de non remboursement, Ethias pourra suspendre voire supprimer l'accès au système de tiers payant.

Que faire si le tiers payant ne s'applique pas (feu rouge) ?

Si le tiers payant ne s'applique pas, vous payez directement à l'hôpital le montant de l'acompte et de la facture. S'il s'avère, après examen de votre dossier, que l'hospitalisation est couverte par le contrat, Ethias vous remboursera.

COMMENT UTILISER ASSURPHARMA ?

Grâce à AssurPharma, les frais pharmaceutiques sont directement transmis à Ethias par voie électronique.

LE FONCTIONNEMENT ?

Vous présentez le code-barres AssurPharma reçu d'Ethias à votre pharmacien. Le pharmacien transmet à Ethias (de manière électronique) l'attestation BVAC*. Ethias procède alors au remboursement des médicaments.

LES AVANTAGES ?

- Vous ne devez plus envoyer les BVAC à Ethias, qui les reçoit automatiquement le jour de l'achat des médicaments.
- Accélération des remboursements.

** Une attestation BVAC est un ticket de caisse détaillé reçu du pharmacien pour demander un remboursement auprès de la mutualité ou d'une assurance. L'abréviation BVAC signifie « Bijkomende Verzekering/Assurance Complémentaire ».*

COMMENT UTILISER ASSURMED ?

Grâce à AssurMed, les frais médicaux sont directement transmis à Ethias par voie électronique.

LE FONCTIONNEMENT ?

- Vous donnez une seule fois votre consentement pour l'utilisation structurée et sécurisée des données mentionnées sur vos attestations de soins.
  Comment ?
  - Soit sur la plateforme www.assurmed.be.
  - Soit en utilisant un portail de santé participant : par exemple Helena.
- Si votre prestataire de soins (médecin/dentiste) émet les attestations de soins de manière électronique via cette plateforme, vous avez la possibilité d'utiliser le système AssurMed.
  Concrètement : vous vous connectez à un portail santé (par exemple Helena) et vous y attribuez à Ethias les frais médicaux liés à votre visite chez le médecin généraliste ou le dentiste. Ainsi, ces frais seront immédiatement transmis à Ethias.
  Si votre prestataire de soins (médecin généraliste/dentiste) n'émet pas les attestations de soins de manière électronique via une plateforme santé participante, vous ne pouvez pas utiliser AssurMed. Vous devez transmettre les justificatifs de vos frais via votre Espace Client, par e-mail ou par courrier.

L'AVANTAGE ?

- AssurMed accélère le remboursement des frais médicaux.

LES ÉTAPES À SUIVRE POUR ÊTRE *remboursé*

COMMENT DÉCLARER MON HOSPITALISATION ?

Nous vous conseillons d'introduire votre demande via AssurCard lorsque l'hôpital utilise ce système.

Si l'hôpital ne participe pas au système AssurCard vous trouverez « *le formulaire de déclaration pour intervention soins de santé* » sur le site d'Ethias.

CHAQUE HOSPITALISATION DOIT ÊTRE DÉCLARÉE

JE REÇOIS UN FEU VERT (ACCORD POUR LE TIERS PAYANT)

- J'informe l'hôpital en présentant ma carte ou en communiquant mon numéro AssurCard au service des admissions.
- Je ne paie pas d'acompte.
- L'hôpital enverra la facture à Ethias.
- Si un document médical est nécessaire pour la gestion de mon dossier, il me sera demandé automatiquement à l'issue de l'encodage de ma demande.

J'utilise le système Assurcard (rapidité) :

- via la borne Assurcard de l'hôpital
- via le site www.ethiashospi.be
- via mon Espace Client Soins de santé

Je n'utilise pas le système Assurcard :
Je déclare mon hospitalisation à Ethias via ce formulaire

JE REÇOIS UN FEU ROUGE (POUR LE TIERS PAYANT)

COMMENT TRANSMETTRE MES FRAIS À ETHIAS ?

MES FRAIS D'HOSPITALISATION

LA FACTURE EST DIRECTEMENT PAYÉE PAR ETHIAS À L'HÔPITAL

Je conserve le duplicata éventuel chez moi.
NB : La facture d'un passage aux urgences ne fait pas partie de la facture du séjour. Je paie cette facture et l'envoie à Ethias pour remboursement.

JE PAIE LA FACTURE À L'HÔPITAL

J'ai la facture originale :
J'envoie la facture originale et complète. Si j'envoie mes documents en numérique, je conserve les factures originales pendant 36 mois. Ethias pourrait me les réclamer en cas de besoin.

Je n'ai plus la facture originale :
J'envoie un duplicata de la facture avec un décompte de ma mutuelle ou de tout autre assureur.

COMMENT TRANSMETTRE MES FRAIS AMBULATOIRES PRÉ ET POST-HOSPITALIERS ?*

Je paie toutes les factures relatives aux frais pré et post hospitaliers.

LA FACTURE D'AMBULANCE

Je transmets : la copie de la facture de transport et un décompte de la mutuelle précisant le montant de l'intervention légale (INAMI) et le montant de l'intervention de l'assurance complémentaire. Si la mutuelle n'intervient pas, j'envoie une attestation de sa non intervention.

LES HONORAIRES MÉDICAUX

Je transmets : les quittances de remboursement de la mutuelle avec la preuve du montant des honoraires réellement payés (les attestations de soins originales sont destinées à la mutuelle).

LES FRAIS PHARMACEUTIQUES

J'utilise le code barre Assurpharma : (accessible via l'Espace Client et adressé par courrier au moment de l'ouverture du dossier)

> Le pharmacien transmet à Ethias les BVAC* de manière électronique lors de chaque achat.
> Le pharmacien me remet (lors de chaque achat) un reçu de l'envoi de l'attestation BVAC.
> Je conserve ce reçu chez moi.

Je n'utilise pas le système Assurpharma

> Je demande une attestation BVAC* à mon pharmacien lors de l'achat.
> Je transmets à Ethias les BVAC via l'Espace Client, par mail ou par courrier postal.

** Une attestation BVAC est un ticket de caisse détaillé reçu du pharmacien pour demander un remboursement auprès de la mutualité ou d'une assurance. L'abréviation BVAC signifie « Bijkomende Verzekering/Assurance Complémentaire ».*

LES FRAIS DE KINÉSITHÉRAPIE

Je transmets : la quittance de la mutuelle avec la preuve du montant des honoraires réellement payés (les attestations de soins originales sont destinées à la mutuelle) ainsi qu'une copie de la prescription.

LES AUTRES FACTURES

Je transmets : la facture acquittée.

** Sous réserve d'acceptation de mon dossier et conformément au contrat « Soins de santé » qui me lie à Ethias.*

Attention

Si j'envoie mes documents par la poste, Ethias les numérise et ne sera alors plus en mesure de me renvoyer les originaux par la suite. Je ne transmets donc à Ethias que les documents nécessaires au traitement de mon dossier.

Si j'envoie mes documents de manière numérique, je conserve les factures originales pendant 36 mois.
Ethias pourrait me les réclamer en cas de besoin.

COMMENT TRANSMETTRE MES DOCUMENTS ?

Via ordinateur : En les téléchargeant via ordinateur ou smartphone dans mon **Espace Client** sur www.ethias.be/espaceclient.
Par mail : à **gestionsinistres@ethias.be** en mentionnant mon numéro de dossier en objet.
Par courier : Ethias – BP 10037 – 1070 Bruxelles. Les délais de traitement d'envois postaux sont plus longs.

Attention

- Il est inutile d'envoyer les mêmes documents via plusieurs canaux.
- Je transmets mon numéro de compte lors de l'ouverture du dossier.
- Je précise ma référence de dossier à chaque envoi.

Remarque : pour les assurés qui bénéficient des deux garanties (hospitalisation et soins médicaux ambulatoires), les frais non couverts dans le cadre de la police d'assurance « hospitalisation » peuvent être introduits dans le cadre de la police d'assurance « soins médicaux ambulatoires ».

En savoir plus ? www.ethias.be/sinistre-soinsdesante

ET SI VOUS SOUFFREZ D'UNE MALADIE GRAVE ?

Pour trouver la liste des maladies graves couvertes par votre assurance :
01 allez sur votre Espace Client Soins de santé
02 cliquez sur l'onglet « Voir les couvertures »
03 ouvrez le PDF associé à votre nom

Rendez-vous ensuite sur le site d'Ethias où se trouve le « *formulaire de déclaration pour intervention soins de santé* »
www.ethias.be/sinistre-soinsdesante

QUE FAIRE SI LA COMPOSITION DE VOTRE FAMILLE CHANGE ?

SI LA COMPOSITION DE VOTRE FAMILLE CHANGE...

- Naissance
- Mariage ou mise en ménage
- Un membre du ménage quitte le foyer (divorce, séparation, départ d'un enfant...)
- Décès

Vous devez en avertir votre employeur afin qu'il fasse le nécessaire auprès d'Ethias.

Pour toute question concernant la déclaration et le remboursement de vos frais médicaux :
gestionsinistres@ethias.be
04 220 33 01

Pour toute question concernant votre contrat (résiliation, changement, facturation...) :
contrat.medicollectivites@ethias.be
04 220 81 00

Cette brochure a un caractère purement informatif et a pour but de donner un aperçu des dispositions reprises dans le contrat d'assurance collective conclu entre votre employeur et Ethias. En cas de litige, Ethias se référera exclusivement aux conditions particulières, spéciales et générales de la police d'assurance souscrite par votre employeur.

Ethias SA, n° d'agrément 196, voie Gisèle Halimi 10 4000 Liège, est une compagnie d'assurance agréée en Belgique et soumise au droit belge. www.ethias.be • info@ethias.be • RPM Liège • TVA BE 0404.484.654 • IBAN : BE72 0910 0078 4416 • BIC : GKCCBEBB. Document publicitaire. Ne constitue pas un engagement contractuel. E.R. : Vincent Pécasse. 07/2025