

Gros plan sur

Un patient bien informé en vaut deux !

Régulièrement, la MC Liège est interpellée par ses membres au sujet de suppléments réclamés par leur médecin spécialiste. En Marche profite de l'arrivée du nouveau modèle de déclaration d'admission qui devra être utilisé par tous les hôpitaux dès le 1^{er} juillet pour vous rappeler les droits dont vous disposez en tant que patient.

Depuis le 1^{er} janvier 2013, les suppléments d'honoraires sont interdits en hospitalisation avec nuitée en chambre commune ou à deux lits (lire aussi l'article sur les nouveautés en hospitalisation de jour en page "Mutualité service").

Gestionnaire de dossiers au service "défense des membres" de la MC Liège, Claudine Willaume dresse un constat : "Depuis quelques mois, les affiliés nous interpellent davantage pour des questions liées au conventionnement, aux montants des honoraires des consultations de spécialistes, à l'imposition d'un type de chambre lors d'une hospitalisation. Certaines personnes nous ont informés que leur médecin refusait de les opérer ou d'assurer certaines prestations comme un déplacement pour un accouchement le week-end si elles ne prenaient pas une chambre particulière. Des prestataires vont même jusqu'à gonfler le tarif de leurs consultations en amont d'une hospitalisation si celle-ci a lieu en chambre commune ou à deux lits !"

Bien entendu, ces situations sont difficiles à objectiver mais les témoignages se multiplient et incitent la MC à continuer à informer régulièrement ses membres au sujet des droits dont ils disposent.

Chambre à un lit ou à deux lits ?
Claudine Willaume rappelle que le choix de la chambre appartient bien au patient : "Il ne peut pas y avoir de lien entre le choix de chambre et les frais d'une consultation en ambulatoire ! Un médecin ne peut pas refuser ses soins à un patient pour le seul motif que celui-ci refuse une chambre individuelle, il ne peut pas non plus l'influencer dans son choix de chambre".

Comme nous l'avons déjà évoqué à plusieurs reprises dans nos colonnes, en hospitalisation classique, la facture est de quatre à cinq fois plus élevée en chambre individuelle qu'en chambre commune ou à deux lits et cette différence est principalement imputable aux suppléments d'honoraires qui représentent près de deux tiers de la facture en chambre individuelle.

Priorité à l'information !

Le patient a droit à toutes les informations sur son état de santé mais pas seulement... La MC recommande à ses membres de bien se renseigner auprès des prestataires sur les répercussions financières des choix thérapeutiques et du choix de chambre en cas d'hospitalisation. Dès réception de la facture, elle vous invite à faire appel aux compétences de la mutualité avant de payer. Claudine Willaume insiste cependant : "Notre rôle d'accompagnement ne se limite pas au moment du paiement de la facture et, dans la mesure du possible, nous conseillons toujours à nos membres de venir voir leur mutualité lorsque les soins se programment. Cette rencontre permet d'aborder le volet financier des soins et d'une éventuelle incapacité de travail mais aussi d'envisager des solutions pour la sortie de l'hôpital (soins à domicile, matériel, convalescence...)"

Un médecin ne peut pas refuser ses soins à un patient pour le seul motif que celui-ci refuse une chambre individuelle

Déclaration d'admission

Certains choix influencent considérablement la facturation d'un séjour à l'hôpital. La déclaration d'admission permet d'informer le patient sur les options qui existent en matière de choix de chambre ou de médecins et des implications financières liées à ses choix. Complémentaire à la déclaration d'admission, un document explicatif détaille tous les facteurs susceptibles d'influencer le montant de la facture finale : le type de chambre choisi, la durée du séjour, l'assurance, les frais pharmaceutiques, les honoraires facturés par les médecins et les paramédicaux, les

frais liés à d'éventuels produits et services complémentaires.

Suite à l'interdiction de facturer des suppléments d'honoraires en chambre commune ou à deux lits, le modèle de la déclaration d'admission pour une hospitalisation classique a été adapté pour être plus lisible et accessible à tous. Voici les principales modifications :

- > il est expressément indiqué que le libre choix du médecin n'est pas limité au choix de chambre ;
- > la déclaration inclut les conditions de facturation lorsqu'un parent accompagne son enfant hospitalisé ;
- > lorsqu'un hôpital demande un accompagnement pour les frais de séjour, il devra indiquer le montant versé ainsi que ses propres conditions de facturation sur la déclaration d'admission ;
- > le document explicatif complémentaire à la déclaration d'admission a

lui aussi été remanié et rédigé de manière plus claire pour le patient.

Idéalement, ces deux documents devraient être parcourus avant l'hospitalisation. Au plus tard au moment de son admission (et avant de signer les documents), le patient doit avoir la possibilité de poser toutes ses questions et de comprendre les répercussions des choix qu'il pose.

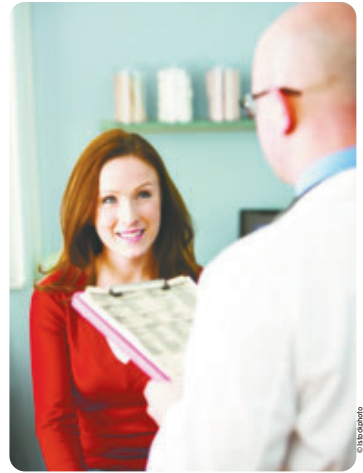
Obligation de l'hôpital

Ces nouveaux modèles (déclaration d'admission et document explicatif) devront être utilisés par tous les hôpitaux dès le 1^{er} juillet 2014. Pour cette même date, tous les hôpitaux seront également tenus d'afficher sur leur site Internet toute une série de renseignements : les informations re-

prises sur la déclaration d'admission, leur offre de soins, une personne de contact (ou un service) au sein de l'hôpital pour un complément d'information ainsi qu'un lien vers la page du site Web de l'Inami où est publié le statut de conventionnement des prestataires de soins.

ST. BOUTON

Infos auprès de votre conseiller mutualiste ou du service défense des membres : 04/221.74.44 • liege@mc.be



Informez-vous sur vos droits !

La loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient permet au patient d'obtenir des informations claires concernant son état de santé et les soins qui lui sont proposés ou dispensés. L'objectif primordial de cette loi est d'améliorer la qualité des soins en facilitant le dialogue entre le patient et le prestataire de soins.

Quels droits pour le patient ?

1. Le droit à un service de qualité
2. Le droit au libre choix des prestataires de soins
3. Le droit à l'information (diagnostic, informations préalables, suites probables du traitement envisagé, alternatives

- possibles, répercussions financières d'un examen ou d'un traitement)
4. Le droit au consentement libre et éclairé de toute intervention
5. Le droit de consulter le "dossier de patient"
6. Le droit à la protection de la vie privée
7. Le droit à l'atténuation de la douleur
8. Le droit à la médiation en matière de plainte

Infos et exemples concrets : www.mc.be/la-mc/droits-patients

Réduisez vos frais de santé !

Pour réduire vos frais de santé chez le médecin, le pharmacien ou à l'hôpital :

1. Vérifiez si votre médecin est conventionné
2. Ouvrez un dossier médical global (DMG) chez votre généraliste. Votre DMG regroupe vos données de santé, les médicaments que vous prenez... Les frais liés à ce dossier sont intégralement remboursés par la MC et vous économiserez 30% sur le ticket modérateur des consultations chez le généraliste qui tient votre DMG. Infos : www.mc.be/dmg
3. Demandez à votre généraliste auprès de qui vous avez un DMG de vous rediriger vers un spécialiste. Vous bénéficierez d'un meilleur remboursement que si vous consultez directement un spécialiste. Profitez-en pour demander à votre généraliste si ce spécialiste est conventionné
4. Demandez à votre médecin une prescription sous DCI (Dénomination commune internationale ; c'est-à-dire, le nom du principe actif et pas le nom de marque du médicament). Le pharmacien est alors obligé de vous délivrer un médicament du groupe le moins cher. Une variante meilleur marché satisfait aux mêmes exigences (principes actifs identiques, même posologie, taille de conditionnement et mode d'administration) mais son prix varie parfois jusqu'à 10 euros par boîte. Comparez les prix des médicaments sur www.mc.be, section self-service
5. Avant toute hospitalisation, renseignez-vous sur son coût. Une hospitalisation en chambre individuelle coûte par exemple plus cher qu'en chambre double. Infos sur www.mc.be/hospitalisation
6. Faites contrôler votre facture d'hôpital par la MC. Vous aurez ainsi la certitude qu'elle ne renferme aucune erreur en votre défaveur.



L'hospitalisation : avant, pendant, après

Une brochure complète, à votre disposition gratuitement, vous informe et vous conseille sur les démarches à entreprendre avant, pendant et après une hospitalisation.

Elle est disponible sur simple demande au 0800 10 9 8 7.



La Mutualité à vos côtés

La MC recommande aux patients d'être vigilants et de toujours demander, avant une hospitalisation programmée, des informations sur les suppléments qui leur seront facturés. À la demande du patient, les établissements hospitaliers sont tenus de lui transmettre un exemplaire de la déclaration d'admission comportant les tarifs de l'hôpital.

Vous pouvez aussi obtenir plus d'informations auprès de votre conseiller mutualiste ou en téléphonant gratuitement au 0800 10 9 8 7.

Vous hésitez sur ce qui vous est facturé ? Vous constatez une anomalie ? Le service défense des membres de votre Mutualité est également à votre disposition, sans frais. Ce service d'assistance juridique est spécialisé dans le domaine de la santé, il vous informe et défend vos intérêts, y compris devant les juridictions.

Contact : 04/221.74.44.

Ça c'est passé

Un magasin Qualias en plein centre de Liège !

C'est dans un magasin spacieux et lumineux que la MC Liège a inauguré le 23 mai dernier son nouveau magasin de matériel d'aide et de soins Qualias. Situé en plein cœur de la Cité ardente, juste à côté du siège de la MC Liège, ce nouveau magasin vient rejoindre les enseignes du Sart-Tilman et d'Eupen.

Nous l'évoquions dans notre édition du 15 mai dernier, les magasins Solival (Ets. Lambert) ont fait peau neuve pour rejoindre le réseau de magasins de matériel d'aide et de soins de la MC : Qualias.

Vente de matériel

Aérosol, béquilles, chaise de toilette, fauteuil releveur électrique, glucomètre, matériel d'incontinence, lit électrique, matelas anti-escarres, pèse-bébé, rehausseur WC, tensiomètre, tire-lait, langes mais aussi une large gamme dédiée au bien-être : en tant que membre de la Mutualité chrétienne, vous bénéficiez dans nos trois magasins Qualias d'une remise sur le prix d'achat du matériel non remboursé par l'Inami. Livraison à prix modique et service après-vente garanti.

Élargissement de l'offre de location

Mais Qualias, ce n'est pas seulement de la vente : l'enseigne vous propose également en location du matériel d'aide et de soins et de puériculture dans ses magasins de Liège et du Sart-Tilman ainsi que dans votre agence MC habituelle.



Une équipe à votre service à Liège-centre, au Sart-Tilman et à Eupen !



Vincent London (Directeur Qualias Liège-Verviers-Eupen) et Rudolphe Bastin (Directeur MC Liège).



Deux nouveaux visages vous accueilleront pour la vente et la location dans la nouvelle enseigne de la rue du Méry.

Contact

- > 475 route du Condroz à 4031 Angleur • 04/367.15.15.
- > 1 rue du Méry à 4000 Liège • 04/221.18.15.
- > 910 rue Mitoyenne à 4710 Eupen (depuis le 13 juin) • 087/88.17.15.
- > Location par téléphone au 04/221.20.16 du lundi au vendredi de 9h à 17h30 (et le samedi de 9h à 12h30 à partir du 1^{er} septembre).

Infos : www.qualias-lgve.be • www.mc.be

POINTS DE CONTACT

Durant les mois de juillet et août, les heures d'ouverture de certaines agences seront modifiées.

Renseignez-vous sur ces nouveaux horaires auprès de votre conseiller mutualiste, sur notre site www.mc.be ou en composant le numéro gratuit 0800 10 9 8 7.

Votre courrier sera relevé et traité comme d'habitude. Vous trouverez la liste de l'ensemble des boîtes aux lettres vertes que vous pouvez utiliser pour déposer vos documents (pas d'affranchissement) sur notre site. N'oubliez pas de tenir compte des deux conseils qui suivent :

- > identifiez tous les documents au moyen des vignettes jaunes de la personne bénéficiaire des soins ;
- > ne déposez jamais de certificat médical original d'arrêt de travail dans ces boîtes car il doit obligatoirement être envoyé au médecin-conseil par voie postale (le cachet de la poste faisant foi).

MATÉRIEL D'AIDE & DE SOINS

Mambo AB gym ball

La balle MSD AB Gym Ball (anti-explosion) permet d'accroître la flexibilité, d'améliorer la force, la forme, la posture et la santé du dos. L'exercice améliore également l'équilibre et la coordination.



Caractéristiques techniques :

- > Composition en pvc vert
- > Durée de vie : 3 ans à compter de la date de fabrication
- > Facile à nettoyer avec du savon et de l'eau
- > Conserver dans un endroit frais et sec, éviter la chaleur excessive (40°C)
- > Livré avec pompe de gonflage rapide, tableau d'exercices et dispositif de déflation

Prix de vente habituel : **DE 23,5 EUR À 41,85 EUR**

20% de remise

EN FONCTION DE LA TAILLE DU BALLON* remise de 20% accordée aux membres MC de la Province de Liège.

- INFOS ET ACHAT AUPRÈS DES MAGASINS QUALIAS :**
- 1 rue du Méry à 4000 Liège - 04/221.18.15
 - 475 route du Condroz 475 à 4031 Angleur - 04/367.15.15
 - 910 rue Mitoyenne à 4710 Eupen (Lontzen) - 087/88.17.15

WWW.QUALIAS.LGVE.BE

WWW.QUALIAS-LGVE.BE

* Offre valable jusqu'au 6 août 2014.

ÉVÈNEMENT

Garden royale

Rendez-vous incontournable de l'été des Liégeois, la Garden royale du Château d'Harzé accueille chaque année des milliers de personnes venues faire la fête entre amis ou en famille dans une ambiance décontractée ! Au programme : un château, un parc, du bon son, un coin dédié aux enfants (château gonflable, jeux en bois...) et des dj's princiers (Dan & Denix, Chris Hingher, Archibald & Seb'L, Lüttich Küttich, Coffee boys et Anthony Roussele).

La MC Liège est partenaire de cette huitième édition et sera présente pour une action de prévention auditive : information, distribution de casques antibruit et bouchons d'oreille.

Date : Le dimanche 6 juillet de 14h à 23h
Lieu : Château de Harzé, 1 rue de Bastogne à 4920 Harzé
Entrée gratuite
Infos : www.gardenroyale.be

Assurance complémentaire

Vaccination pour tous : 25 euros

De nombreux vaccins sont conseillés au cours d'une vie. La MC Liège vous rembourse 25 euros lors de l'achat de vaccins anti-infectieux, désensibilisants ou pour certains vaccins lors de voyages à l'étranger.

Grippe, rougeole, méningocoque, tétanos... de nombreux vaccins sont conseillés au cours d'une vie.

rance soins de santé obligatoire, à concurrence du montant du vaccin restant à la charge du membre.

La MC Liège intervient à raison de 25 euros par an et par bénéficiaire lors de l'achat de vaccins anti-infectieux, de traitements désensibilisants ou de certains vaccins lors de voyages à l'étranger : fièvre jaune, fièvre typhoïde, méningite A, C, W, Y, encéphalite japonaise, encéphalite à tiques et hépatite A. Cette intervention s'effectue après l'intervention éventuelle de l'assu-

Cette intervention s'effectue après l'intervention éventuelle de l'assurance soins de santé obligatoire.

Comment bénéficier de cet avantage ?

Moyennant une prescription médicale, l'intervention peut être obtenue sur présentation d'une attestation de prestation pharmaceutique remboursable dans le cadre d'une assurance complémentaire (BVAC) délivrée par le pharmacien. Si vous vous faites vacciner dans un centre de vaccination agréé, n'oubliez pas de faire compléter un



formulaire "preuve d'achat de vaccins pour voyageurs".

Ce formulaire et la liste des vaccins remboursés sont disponibles sur www.mc.be ou auprès de votre conseiller mutualiste.