



carte SIS mutuelle hôpital pharmacie
aide médicale d'urgence
handicap maison médicale médecin de garde
planning familial

Santé



Je vis en Belgique. Ai-je droit aux soins de santé ?

En Belgique, tout le monde a droit aux soins de santé. Une partie de ces soins est prise en charge par les mutuelles. Les personnes qui n'ont pas de mutuelle ont droit à l'aide médicale du CPAS ou à l'« aide médicale urgente ».

Attention : les personnes avec un visa touristique ou professionnel n'entrent pas dans cette catégorie car ils doivent assumer personnellement les soins de santé.

Dois-je m'affilier à une mutuelle ? À quoi sert une mutuelle ?

Une mutuelle est un organisme privé qui rembourse, en tout ou en partie, les prestations de soins de santé. Elle paie des indemnités en cas d'incapacité de travail, elle vous informe et répond aux questions que vous vous posez en matière de santé.

Si vous êtes dans les conditions, vous devez vous inscrire auprès d'une mutuelle.



Si vous ne pouvez pas être couvert par la mutuelle, il existe un système permettant via le CPAS de prendre en charge les soins de santé.



Si vous êtes sans papiers, vous avez droit à une « aide médicale urgente ».

Quelle mutualité vais-je choisir ? Combien ça va me coûter ? Comment m'affilier ?

Il y a plusieurs mutualités ou mutuelles. Toutes les mutuelles offrent plus ou moins les mêmes services. Dans le système général, il n'y a pas de cotisation à payer. Celle-ci est perçue à la source sur le salaire (cotisations sociales) ou via des conventions avec d'autres organismes.

Les mutuelles proposent également une assurance complémentaire qui couvre certains frais non remboursés par la couverture de base. Cette assurance est payante et est obligatoire.

→ Pour trouver un bureau près de chez vous, visitez leur site internet :

- www.mutsoc.be
- www.mc.be
- www.mloz.be

Comment est-ce que le système de remboursement fonctionne ?

Quand vous consultez un médecin, il vous remet une attestation qui prouve que vous l'avez consulté. Si vous remettez cette attestation à votre mutuelle, elle vous remboursera la consultation, totalement ou en partie. Généralement, une partie de vos frais médicaux est payée par les mutuelles et l'autre partie par vous. Pour les médicaments, c'est la même chose.

mais le remboursement ne porte que sur certains médicaments et se traduit chez le pharmacien par une réduction de leur prix.

Quels sont mes droits en tant que patient ?

- Vous pouvez choisir votre médecin et en changer à tout moment.
- Vous avez le droit d'être informé de votre état de santé, des traitements possibles et des risques. Avant d'entamer un traitement, le médecin doit vous demander si vous êtes d'accord.
- Vous pouvez demander à consulter votre dossier médical.
- Vous avez droit au secret médical.



Si vous avez des difficultés à parler ou à comprendre la langue, vous pouvez demander de faire appel à un service spécialisé de traduction et d'interprétariat. Parlez-en à votre interlocuteur (hôpital, maison médicale, etc.).

À qui puis-je m'adresser si j'ai un problème médical ou si je ne me sens pas bien ?

Consultez d'abord un médecin généraliste. C'est lui qui vous enverra chez un spécialiste ou à l'hôpital si c'est nécessaire.





→ Si vous ne savez pas où trouver un médecin généraliste, renseignez-vous dans une pharmacie près de chez vous.

Évitez d'aller au service de garde d'un hôpital pour tous vos problèmes de santé, sauf en cas d'extrême urgence. Le médecin généraliste que vous consultez peut vous conseiller sur ce qu'il convient de faire.



Il vaut toujours mieux consulter le même médecin. Vous vous connaîtrez mieux. Vous aurez avec lui une relation de confiance et il tiendra à jour votre dossier santé.

Quand dois-je m'adresser à l'hôpital ?

Quand votre médecin estime que vous avez besoin des soins d'un spécialiste, il peut vous envoyer dans un hôpital. La plupart des hôpitaux ont une polyclinique où vous pouvez consulter des médecins spécialistes. Les hôpitaux organisent ainsi des consultations de dentistes, d'oculistes, de kinés, etc. Ces consultations sont à heure fixe ou le plus souvent sur rendez-vous. On ne peut donc pas y être reçu en urgence.

Et si je suis malade le soir ou le week-end ?

Si vous êtes malade le soir, la nuit ou le week-end, vous pouvez aller chez un médecin de garde ou lui demander de passer

chez vous si vous n'êtes pas capable de vous déplacer.

→ Pour trouver un médecin de garde près de chez vous, téléphonez à votre médecin habituel (un répondeur vous donnera le numéro du médecin de garde).

Le médecin de garde verra s'il s'agit d'une urgence grave, et dans ce cas vous conseillera d'aller au service de garde d'un hôpital.

→ A Bruxelles, vous pouvez également contacter SOS Médecins: 02/513.02.02 www.sosmedecins.be

Y a-t-il d'autres lieux où je peux être soigné ?

Vous pouvez aussi vous faire soigner à la **maison médicale** proche de chez vous. À la maison médicale, vous pouvez consulter des généralistes, des assistants sociaux, des psychologues, des dentistes, des gynécologues, des pédiatres.

→ www.maisonmedicale.org

La plupart des mutuelles gèrent également des polycliniques où vous pourrez consulter des spécialistes, des généralistes, des dentistes, des gynécologues et des pédiatres.

→ Pour en savoir plus, contactez votre mutuelle.

Où puis-je obtenir une aide pour des problèmes liés au couple et à la sexualité?

Au **centre de planning familial**, pour un prix accessible, vous pouvez consulter un médecin et recevoir des conseils de spécialistes sur la contraception, la sexualité, l'avortement, les maladies sexuellement transmissibles, la violence conjugale. Les spécialistes doivent respecter le secret professionnel, également pour les personnes mineures.

→ www.loveattitude.be

En Belgique, une femme a le droit de décider d'avoir des enfants ou pas, et d'utiliser des moyens de contraception.

Lorsqu'une femme est enceinte sans l'avoir désiré, elle peut décider d'avorter avant la fin de la douzième semaine de grossesse.

Je dors mal, j'ai des angoisses, je suis déprimé. Qui puis-je consulter ?

Parfois, cela aide de parler à des professionnels des problèmes de sommeil, des attaques de panique, du mal du pays, de la solitude, des traumatismes que l'on revit... En Belgique, le médecin généraliste conseille souvent de consulter un professionnel dans ces cas. Une aide psychologique peut également être utile à vos enfants. Par exemple, s'ils ont des problèmes à l'école ou si leur comportement change.





→ Renseignez-vous sur les services près de chez vous, par exemple les centres de santé mentale. Vous pouvez aussi en parler à votre médecin généraliste.

Je suis handicapé.

Où puis-je trouver de l'aide pour ma famille et moi ?

Si vous êtes handicapé, vous avez peut-être du mal à vous déplacer, à trouver du travail, à vous faire des relations, à être indépendant... Des organisations s'occupent des personnes handicapées et leur donnent des conseils. Elles peuvent vous assister, vous-même et votre famille.

→ Pour en savoir plus :

- à Bruxelles : Phare (Personne Handicapée Autonomie Recherchée) : www.phare-irisnet.be
- en Wallonie : AWIPH (Agence Wallonne pour l'intégration des Personnes Handicapées) : www.awiph.be

Quels sont les documents importants pour ma santé ?



Carte SIS : carte d'identité sociale. Cette carte contient toutes vos données utiles aux institutions de sécurité sociale. Vous devez la présenter à la pharmacie, à l'hôpital et à la mutuelle. C'est à la mutuelle que vous devez la demander.



Voir glossaire page 67

Vignette : document qui contient vos informations à la mutuelle. Vous devez coller une vignette sur les documents destinés à la mutuelle (attestations de soins, prescriptions à la pharmacie). → C'est à la mutuelle que vous devez demander des vignettes.

Prescription (ordonnance) : document sur lequel le médecin note la liste des médicaments et des soins dont vous avez besoin. Vous devez présenter ce document à la pharmacie quand vous achetez vos médicaments. Vous les payerez moins cher puisqu'une partie sera payée au pharmacien par votre mutuelle.

Attestation de soins : attestation que le médecin vous donne après une consultation. Vous devez la remettre à votre mutuelle pour être remboursé d'une partie du prix de la consultation.

Carte européenne d'assurance-maladie (CEAM) : pour les ressortissants européens ou des pays faisant partie des conventions internationales d'assurances de santé.



Numéros de téléphone à appeler en cas d'urgence ?

- **Service médical d'urgence, ambulance et pompiers** : 100 ou 112
- **Police** : 101
- **Centre antipoisons** : 070/245.245



Inscrivez ces numéros d'urgence sur une carte et gardez-la sur vous.