Assurance collective santé

L'assurance AXA soins ambulatoires pour les travailleurs du secteur du nettoyage



Félicitations !

Le secteur du nettoyage a souscrit une assurance collective santé chez AXA et, en tant que travailleur au sein de ce secteur, vous avez la chance d'en bénéficier.

Nous sommes heureux de vous accueillir dans notre communauté AXA.

Dans ce document [1], vous trouverez toutes les informations pratiques et utiles concernant votre assurance collective santé, à savoir :

- les avantages proposés par le secteur du nettoyage
- les démarches à suivre en cas de soins médicaux
- comment vous faire rembourser

AXA accorde énormément d'importance à votre santé et votre rétablissement.

Vous avez encore des questions après avoir lu ce document et parcouru notre site internet ainsi que notre plateforme MyAXA Healthcare ?
Prenez alors contact avec nous !

Pour ce faire, utilisez les coordonnées se trouvant à la fin de ce document.

[1] Attention : ce document a un caractère purement informatif et n'ouvre aucun droit. Seuls les documents contractuels, disponibles auprès de votre secteur, sont contraignants et vous donnent un aperçu complet et correct de vos droits, obligations et couvertures.

Table des matières

Qu’est-ce que la police d’assurance soins ambulatoires ? 4

Qui est couvert par cette assurance ? 4

Y a-t-il un délai d’attente ? 4

Que couvre l’assurance ? 5

Quelle est la valeur de l’intervention ? 6

À combien s’élève la franchise ? 6

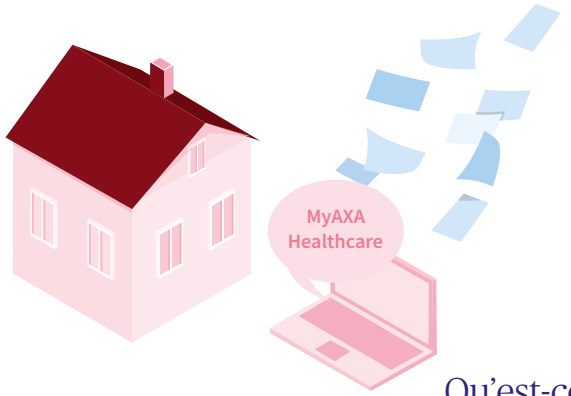
Continuation individuelle 6

Comment puis-je être remboursé ? 7

MyAXA Healthcare : consultez votre assurance en ligne 8

Services supplémentaires 9

Plus d'infos ? 11



Qu'est-ce que la police d'assurance soins ambulatoires ?

Cette assurance couvre les frais des soins de santé **non liés à une hospitalisation**.

Qui est couvert par cette assurance ?

Les travailleurs du **secteur du nettoyage**, au sein de la **Commission Paritaire 121**.
L'assurance prend fin dès que le travailleur quitte une entreprise du secteur du nettoyage, et au plus tard à son 67e anniversaire.

Y a-t-il un délai d'attente ?

Tous les travailleurs sont affiliés **sans délai d'attente**, sans formalités médicales et sans exclusion des conditions préexistantes.



Que couvre l'assurance ?

L'assurance intervient dans les frais médicaux suivants :

La couverture « autres soins ambulatoires »

- Honoraires médicaux et paramédicaux
- Analyses médicales et imagerie médicale
- Appareils orthopédiques et prothèses médicales
- Médicaments
- Produits parapharmaceutiques
- Traitements orthodontiques (les prothèses ne sont pas couvertes)

Pour autant que les frais médicaux soient prescrits par un **médecin** dans le cadre d'un **traitement curatif d'un problème de santé**.

Quelle est la valeur de l'intervention ?

L'intervention de la compagnie correspond à **50 % des frais** des soins ambulatoires, avec un **plafond global de 370 euros** par an et par assuré. Ce plafond est d'application à partir du 01/01/2026.

Pour les **traitements orthodontiques**, l'intervention est prévue pour une durée maximale de **5 ans** par assuré.

À combien s'élève la franchise ?

L'assuré doit assumer une **franchise** fixée à un taux forfaitaire de **25 euros**. Le cas échéant, celle-ci est payable **par assuré** et **par année d'assurance**.

Continuation individuelle

Si l'assuré ne travaille plus au sein du secteur du nettoyage, il ne bénéficie plus de l'assurance collective d'AXA via le secteur. Cependant, il a la possibilité de continuer son assurance à titre individuel auprès d'AXA sans aucune formalité médicale ni nouveau délai d'attente.

Pour pouvoir continuer son assurance à titre individuel, l'assuré doit avoir au préalable bénéficié de l'assurance collective pendant minimum 2 ans.



Comment puis-je être remboursé ?

Avant toute chose, vérifiez si vos **frais médicaux** peuvent être **remboursés** selon les termes et conditions de votre assurance.

Les premiers 25 euros sont à charge de l'assuré (franchise). L'intervention de la compagnie correspond à **50 % des frais des soins ambulatoires après intervention de la mutuelle**, avec un **plafond global de 370 euros** par an et par assuré.

Nous vous invitons à envoyer vos frais médicaux :

Facilement, via la plateforme MyAXA Healthcare sous la section « soumettre mes frais médicaux »
Rassemblez tous les frais médicaux ainsi que les **attestations de remboursement** de votre mutuelle par mois et indiquez le mois auquel les coûts se rapportent.

Par e-mail

- **Rassemblez tous les frais médicaux** ainsi que les **attestations de remboursement de votre mutuelle** par mois et envoyez-les à l'adresse **cleaning.health@axa.be**
- Indiquez en objet de votre e-mail **votre numéro de police** ainsi que **le mois et l'année** auxquels vos frais se rapportent (sous la forme : numéro de police + mm/aa)

Par courrier

- **Rassemblez tous les frais médicaux** ainsi qu'une copie des **attestations de remboursement** de votre mutuelle par mois et joignez-y une p**age de garde indiquant** :
  - votre numéro de police
  - votre nom et prénom
  - votre numéro de compte pour le remboursement
  - le mois et l'année auxquels les coûts se rapportent
- **Envoyez ces frais** avec les pages de garde correspondantes à :
  L'Équipe Santé AXA, Boulevard du Régent 7, 1000 Bruxelles.

Après l'envoi des frais, **AXA effectuera les remboursements dans les 3 semaines**.
Le détail des remboursements se trouve sur **MyAXA Healthcare**.

Vous pourrez envoyer vos frais médicaux à AXA dès que vous aurez reçu votre **numéro de police** par courrier.

Pour tous les frais pharmaceutiques

Pour vos médicaments prescrits par un médecin, vous pouvez utiliser le code-barres AssurPharma dans les pharmacies en Belgique pour envoyer les attestations directement à AXA.
Vous trouverez votre code-barres sur la plateforme **MyAXA Healthcare**.

Assur+Pharma™



MyAXA Healthcare : consultez votre assurance en ligne

MyAXA Healthcare est une plateforme sécurisée disponible sur ordinateur, tablette ou smartphone pour les travailleurs affiliés à une assurance santé collective auprès d'AXA.

La plateforme vous permet notamment de :

- Consulter et modifier **vos données personnelle**s
- Vérifier vos **couvertures** et les **limites d'intervention**
- **Soumettre des documents** (certificat médical, frais, etc.)
- Suivre vos **remboursements** et **paiements**
- Obtenir le code-barres **AssurPharma**
- Télécharger une **attestation de couverture**
- Accéder à de nombreux **services santé** : consultation en ligne avec un médecin ou un psychologue, évaluation de vos symptômes, obtention d'un second avis médical, prise de rendez-vous avec un médecin ou tout autre praticien, etc.

Pour créer un compte, surfez sur la plateforme
https://www.myaxahealthcare.be

Il vous sera possible de vous inscrire sur M**yAXA Healthcare** dès que vous aurez reçu votre **numéro de police** par courrier.
Si vous n'avez pas reçu de courrier avec votre numéro de police ou que celui-ci a été perdu, nous vous invitons à contacter le fonds social pour les entreprises de nettoyage.

Consultez votre assurance en ligne
myaxahealthcare.be

Services supplémentaires

Assistance dans le cadre d'un rapatriement après une hospitalisation

- Rapatriement de l'assuré et des personnes qui l'accompagnent
- Rapatriement du véhicule de l'assuré
- Rapatriement des bagages de l'assuré

Toujours en consultation avec AXA et l'intervention n'est pas plafonnée.

SymptomZoom

SymptomZoom est une plateforme en ligne qui vous permet d'obtenir un rapport indiquant les pathologies potentielles dont vous pourriez souffrir sur base de vos symptômes facilement et en toute confidentialité, 24h/24, 7j/7.

Comment fonctionne SymptomZoom ?

- Connectez-vous à **MyAXA Healthcare** et démarrez votre **évaluation** en ligne.
- Après avoir rempli un bref questionnaire, vous recevrez un **pré-diagnostic** sous forme d'un **rapport** téléchargeable que vous pourrez éventuellement envoyer à un médecin.

Dès réception de votre rapport, vous pourrez également demander une **consultation en ligne** auprès d'un médecin ou d'un psychologue via **Doctors Online**.



Doctors Online

Doctors Online est une plateforme en ligne qui vous permet de consulter en toute confidentialité, **24h/24 7j/7**, un docteur ou un **psychologue** par **vidéoconférence endéans les 30 minutes**. Pratique lorsque vous êtes en déplacement à l'étranger, incapable de vous déplacer, durant le week-end ou en dehors des heures de consultation classiques.

Comment fonctionne Doctors Online ?

- Contactez notre centre d'appel au numéro 02 550 49 66 pour organiser un rendez-vous avec l'un de nos médecins ou psychologues.
- Vous recevrez la confirmation de votre rendez-vous par SMS ou par e-mail ainsi que les étapes à suivre pour vous connecter à doctorsonline.axa.be.
- Une fois connecté à la salle d'attente virtuelle, le médecin ou le psychologue vous appellera pour commencer la consultation par vidéoconférence.

Second avis médical

Grâce à l'accompagnement d'un **assistant personnel**, obtenez facilement un **second avis médical** à la suite d'une consultation avec **un médecin spécialiste issu d'un hôpital partenaire belge**.

Comment fonctionne le second avis médical ?

- Appel avec votre **assistant personnel** pour planifier un rendez-vous avec un **médecin généraliste** par videoconference afin de parcourir vos **documents médicaux**.
- Planification par l'**assistant personnel** d'un premier rendez-vous (physique) avec le **spécialiste**.
- **Analyse de votre dossier médical** par le spécialiste suivi d'un rendez-vous avec le **spécialiste** ou le médecin généraliste pour **obtenir votre second avis médical**.

Les pathologies pour lesquelles nous pouvons vous accompagner sont : cardiologie, oncologie, maladies rares, orthopédie, dermatologie.

Doctena

Trouvez rapidement un médecin ou tout autre praticien dans la **région de votre choix** et **fixez facilement un rendez-vous** dans leur cabinet via **Doctena, l'agenda en ligne des soins de santé**.

Comment prendre un rendez-vous avec un praticien ?

Pour prendre un rendez-vous avec un médecin (généraliste, dentiste, etc.) ou tout autre praticien (kinésithérapeute, ostéopathe, etc.) dans votre région, rien de plus simple :

- Cliquez sur « **Prenez un rendez-vous** » afin d'être redirigé vers le **site Doctena.be**. **Lancez une recherche** et sélectionnez une **spécialité** ainsi que la localité où vous aimeriez avoir votre consultation.
- Une **liste de médecins ou praticiens** correspondant à vos critères ainsi que leurs **disponibilités** apparaît.
- **Effectuez votre réservation** en sélectionnant une **raison de visite** et **l'horaire de votre choix**.
- **Une fois le rendez-vous confirmé**, le médecin ou praticien vous attendra dans son cabinet au moment convenu.

Mind Health Self-check

L'AXA **Mind Health Self-check** est un outil en ligne gratuit et sécurisé qui permet d'**évaluer votre niveau de bien-être mental** en répondant à un questionnaire. Celui-ci est basé sur le Mind Health Index d'AXA, une mesure scientifiquement fondée pour évaluer et promouvoir le bien-être mental.

Comment utiliser le Mind Health Self-check ?

- Rendez-vous sur la page « **Evaluer mon bien-être mental** », sous la rubrique « Mes services santé » de MyAXA Healthcare.
- Cliquez sur « **Faites le test** » pour démarrer le questionnaire.
- Après avoir répondu au questionnaire, vous découvrirez votre **niveau de bien-être mental** et pourrez accéder à une bibliothèque de **guides d'auto-assistance**.
- Vous préférez directement découvrir des conseils pratiques pour agir sur votre bien-être mental ? Explorez notre bibliothèque de guides d'auto-assistance remplie de **conseils** et **d'inspiration** autour de thèmes tels que la satisfaction de vie, les relations sociales et l'équilibre émotionnel.
- Vous souhaitez parler rapidement à un **psychologue** ? Vous pouvez faire appel à Doctors Online, notre plateforme gratuite de consultations par vidéoconférence avec un médecin ou un psychologue, **24/7** et **dans les 30 minutes**, où que vous soyez.

Plus d'infos ?

Pour toute **information**, **assistance** ou **question**, veuillez contacter AXA :



+32 2 642 45 70



cleaning.health@axa.be

La plateforme MyAXA Healthcare
est accessible depuis la page

www.axa.be/assurancesante



AXA Belgium, S.A. d'assurances agréée sous le n° 0039 pour pratiquer les branches vie et non-vie (A.R. 04-07-1979, M.B. 14-07-1979) • Siège social : Place du Trône 1, 1000 Bruxelles (Belgique) •
www.axa.be • Tél. : 02 678 61 11 • N° BCE : TVA BE 0404.483.367 RPM Bruxelles • 7.01.0573 - 0826 • E.R. : S. Martin, AXA Belgium S.A., Place du Trône 1, 1000 Bruxelles (Belgique).