



Cliniques
universitaires Saint-Luc

PRÉPAREZ VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL ET ÉVITEZ DE MAUVAISES SURPRISES FINANCIÈRES



Cliniques universitaires
SAINT-LUC
UCL BRUXELLES

BROCHURE À L'ATTENTION DES PATIENTS
ET DE LEUR FAMILLE

Introduction

Si votre dossier administratif n'est pas en ordre, une hospitalisation (classique ou de jour) peut être coûteuse. Pour éviter autant que possible toute mauvaise surprise, voici un petit guide pratique en trois étapes : avant, pendant et après votre hospitalisation.

Avant votre hospitalisation

- Assurez-vous de bien comprendre les raisons médicales de votre hospitalisation. Si des questions restent en suspens, nous vous invitons à prendre contact avec votre médecin avant votre admission. Si cela n'a pas été fait lors de la consultation, transmettez-nous votre **consentement éclairé dûment complété et signé** à consentements-saintluc@uclouvain.be. Si les délais sont courts, il vous sera possible de signer un exemplaire lors de votre admission.
- Lisez attentivement le document « Explication de la Déclaration d'Admission » qui vous sera remis ou envoyé lors de la planification de votre hospitalisation. Ce document légal vous permettra de mieux comprendre la portée de la « Déclaration d'Admission » que vous signerez lors de votre entrée en hospitalisation. Ce document est disponible sur notre site internet : www.saintluc.be > hospitalisation
- Préparez votre hospitalisation d'un point de vue administratif. Pour ce faire, nous vous invitons à vous poser les trois questions suivantes :

1. QUI VA INTERVENIR DANS LE PAIEMENT DE MON HOSPITALISATION ? QUELLE DÉMARCHÉ DOIS-JE ENTREPRENDRE ?

• Vous êtes affilié(e) à une mutuelle belge ?

a. Assurez-vous que vous êtes bien **en ordre de cotisation**.

Si tel est le cas, une partie majoritaire des frais sera couverte par votre mutuelle et lui sera directement envoyée. Le solde à votre charge sera votre participation au coût des soins.

Si le solde est pris en charge par un CPAS, pensez à nous fournir le réquisitoire afin de transmettre directement la facture à celui-ci.

Si vous n'êtes pas en ordre, le Service social est à votre disposition pour un accompagnement de vos démarches en matière de sécurité sociale (mise en ordre de la couverture mutuelle, demande d'aide à un CPAS...).

POUR PLUS D'INFORMATIONS, RENDEZ-VOUS SUR :

- www.saintluc.be > services administratifs > service social

b. Vous avez souscrit à une assurance complémentaire ?
Nous vous invitons à demander les renseignements suivants à votre compagnie d'assurance (ou votre mutuelle) :

- quel est le montant maximum du supplément de chambre pris en charge ;
- existe-t-il une franchise ou un plafond par hospitalisation ;
- quel est le pourcentage maximal de suppléments d'honoraires (Saint-Luc demande entre 200% et 300% en chambre privée) ;
- quel est le mode de calcul des suppléments d'honoraires : calcul sur la part INAMI uniquement ou sur l'intégralité de l'honoraire (part INAMI et ticket modérateur).

Renseignez-vous également sur les modalités de paiement de l'intervention de l'assurance complémentaire.

i. Soit votre assureur paiera directement Saint-Luc (tiers payant).
Vous ne devez dès lors pas payer d'acompte lors de votre hospitalisation.

- Si vous disposez d'une ASSURCARD, enregistrez-vous à la borne Assurcard dans le hall le jour de votre admission ;
- si vous disposez d'une MEDICARD, présentez-la au Service des admissions ;
- dans les autres cas, vous devez vous adresser à l'assurance et demander une prise en charge à l'avance. Soit l'assurance l'envoie directement à Saint-Luc, soit elle vous la remet.

Attention : la plupart des assurance ne prennent pas en charge certains frais (les « frais divers » tels que le téléphone, par exemple). Vous serez alors invité par votre assurance à régulariser auprès d'elle les montants non couverts.

ii. Soit vous devez payer intégralement votre facture et la remettre ensuite à votre assurance pour obtenir un remboursement selon les termes de votre contrat. Dans ce cas, vous devrez payer un acompte lors de votre admission. Si vous ne souhaitez pas attendre votre facture pour obtenir un remboursement de votre acompte, sachez que certaines assurances acceptent de rembourser l'acompte sur base du reçu qui vous sera délivré lors du paiement.

• Vous êtes couvert par la sécurité sociale d'un autre pays de l'Union Européenne ?

Si vous êtes citoyen de l'Espace Economique Européen (= pays de l'Union Européenne + Islande, Norvège, Liechtenstein et Suisse) :

- a. Vous avez une hospitalisation planifiée à Saint-Luc :**
vous devez demander un **document appelé S2 (ancien E112)**, à envoyer au plus tard 10 jours avant votre hospitalisation par e-mail à convention-eur-saintluc@uclouvain.be.

- b. Vous bénéficiez de **soins imprévus** lors de votre séjour en Belgique : assurez-vous de nous remettre votre Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM). Il vous est possible d'obtenir dans votre pays un certificat provisoire de remplacement si vous n'avez pas votre CEAM.

Ces documents vous permettront de bénéficier des remboursements prévus par la sécurité sociale belge. Le solde à votre charge peut toujours être présenté à votre couverture nationale afin de bénéficier d'un éventuel remboursement complémentaire dans votre pays.

POUR PLUS D'INFORMATIONS, RENDEZ-VOUS SUR LE PORTAL DE L'UNION EUROPÉENNE :

- <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=569&langId=fr>

- **Vous bénéficiez d'une assurabilité qui couvre l'intégralité de votre séjour aux Cliniques ?**
 - a. **S'il s'agit d'une assurance privée (RCAM, ONSS, AG...)** : vous devez demander à votre assurance de transmettre au Service des admissions (admission-saintluc@uclouvain.be), au plus tard 10 jours avant la date d'entrée prévue, un document de prise en charge. Faute de document, Saint-Luc considérera que l'entièreté de la facture devra être payée par vos soins et qu'il vous revient dès lors de prépayer une estimation de vos soins (voir ci-après).
 - b. **S'il s'agit de MEDIPRIMA (CPAS)** : assurez-vous d'effectuer les démarches auprès du CPAS pour que l'accord électronique de votre hospitalisation soit encodé avant votre admission. Une copie papier ne peut pas servir de prise en charge.
- **Vous ne bénéficiez d'aucune assurabilité valide (ni mutuelle, ni Carte Européenne d'Assurance Maladie ou S2, ni assurance)** : vous recevrez une estimation et devrez procéder à un prépaiement avant toute programmation de vos soins.

POUR D'AVANTAGE D'INFORMATIONS SUR CES ESTIMATIONS, CONTACTEZ LA CELLULE INTERNATIONALE :

- par téléphone au +32 2 764 16 93
- par email : international-saintluc@uclouvain.be

Vous pouvez également consulter le site web www.international-saintluc.be

Si vous êtes en ordre de mutuelle et couvert par la sécurité sociale belge, vous êtes en ordre d'admission. Dans les autres cas, nous nous réservons le droit, en concertation avec votre médecin, de postposer vos soins si nous n'avons pas reçu de votre part les documents ou les paiements nécessaires. Si tel était le cas, vous en seriez bien évidemment averti.

2. QUEL TYPE DE CHAMBRE CHOISIR ?

Lors d'une hospitalisation, vous avez le choix d'opter pour une chambre commune ou une chambre privée. Vous ferez le choix de cette chambre lors de la signature de votre Déclaration d'Admission, au plus tard le jour de votre admission à l'hôpital.

- Soit vous optez pour une **chambre commune**. Ce choix interdit tout supplément de coût pour la chambre et pour les honoraires médicaux qui vous seront comptabilisés.
- Soit vous optez pour une **chambre privée**. Ce choix entraîne de facto l'autorisation pour Saint-Luc de :
 - a. compter des suppléments de chambre à hauteur de 180 EUR/jour en plus du coût de base de la chambre (il n'y a pas de supplément de chambre en pédiatrie) ;
 - b. compter des suppléments sur les honoraires médicaux variant de 200% à 300% du tarif légal du soin (remboursement INAMI + quote-part légale patient).

Remarque importante : le choix du type de chambre détermine également les acomptes à payer lors de l'admission en hospitalisation (classique ou de jour). Comme mentionné précédemment, si votre assurance ne paie pas vos factures directement à Saint-Luc, un acompte vous sera demandé. Les montants des acomptes sont repris dans le document « Explications de la Déclaration d'Admission ».

LES EXPLICATIONS RELATIVES AUX CONSÉQUENCES FINANCIÈRES D'UN CHOIX DE CHAMBRE SE RETROUVENT SUR :

- www.saintluc.be > rubrique « Hospitalisation classique ».

3. COMMENT EN SAVOIR PLUS SUR CE QUE VOUS COÛTERA VOTRE HOSPITALISATION ?

Afin de vous apporter davantage de transparence financière, nous vous invitons à :

- vous renseigner sur le code INAMI relatif à votre intervention principale. Ce code doit vous être fourni par votre médecin ;
- consulter notre site internet, rubrique « Hospitalisation » : www.saintluc.be > hospitalisation > estimation du coût de l'hospitalisation ;
- et/ou contacter votre mutuelle pour qu'elle puisse vous donner une estimation du coût des soins qui seront à votre charge.

Le jour de votre hospitalisation

- S'il s'agit d'une hospitalisation classique : prenez un ticket à l'Admission dans le hall principal de Saint-Luc (route 260) et présentez-vous aux guichets 1 à 4, ou rendez-vous route 479 (entrée via l'Institut Albert Ier et Reine Elisabeth).

- S'il s'agit d'une hospitalisation chirurgicale de jour, présentez-vous route 665 (le lieu est indiqué sur votre convocation)

**Si vous possédez une ASSURCARD,
enregistrez-vous à la borne Assurcard dans le hall.
Si vous possédez une MEDICARD,
présentez-la à l'Admission.**

Si vous n'êtes pas en ordre de mutuelle, munissez-vous du document attestant de votre couverture soins de santé :

- soit un réquisitoire CPAS valable (adressé aux Cliniques Saint-Luc avec la date d'intervention et la période couverte) ou un accord Mediprima électronique ;
- soit un formulaire S2 valide ;
- soit une prise en charge valable (adressée aux Cliniques Saint-Luc, précisant le type de chambre pris en charge, la date d'intervention et la période couverte (RCAM, Allianz, AG, ambassades...) ;
- ou encore la preuve de paiement (ou le paiement sur place) de l'estimation qui vous a été communiquée.

Nous vous demanderons :

- de nous présenter votre **carte d'identité** ou votre passeport, y compris pour les enfants (carte « ISI + » en l'absence de carte d'identité) ;
- de signer la Déclaration d'Admission ;
- de payer un acompte (en chambre commune, l'acompte n'est pas obligatoire) ;
- de signer votre consentement éclairé signé si vous ne l'avez pas encore fait.

Nous attirons votre attention sur le fait que faute d'un de ces éléments, nous pourrions être amenés, en concertation avec votre médecin, à postposer votre hospitalisation.

Après votre hospitalisation

Dans la majorité des cas, vous recevrez votre facture 6 à 8 semaines après la date des soins. Si ce délai peut vous paraître long, sachez qu'il est dicté par la législation belge qui n'autorise l'envoi que d'une seule facture globale par mois aux mutuelles.

Cette facture est éditée selon un format légal et est divisée en plusieurs rubriques. Si vous avez des questions concernant la facture que vous avez reçue ou si vous éprouvez des difficultés pour la payer, veuillez consulter notre page internet www.saintluc.be > services administratifs > Service > Service Contact Administratif Patient (COPA) où vous trouverez les réponses aux questions fréquentes.

Check list

Avant votre admission	
Vérifiez la couverture dont vous bénéficiez (mutuelle en ordre, assurance complémentaire ou 100% , S2, CPAS ou Mediprima)	
Contactez votre assureur, si vous en avez un, pour clarifier la couverture dont vous disposez, les démarches à faire pour en bénéficier et les modalités de facturation	
Si vous ne bénéficiez pas de mutuelle en ordre, transmettez la preuve d'une autre couverture au service des Admissions OU effectuez le paiement de l'estimation qui vous aura été communiquée	
Signez votre consentement et transmettez-le au Service des admissions ou apportez-le le jour de votre hospitalisation. En cas de perte, il vous sera possible de signer un consentement vierge à l'admission.	
Le jour de votre admission	
Apportez votre carte d'identité ou votre passeport – y compris pour les enfants	
Signez la Déclaration d'Admission au guichet du Service des admissions	
Remettez-nous les documents si vous avez une assurance complémentaire qui pratique le tiers-payant (prise en charge) ou déclaration à la borne Assurcard ou déclaration en ligne DKV medicard - pensez à prendre votre carte	
Payez un acompte, le cas échéant, ou apportez la preuve du paiement déjà réalisé	
Après votre admission	
En cas de question/contestation, consultez notre rubrique internet : www.saintluc.be > services administratifs > Service > Service Contact Administratif Patient (COPA)	
Si des questions restent sans réponse, contactez le Contact Administratif Patient	

PRÉPAREZ VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL ET ÉVITEZ DE MAUVAISES SURPRISES FINANCIÈRES



Cette brochure est également
disponible sur

www.saintluc.be



Cliniques universitaires

SAINT-LUC

UCL BRUXELLES

SUIVEZ-NOUS SUR



EN RÉSUMÉ

Si votre dossier administratif n'est pas en ordre, une hospitalisation (classique ou de jour) peut être coûteuse. Pour éviter autant que possible toute mauvaise surprise et limiter au maximum la partie qui restera à votre charge, nous vous invitons à vous préparer au mieux. Voici un petit guide pratique en trois étapes : avant, pendant et après votre hospitalisation.

ONT PARTICIPÉ À LA RÉALISATION DE CETTE BROCHURE :

Le Département administration des patients et achats
(Chloé Blasson, Eléonore Dewandre, Simone Jaspert,
Isabelle Pluvinage, Géraldine Smeyers, Jean Stoefs)

Le Service communication et Centre audiovisuel
(Caroline Bleus, Rudy Lechantre)

Editeur responsable : Thomas De Nayer / Service de communication

Cliniques universitaires Saint-Luc

Avenue Hippocrate, 10 – 1200 Bruxelles

www.saintluc.be