



AXA Soins de santé ambulatoires pour les travailleurs du secteur nettoyage

Contenu

AXA Soins de santé ambulatoires pour les travailleurs du secteur nettoyage

1. Qu'est-ce que l'assurance soins de santé ambulatoires ? P. 03
2. Qui est couvert par cette police d'assurance ? P. 03
3. Y a-t-il un délai d'attente ? P. 03
4. Que couvre l'assurance ? P. 04
5. Quelle est la valeur de l'intervention ? P. 05
6. A combien s'élève la franchise ? P. 05
7. Continuation individuelle P. 05
8. MyAXA Healthcare P. 06
9. Comment l'assuré peut-il être remboursé ? P. 19
10. Comment introduire des frais médicaux via MyAXA Healthcare ? P. 21
11. Avantages complémentaires P. 23

1. Qu'est-ce que la police d'assurance soins de santé ambulatoires ?

→ Cette assurance couvre les frais de soins de santé non liés à une hospitalisation

2. 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 le jour de son 65e anniversaire (à partir du 1/2/2025 au plus tard le jour de son 66e anniversaire et à partir du 1/2/2030 au plus tard le jour de son 67e anniversaire). L'assurance s'arrête après un an de maladie de longue durée, aux cours duquel la personne n'a pas travaillé,

3. Y a-t-il un délai d'attente?

→ Tous les travailleurs en service au 30 juin 2020 sont affiliés sans formalités médicales, sans période d'attente et sans exclusion des conditions préexistantes.

Les travailleurs entrant en service partir du 1^{er} juillet 2020 doivent avoir au moins trois mois d'ancienneté dans le secteur, Ils peuvent également s'inscrire sans formalités médicales et sans exclusion des conditions préalables.

4. Que couvre l'assurance?

→ L'assurance intervient dans les frais médicaux suivants:

La couverture 'autres soins ambulatoires'

- les honoraires médicaux et paramédicaux
- les analyses médicales et l'imagerie médicale
- appareils orthopédiques et prothèses médicales
- médicaments
- les produits parapharmaceutiques
- traitements orthodontiques (uniquement le traitement, pas les prothèses)

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

5. Quelle est la valeur de l'intervention?

- L'intervention d'AXA s'élève à **50 %** des frais des soins ambulatoires, avec **un plafond global égal à 185 euros** par an et par assuré. Pour les traitements orthodontiques, l'intervention est prévue pour une durée maximale **de 5 ans** par assuré.

6. A combien s'élève la franchise?

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

7. Continuation individuelle

- Si l'assuré n'a plus droit à l'assurance de groupe pour les soins ambulatoires, il peut poursuivre son assurance auprès d'AXA sur une base **individuelle** sans formalités médicales ni nouveau délai d'attente.

8. MyAXA Healthcare

La plateforme digitale pour gérer facilement son assurance maladie

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

- ➔ Sur la plateforme l'assuré peut entre autres:
 - consulter et modifier ses **données personnelles**
 - consulter les **couvertures** et les **limites** d' intervention
 - soumettre des **documents** (certificats médicaux, frais, etc.)
 - contrôler les **remboursements** et les **frais présentés**
 - télécharger le code barre **AssurPharma**
 - contactez facilement AXA via **WhatsApp**
 - télécharger une **attestation de couverture**

8. MyAXA Healthcare

Comment s'y connecter pour la première fois?

Une fois que l'assuré reçoit son **numéro de police** par courrier il peut se connecter à MyAXA Healthcare.

Il y a 3 façons de se connecter à la plateforme :

MyAXA Healthcare



Pour ouvrir un compte, l'assuré doit fournir une **adresse belge** , ainsi que son numéro de **GSM** et le **numéro de compte belge** sur lequel il souhaite être remboursé.

8. MyAXA Healthcare

1. Connection via itsme®



The screenshot shows the MyAXA Healthcare website interface. At the top left is the AXA logo. Below it, the text 'MyAXA Healthcare' is displayed. There are three main connection options, each in a white box with a right-pointing arrow:

- Se connecter via itsme®**: This option is highlighted with a red circle and a white number '1' in the center of the page.
- Se connecter via code sms
- Se connecter via votre numéro de police

Below these options, there is a section titled 'Que puis-je faire sur MyAXA Healthcare ?' with four icons representing different services: Découvrez vos couvertures, Déclarez une hospitalisation, Déclarez vos dépenses, and AssurPharma AXA, votre partenaire numérique pour votre assurance santé !

Further down, there is a paragraph: 'La plateforme MyAXA Healthcare est destinée aux personnes affiliées à l'assurance santé d'AXA via leur employeur. Intuitive et facile à utiliser, elle est accessible partout et à tout moment afin de vous aider à consulter vos données, vos couvertures et vos éventuels dossiers ouverts.'

Below that, it says: 'Simple, rapide et efficace, MyAXA Healthcare vous permet de gérer votre dossier santé en quelques clics.'

At the bottom, it asks: 'Employeur ? Vous pouvez gérer votre assurance collective sur **Dail Healthcare**.'

The footer of the page includes 'AXA Belgium', language options 'Français | Nederlands | English', and legal information: 'Limitations de responsabilité | Conditions d'utilisation | Politique de confidentialité | © 2018 AXA Tous droits réservés'.

1

L'utilisateur sélectionne l'option « se connecter via itsme® ».



Afin de pouvoir se connecter via itsme®, l'assuré doit d'abord avoir installé l'application itsme® sur son téléphone et être de nationalité belge.

8. MyAXA Healthcare

1. Connection via Itsme®



The screenshot shows the Itsme login interface. At the top left is the 'itsme' logo in orange. To its right is a language selector showing 'fr' with a dropdown arrow. Below the logo is the heading 'Identifiez-vous'. Underneath is the label 'Numéro de GSM'. A text input field contains 'BE (+32)' followed by a greyed-out field with the number '478888881'. Below the input field is a checkbox with a red checkmark and the text 'Se souvenir de mon numéro?'. At the bottom is a large green button labeled 'envoyer'.

2

L'utilisateur introduit son numéro de gsm



3

Il ouvre son application itsme®

8. MyAXA Healthcare

1. Connection via Itsme®



4

L'utilisateur confirme l'action sur l'application itsme®

Confirmez vos données personnelles

Informations de contact

Adresse

Adresse e-mail

Compte bancaire

Code BIC

J'ai lu et j'accepte les **conditions d'utilisation**, **politique de confidentialité** et **limitations de responsabilité**

J'accepte qu'à partir de maintenant mes données d'assurance et mes frais médicaux soient visibles sur MyAXA Healthcare. ⓘ

CONFIRMEZ

AXA Belgium

5

Il retourne à MyAXA Healthcare, où une page avec ses coordonnées personnelles apparaît désormais. Une fois que les informations ont été vérifiées et complétées et que les deux cases cochées, il peut cliquer sur 'Confirmez'.

8. MyAXA Healthcare

1. Connection via Itsme®



Mes Actions

- ✓ Soumettre mes frais médicaux
- ✓ Obtenir mon code-barres AssurPharma
- ✓ Consultez un médecin en ligne

Mes Couvertures

- ✓ Détails de mes couvertures
- ✓ Ma preuve de couverture
- ✓ Ma prolongation à titre individuel
- ✓ Mes services

6

La page d'accueil de MyAXA Healthcare s'ouvre

7

Étape facultative : l'utilisateur reçoit un courrier électronique qui lui permettra de définir son mot de passe afin de pouvoir se connecter en utilisant son numéro de police, qu'il a reçu par courrier, lors des prochaines connexions.



MyAXA Healthcare : définissez votre mot de passe

Chère Madame, cher Monsieur,

Bienvenue dans notre plateforme digitale MyAXA Healthcare!
Ce site vous offrira la possibilité de :

- ✓ Consulter les informations concernant vos couvertures
- ✓ Ouvrir un nouveau dossier d'hospitalisation
- ✓ Soumettre un document relatif aux frais médicaux
- ✓ Modifier vos données personnelles
- ✓ Télécharger une preuve de couverture
- ✓ ... et beaucoup d'autres informations et fonctionnalités

Activer

Attention, ce lien n'est valable que 2 heures après la réception de ce message.

Pour accéder à MyAXA Healthcare

1

Cliquez sur le bouton "activer"

2

Définissez votre mot de passe

3

Confirmez vos données personnelles

Cordialement,
L'équipe MyAXA Healthcare.

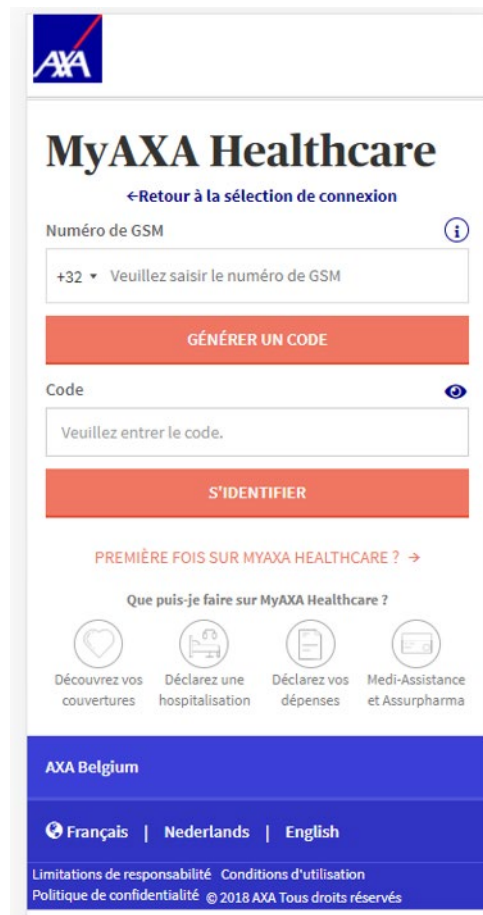
8. MyAXA Healthcare

2. Connection via code-sms



1

L'utilisateur sélectionne l'option 'se connecter via code sms'

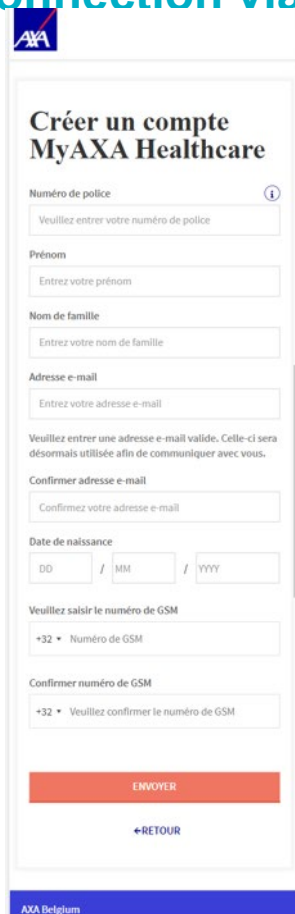


2

Il clique sur 'Première fois sur MyAXA Healthcare? »

8. MyAXA Healthcare

2. Connection via code-sms



Créer un compte MyAXA Healthcare

Numéro de police
Veuillez entrer votre numéro de police

Prénom
Entrez votre prénom

Nom de famille
Entrez votre nom de famille

Adresse e-mail
Entrez votre adresse e-mail

Veuillez entrer une adresse e-mail valide. Celle-ci sera désormais utilisée afin de communiquer avec vous.

Confirmer adresse e-mail
Confirmez votre adresse e-mail

Date de naissance
DD / MM / YYYY

Veuillez saisir le numéro de GSM
+32 • Numéro de GSM

Confirmer numéro de GSM
+32 • Veuillez confirmer le numéro de GSM

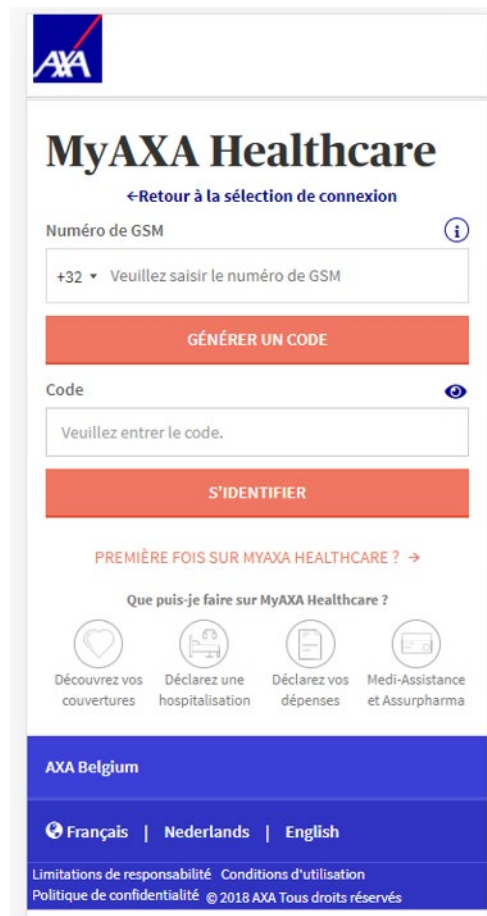
ENVOYER

←RETOUR

AXA Belgium

3

L'utilisateur complète les informations demandées et clique sur 'Envoyer'



MyAXA Healthcare

←Retour à la sélection de connexion

Numéro de GSM
+32 ▾ Veuillez saisir le numéro de GSM

GÉNÉRER UN CODE

Code
Veuillez entrer le code.

S'IDENTIFIER

PREMIÈRE FOIS SUR MYAXA HEALTHCARE ? →

Que puis-je faire sur MyAXA Healthcare ?

- Découvrez vos couvertures
- Déclarez une hospitalisation
- Déclarez vos dépenses
- Medi-Assistance et Assurpharma

AXA Belgium

Français | Nederlands | English

Limitations de responsabilité Conditions d'utilisation
Politique de confidentialité © 2018 AXA Tous droits réservés

4

L'utilisateur reçoit par sms un code d'accès unique pour se connecter. Il introduit le code dans le champ 'Code' et clique sur 's'identifier'.

8. MyAXA Healthcare

2. Connection via code-sms



The screenshot shows a confirmation page with the AXA logo at the top left. The main heading is "Confirmez vos données personnelles". Below this, there are four input fields for contact information: "Adresse", "Adresse e-mail", "Compte bancaire", and "Code BIC". At the bottom, there are two checkboxes: the first is for accepting terms and conditions, and the second is for allowing data visibility. A red "CONFIRMEZ" button is at the bottom.

5

L'utilisateur vérifie les informations affichées et clique sur 'confirmez'.

6

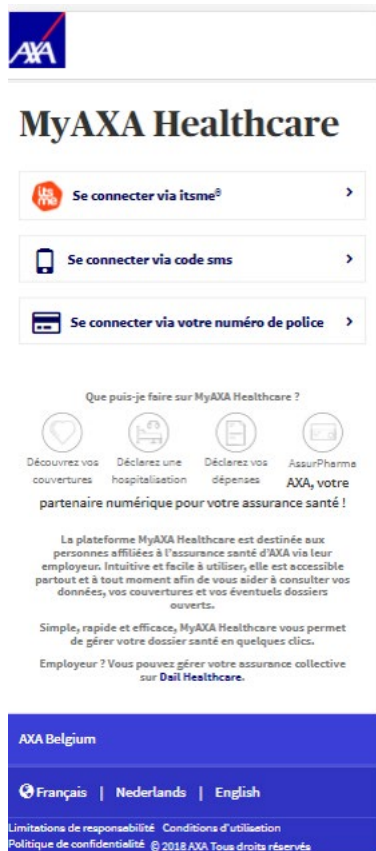
Étape facultative : l'utilisateur reçoit un courrier électronique pour définir son mot de passe afin de pouvoir se connecter avec son numéro de police, qu'il a reçu par courrier électronique, lors des connexions ultérieures.




The screenshot shows a page titled "MyAXA Healthcare : définissez votre mot de passe". It includes a greeting, a list of services available on the platform, and a red "Activer" button. Below the button is a warning message and a link to access the platform. A timeline at the bottom shows three steps: 1. Cliquez sur le bouton "activer", 2. Définissez votre mot de passe, and 3. Confirmez vos données personnelles. The AXA logo is in the top left corner.

8. MyAXA Healthcare


3. Connection via numéro de police



MyAXA Healthcare


 Se connecter via itsme®


 Se connecter via code sms


 Se connecter via votre numéro de police

Que puis-je faire sur MyAXA Healthcare ?

 Découvrez vos couvertures

 Déclarez une hospitalisation

 Déclarez vos dépenses


 AssurPharma AXA, votre partenaire numérique pour votre assurance santé !

La plateforme MyAXA Healthcare est destinée aux personnes affiliées à l'assurance santé d'AXA via leur employeur. Intuitive et facile à utiliser, elle est accessible partout et à tout moment afin de vous aider à consulter vos données, vos couvertures et vos éventuels dossiers ouverts.

Simple, rapide et efficace, MyAXA Healthcare vous permet de gérer votre dossier santé en quelques clics.

Employeur ? Vous pouvez gérer votre assurance collective sur **Dail Healthcare**.

AXA Belgium

 Français |  Nederlands |  English

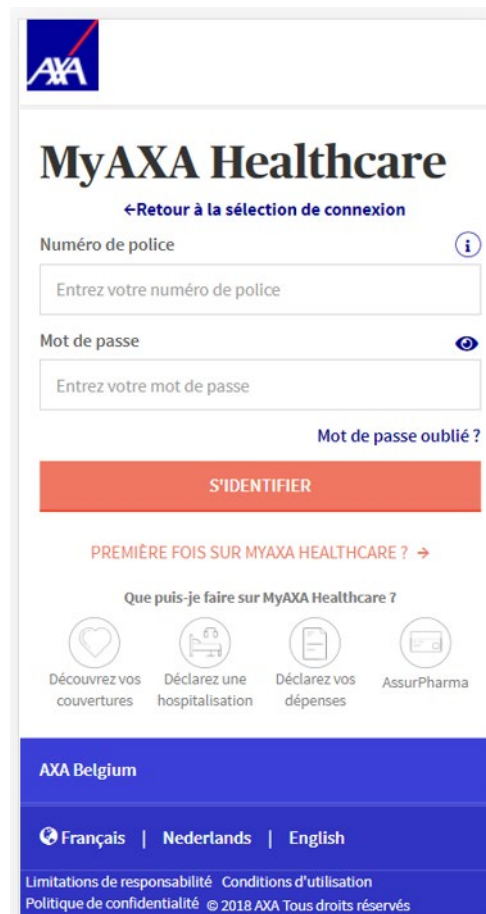
Limitations de responsabilité Conditions d'utilisation
Politique de confidentialité © 2018 AXA Tous droits réservés

1

L'utilisateur sélectionne l'option 'Se connecter via votre numéro de police'


2

Il clique sur 'Première fois sur MyAXA Healthcare?'




MyAXA Healthcare

[←Retour à la sélection de connexion](#)

Numéro de police 

Entrez votre numéro de police

Mot de passe 


Entrez votre mot de passe


[Mot de passe oublié ?](#)


S'IDENTIFIER


[PREMIÈRE FOIS SUR MYAXA HEALTHCARE ? →](#)

Que puis-je faire sur MyAXA Healthcare ?




 Découvrez vos couvertures

 Déclarez une hospitalisation

 Déclarez vos dépenses

 AssurPharma

AXA Belgium

 Français |  Nederlands |  English

Limitations de responsabilité Conditions d'utilisation
Politique de confidentialité © 2018 AXA Tous droits réservés

8. MyAXA Healthcare

3. Connection via numéro de police



Créer un compte MyAXA Healthcare

Numéro de police ?
Veuillez entrer votre numéro de police

Prénom
Entrez votre prénom

Nom de famille
Entrez votre nom de famille

Adresse e-mail
Entrez votre adresse e-mail

Veuillez entrer une adresse e-mail valide. Celle-ci sera désormais utilisée afin de communiquer avec vous.

Confirmer adresse e-mail
Confirmez votre adresse e-mail

Date de naissance
DD / MM / YYYY

Veuillez saisir le numéro de GSM
+32 • Numéro de GSM

Confirmer numéro de GSM
+32 • Veuillez confirmer le numéro de GSM

ENVOYER

←RETOUR

3

L'utilisateur complète les informations demandées et clique sur 'Envoyer'.

4

L'utilisateur consulte sa boîte aux lettres électronique et clique sur le lien dans le courrier électronique d'AXA afin de définir son mot de passe.



8. MyAXA Healthcare

3. Connection via numéro de police

5

L'utilisateur arrive à la page où il peut définir son mot de passe pour se connecter à MyAXA Healthcare. Il clique sur le bouton 'Activer'.



MyAXA Healthcare : définissez votre mot de passe

Chère Madame, cher Monsieur,

Bienvenue dans notre plateforme digitale MyAXA Healthcare!
Ce site vous offrira la possibilité de :

- ✓ Consulter les informations concernant vos couvertures
- ✓ Ouvrir un nouveau dossier d'hospitalisation
- ✓ Soumettre un document relatif aux frais médicaux
- ✓ Modifier vos données personnelles
- ✓ Télécharger une preuve de couverture
- ✓ ... et beaucoup d'autres informations et fonctionnalités

Activer

Attention, ce lien n'est valable que 2 heures après la réception de ce message.

Pour accéder à MyAXA Healthcare

1

Cliquez sur le bouton "activer"

2

Définissez votre mot de passe

3

Confirmez vos données per

Cordialement,
L'équipe MyAXA Healthcare.



Entrez votre mot de passe

Numéro de police



72000010

Votre mot de passe



Confirmez votre mot de passe



J'ai lu et j'accepte les **conditions d'utilisation**, **politique de confidentialité** et **limitations de responsabilité**

J'accepte qu'à partir de maintenant mes données d'assurance et mes frais médicaux soient visibles sur MyAXA Healthcare.

ENREGISTRER LE MOT DE PASSE

6

L'utilisateur choisit son mot de passe, coche les deux cases et clique sur 'Enregistrer le mot de passe'.



8. MyAXA Healthcare

3. Connection via numéro de police



A screenshot of a mobile application interface for MyAXA Healthcare. At the top left is the AXA logo. The main heading is "Confirmez vos données personnelles". Below this, there are several sections for personal information: "Informations de contact" with fields for "Adresse", "Adresse e-mail", and "Numéro de téléphone"; "Langue" with a dropdown menu; "Informations bancaires" with fields for "Compte bancaire" and "Code BIC". At the bottom, there is a prominent orange button labeled "CONFIRMEZ".

7

L'utilisateur vérifie ses données personnelles, les modifie si nécessaire et clique ensuite sur 'Confirmez'.



A screenshot of the MyAXA Healthcare home page. At the top left is the AXA logo, and at the top right are icons for user profile, phone, and a menu. The page is divided into two main sections. The top section, titled "Mes Actions", has a dark blue background and lists three items with checkmarks: "Soumettre mes frais médicaux", "Obtenir mon code-barres AssurPharma", and "Consultez un médecin en ligne". The bottom section, titled "Mes Couvertures", has a teal background and lists four items with checkmarks: "Détails de mes couvertures", "Ma preuve de couverture", "Ma prolongation à titre individuel", and "Mes services".

8

La page d'accueil MyAXA Healthcare s'ouvre.

9. Comment l'assuré peut-il être remboursé ??

Remarque importante : l'assuré ne pourra pas enregistrer les frais et accéder à la plateforme MyAXA Healthcare qu'après avoir reçu son numéro de police par courrier.

L'assuré doit vérifier à l'avance si ses **frais médicaux** peuvent être **remboursés** selon les termes de sa police d'assurance.

Nous lui invitons à envoyer ses frais médicaux deux fois par an :

Facilement via le plateforme MyAXA Healthcare dans la section 'introduire mes frais médicaux'.

L'assuré rassemblera tous les frais médicaux et les attestations de remboursement de sa mutuelle par mois et indiquera à quel mois ces coûts se rapportent.

9. Comment l'assuré peut-il être remboursé ??

- **Par e-mail** à cleaning.health@axa.be en mentionnant dans l'objet du mail son **numéro de police** et le **mois et l'année** auxquels ses frais se rapportent (sous la forme: numéro de police + mm/aa)
- **Par courrier:**
 - L'assuré rassemble tous les **frais médicaux** et les **attestations de remboursement de sa mutuelle classés** par **mois** et **année** et y joint une fiche récapitulative indiquant:
 - ✓ son numéro de police
 - ✓ son nom et son prénom
 - ✓ son numéro de compte pour le remboursement
 - ✓ le mois auquel les frais se rapportent

Il enverra ces frais, accompagnés de la fiche récapitulative, par courrier à l'équipe d'AXA Healthcare, Avenue Louise 166, Boîte 1, 1050 Bruxelles.

- Pour tous les **frais pharmaceutiques**, l'assuré peut utiliser son **code-barres** AssurPharma dans les pharmacies belges afin d'envoyer les certificats directement à AXA. Le code-barres se trouve sur la plateforme **MyAXA Healthcare**.

10. Comment introduire des frais médicaux via MyAXA Healthcare?

1

L'assuré se connecte à MyAXA Healthcare



2

Il clique sur « Soumettre mes frais médicaux » sous l'onglet « Mes actions »



10. Comment introduire des frais médicaux via MyAXA Healthcare?

3



Vous êtes sélectionné le ou les affilé(s) pour lequel(s) vous envoyez des frais médicaux (plusieurs choix possibles).

Prénoms :

Type de frais médicaux :

Autres soins médicaux

Mes frais médicaux se rapportent à ce mois :

2020

sélectionnez le mois :

Photo jointe :

Cliquez pour choisir votre document ou prendre une photo.

Remarques (optionnel)

Suivant »

← RETOUR

L'assuré sélectionne son nom et le type de frais médicaux

Il clique sur le bouton pour choisir l'ensemble de ses frais classés par mois depuis son ordinateur, sa tablette ou son téléphone, ou pour prendre une photo de ses frais médicaux

Il clique ensuite sur « Suivant »

4



Vérifiez et soumettez vos frais

Détails des frais

Nom :

Type de frais médicaux :

Mes frais médicaux se rapportent à ce mois :

Mois :

Prénoms (optionnel) :

Coordonnées personnelles

Adresse :

E-mail :

Adresse de destination :

Catégorie de remboursement :

Informations bancaires

Établissement bancaire pour le remboursement de vos frais médicaux :

Compte bancaire :

Carte CB :

En envoyant les factures des frais médicaux de la/des personne(s) sélectionné(s), j'accepte explicitement que mes/lours données personnelles relatives à la santé soient traitées par AXA dans le cadre de l'exécution du contrat d'assurance soins de santé.

Soumettre

← RETOUR

L'assuré vérifie si toutes les informations mentionnées sont correctes.

Il peut modifier ses données si elles ne sont pas/plus correctes

Dès que tout est vérifié, il clique sur « Soumettre » afin d'envoyer ses frais médicaux à AXA.

11. Avantages complémentaires

AXA fournit une 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 prendre contact avec AXA; l'intervention n'est pas plafonnée.

Doctors Online by AXA, le service de consultation médicale en ligne

Efficace, rapide et gratuit, il permet de :

- ➔ Prendre rendez-vous pour une **consultation médicale** dans les 30 minutes ou à la meilleure convenance de l'assuré.
- ➔ Consulter un médecin gratuitement **en Belgique ou à l'étranger, 24h/24, 7j/7** à l'aide de la caméra de l'ordinateur, la tablette ou le smartphone et d'une connexion internet.

AssurPharma

Avec **AssurPharma**, tous les frais pharmaceutiques sont envoyés directement de la pharmacie à l'assureur. Il suffit à l'assuré de télécharger son **code-barres AssurPharma** sur **MyAXA Healthcare** et de le faire scanner par son pharmacien. Il n'a plus besoin d'envoyer lui-même les frais à AXA !

Comment fonctionne Doctors Online ?

- **L'assuré contacte notre centre d'appel** au numéro **+32 2 550 49 66**.
- Il demande un **rendez-vous** avec l'un de nos médecins.
- Il reçoit ensuite la **confirmation** de son rendez-vous par SMS ou par e-mail (au choix) comprenant un **lien vers la plateforme** Doctors Online et un **code d'accès personnel**.
- Il se connecte à la **salle d'attente virtuelle** au moment de son rendez-vous. Le médecin l'appellera alors pour commencer la **consultation par vidéoconférence** et lui donnera son **diagnostic** après l'avoir examiné.