



AXA Ambulante Gezondheidszorgen voor de medewerkers uit de schoonmaaksector

Inhoud

AXA Ambulante Gezondheidszorgen voor de medewerkers uit de schoonmaaksector

1. Wat is de verzekering Ambulante Gezondheidszorgen?	P. 03
2. Wie is door deze verzekeringspolis gedekt?	P. 03
3. Is er een wachttijd?	P. 03
4. Wat dekt de verzekering?	P. 04
5. Hoeveel bedraagt de tussenkomst?	P. 05
6. Hoeveel bedraagt het eigen risico?	P. 05
7. Individuele voortzetting	P. 05
8. MyAXA Healthcare	P. 06
9. Hoe kan de verzekerde terugbetaald worden?	P. 19
10. Hoe kan men medische kosten indienen via MyAXA Healthcare?	P. 21
11. Bijkomende voordelen	P. 23

1. Wat is de verzekeringspolis Ambulante Gezondheidszorgen?

- ➔ Deze verzekering dekt kosten van gezondheidszorgen die niet aan een hospitalisatie gekoppeld zijn.

2. Wie is door deze verzekering gedekt?

- ➔ De werknemers die tewerkgesteld zijn in de schoonmaaksector, binnen het Paritair Comité 121.

De verzekering stopt zodra de werknemer een vennootschap binnen de schoonmaaksector verlaat en

uiterlijk op zijn 65ste verjaardag (vanaf 1/2/2025 uiterlijk op zijn 66ste verjaardag en vanaf 1/2/2030 uiterlijk op zijn 67ste verjaardag). De verzekering stopt na de periode van langdurige ziekte van 1 jaar, waarin geen arbeidsprestaties werden geleverd,

3. Is er een wachttijd?

- ➔ Alle werknemers in dienst op 30 juni 2020, zijn aangesloten zonder medische formaliteiten, zonder wachttijd en zonder uitsluiting van vooraf bestaande aandoeningen.

Werknemers die vanaf 1 juli 2020 in dienst komen, dienen minstens drie maand anciënniteit te hebben binnen de sector, Zij kunnen eveneens aansluiten zonder medische formaliteiten en zonder uitsluiting van vooraf bestaande aandoeningen.

4. Wat dekt de verzekering?

→ De verzekering voorziet in de tussenkomst van volgende medische kosten:

De dekking 'andere ambulante zorgen'

- medische en paramedische erelonen
- medische analyses en medische beeldvorming
- orthopedische toestellen en medische prothesen
- geneesmiddelen
- parafarmaceutische producten
- behandelingen in het kader van orthodontie (enkel de behandeling, niet de prothesen)
- Voor zover ze door een arts worden voorgeschreven in het kader van een curatieve behandeling van een gezondheidsprobleem.

5. Hoeveel bedraagt de tussenkomst?

- De tussenkomst van AXA bedraagt **50%** van de kosten van ambulante verzorging, met een globaal **plafond gelijk aan 185 euro** per jaar en per verzekerde. Voor orthodontiebehandelingen is de tussenkomst voorzien gedurende maximaal **5 jaar** per verzekerde.

6. Hoeveel bedraagt het eigen risico?

- De verzekerde neemt een eigen risico ten laste dat forfaitair is vastgesteld op **25 euro**. Dit is in voorkomend geval verschuldigd per verzekerde en per verzekeringsjaar.

7. Individuele voortzetting?

- Als de verzekerde niet langer recht heeft op de collectieve verzekering ambulante zorgen, kan hij zijn verzekering **individueel** bij AXA voortzetten zonder medische formaliteiten of een nieuwe wachttijd.

8. MyAXA Healthcare

Het digitale platform om eenvoudig de gezondheidsverzekering te beheren

- ➔ MyAXA Healthcare is een beveiligd platform dat beschikbaar is op pc, tablet of smartphone voor de werknemers die aangesloten zijn bij een collectieve verzekering gezondheidszorgen bij AXA.

- ➔ Op het platform kan de verzekerde onder andere:
 - zijn **persoonlijke gegevens** raadplegen en wijzigen
 - zijn **dekkingen** en de **bepkeringen** van de tussenkomst raadplegen
 - **documenten indienen** (medische attesten, kosten enz.)
 - zijn **terugbetalingen** en **ingediende kosten** opvolgen
 - de **AssurPharma** barcode downloaden
 - gemakkelijk contact met AXA opnemen via **WhatsApp**
 - een **verzekeringsattest** downloaden

8. MyAXA Healthcare

Hoe kan men voor het eerst inloggen?

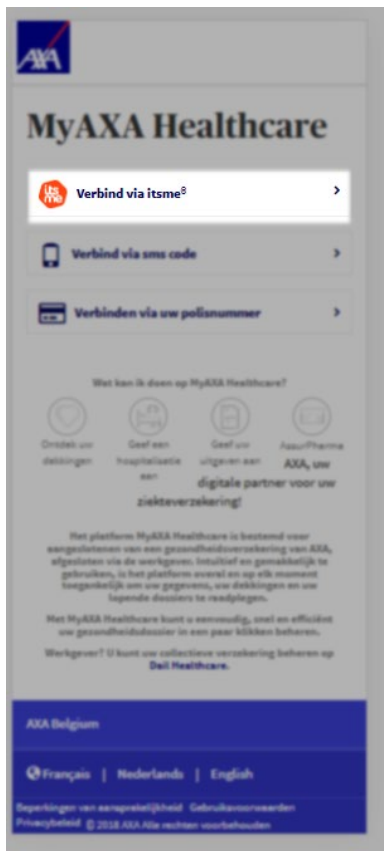
Zodra de verzekerde zijn **polisnummer** per post heeft ontvangen, kan hij inloggen op MyAXA Healthcare. Er zijn 3 manieren om verbinding te maken met het platform:



Om een rekening aan te maken, moet de verzekerde een **Belgisch adres** opgeven, evenals

8. MyAXA Healthcare

1. Verbinding via itsme®



1

De gebruiker selecteert de optie 'Verbind via itsme®'



Om verbinding te kunnen maken via itsme® moet de verzekerde eerst de itsme®-applicatie op zijn telefoon hebben geïnstalleerd en de Belgische nationaliteit hebben.

8. MyAXA Healthcare

1. Verbinding via Itsme®



The screenshot shows the 'Identificeer je' (Identify yourself) screen of the Itsme app. At the top left is the 'itsme' logo, and at the top right is a language selector set to 'nl'. The main heading is 'Identificeer je'. Below it, the text 'Gsm-nummer' (Mobile number) is followed by a text input field. The field has a dropdown menu showing 'BE (+32)' and a series of dots for the number. Below the input field is a checkbox labeled 'Mijn nummer onthouden?' (Remember my number?) which is checked. At the bottom is a green button labeled 'verstuur' (send).

2

De gebruiker voert zijn
GSM-nummer in

3

Hij opent zijn itsme®-
applicatie



8. MyAXA Healthcare

1. Verbinding via Itsme®



4

De gebruiker bevestigt de actie op de applicatie itsme®

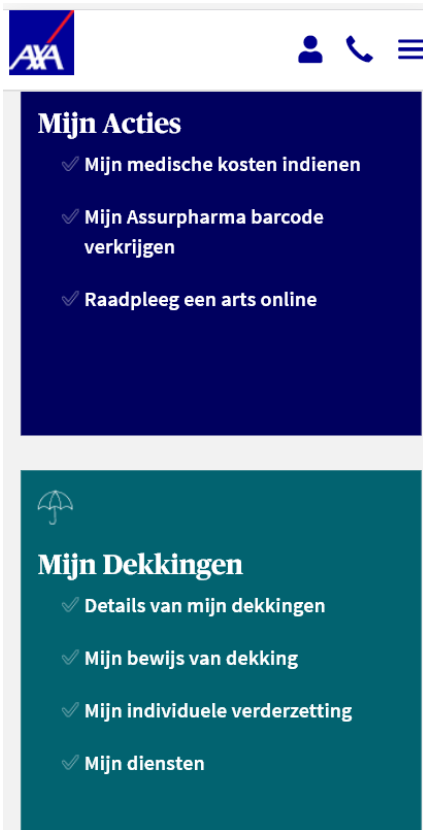
A screenshot of a web browser showing the 'Bevestig uw persoonlijke gegevens' (Confirm your personal data) page on the MyAXA Healthcare website. The page has a white background with a blue header containing the AXA logo. The main title is 'Bevestig uw persoonlijke gegevens'. Below this, there are sections for 'Contactgegevens' (Contact information) and 'Bankgegevens' (Bank information). Each section contains fields for 'Adres', 'E-mailadres', 'Telefoonnummer', 'Taal', 'Rekeningnummer', and 'BIC', each with a 'DETAILS TOEVOEGEN →' link. At the bottom, there are two checkboxes for terms and conditions, followed by a large orange 'BEVESTIG' button. The footer shows 'AXA Belgium'.

5

Hij keert terug naar MyAXA Healthcare, waar nu een pagina met zijn persoonlijke contactgegevens verschijnt. Zodra de informatie is aangekruist en ingevuld en beide vakjes zijn aangevinkt, kan hij op 'bevestig' klikken.

8. MyAXA Healthcare

1. Verbinding via Itsme®



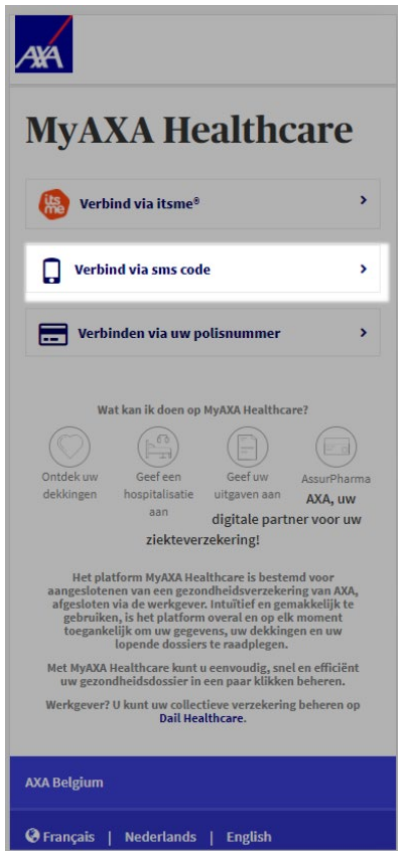
6
MyAXA Healthcare
homepage wordt
geopend

7
Optionele stap: de gebruiker ontvangt een e-mail
waarmee hij zijn wachtwoord kan instellen zodat hij zich
kan aanmelden via zijn polisnummer, dat hij per post
heeft ontvangen, tijdens de volgende aanmeldingen.



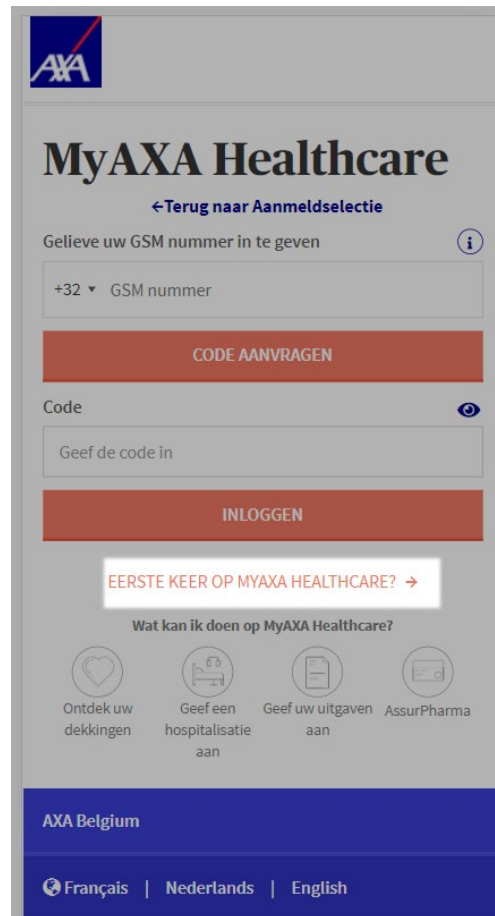
8. MyAXA Healthcare

2. Verbinding via sms code



1

De gebruiker selecteert de optie 'Verbind via sms code'

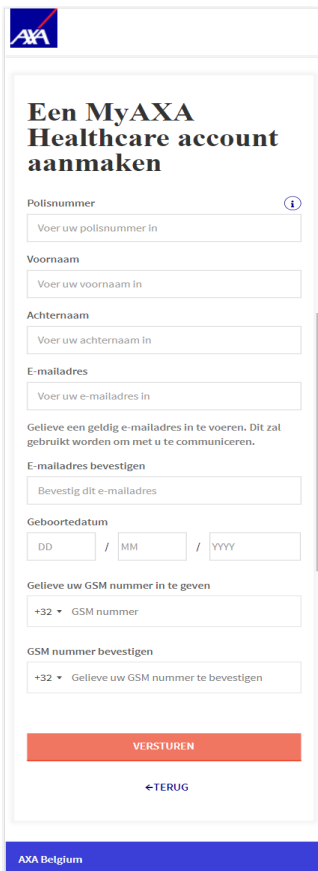


2

Hij klikt op 'Eerste keer op MyAXA Healthcare? »

8. MyAXA Healthcare

2. Verbinding via sms code



AXA

Een MyAXA Healthcare account aanmaken

Polisnummer ?
Voer uw polisnummer in

Voornaam
Voer uw voornaam in

Achternaam
Voer uw achternaam in

E-mailadres
Voer uw e-mailadres in

Gelieve een geldig e-mailadres in te voeren. Dit zal gebruikt worden om met u te communiceren.

E-mailadres bevestigen
Bevestig dit e-mailadres

Geboortedatum
DD / MM / YYYY

Gelieve uw GSM nummer in te geven
+32 GSM nummer

GSM nummer bevestigen
+32 Gelieve uw GSM nummer te bevestigen

VERSTUREN

← TERUG

AXA Belgium

3

De gebruiker vult de gevraagde informatie in en klikt op 'Versturen'.



De account voor 32498302928 is met succes aangemaakt. Een code wordt binnen enkele seconden naar uw gsm-nummer 32498302928 verstuurd. Log hieronder in met deze code.

MyAXA Healthcare

← Terug naar Aanmeldselectie

Gelieve uw GSM nummer in te geven

+32 GSM nummer

CODE VIA SMS VERZONDEN

Code

Geef de code in

INLOGGEN

01:30

De code via sms vervalt binnen 3 minuten. Kan u zich niet tijdig aanmelden, dan kan u een nieuwe code aanvragen door op de knop 'Code aanvragen' te klikken.

EERSTE KEER OP MYAXA HEALTHCARE? →

Wat kan ik doen op MyAXA Healthcare?



Ondek uw delkingen



Geef een hospitalisatie aan



Geef uw uitgaven aan



AssurPharma

AXA Belgium

4

De gebruiker ontvangt een unieke toegangscode via SMS om in te loggen. Hij voert de code in het veld 'Code' in en klikt op 'Inloggen'.

8. MyAXA Healthcare

2. Verbinding via sms code



Bevestig uw persoonlijke gegevens

Contactgegevens

Adres

E-mailadres

Telefoonnummer

Taal Engels

Rekeningnummer

BIC

☐ Ik heb volgende documenten gelezen en ik ga akkoord met **gebruiksvoorwaarden**, **privacybeleid** en **beperkingen van aansprakelijkheid**

☐ Ik ga ermee akkoord dat mijn verzekeringsgegevens en mijn medische kosten vanaf nu zichtbaar zullen zijn op MyAXA Healthcare. ①

BEVESTIG

5

De gebruiker controleert de weergegeven informatie en klikt op 'Bevestig'.

6

Optionele stap: de gebruiker ontvangt een e-mail waarmee hij zijn wachtwoord kan instellen zodat hij zich kan aanmelden met zijn polisnummer, dat hij per e-mail heeft ontvangen, tijdens de volgende aanmeldingen.



MyAXA Healthcare: maak uw wachtwoord aan

Geachte mevrouw, mijnheer,

Welkom bij ons digitaal platform MyAXA Healthcare!
Deze website biedt u heel wat mogelijkheden:

- ✓ Informatie over uw dekking raadplegen
- ✓ Nieuwe ziektebuisopname aangeven
- ✓ Medische kosten indienen
- ✓ Uw persoonlijke gegevens wijzigen
- ✓ Een bewijs van dekking downloaden
- ✓ ... en nog meer informatie en functionaliteiten

Activeren

Waarschuwing, deze link is slechts 2 uur geldig vanaf ontvangst van dit bericht.

Om toegang te krijgen tot MyAXA Healthcare

1

Klik op de knop 'activeren'

2

Maak uw paswoord aan

3

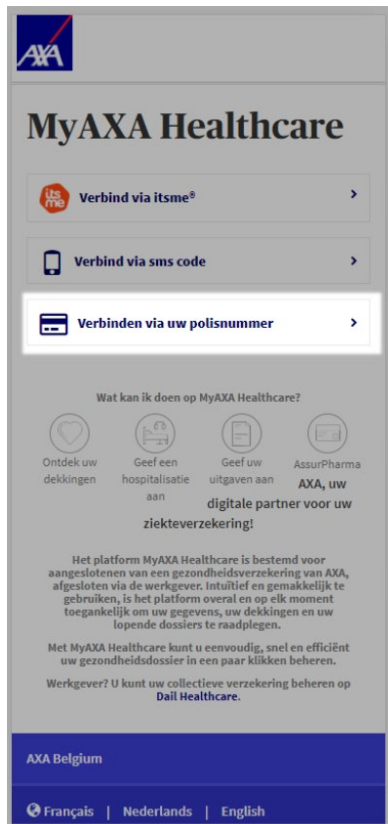
Bevestig uw persoonlijke gegevens

Met vriendelijke groeten,
MyAXA Healthcare team.



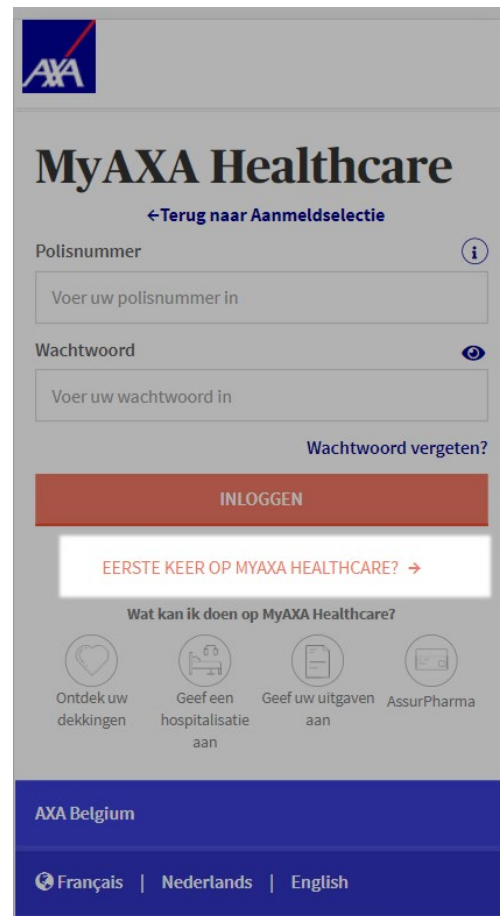
8. MyAXA Healthcare

3. Verbinding via polisnummer



1

De gebruiker selecteert de optie 'Verbinden via uw polisnummer'



2

Hij klikt op 'Eerste keer op MyAXA Healthcare?'

8. MyAXA Healthcare

3. Verbinding via polisnummer



The screenshot shows a web form for creating a MyAXA Healthcare account. The title is 'Een MyAXA Healthcare account aanmaken'. The form includes several input fields: 'Polisnummer' (with a help icon), 'Voornaam', 'Achternaam', 'E-mailadres', 'Geboortedatum' (with DD/MM/YYYY format), and 'GSM nummer'. Below each field is a small instruction. At the bottom, there is a red 'VERSTUREN' button and a blue '← TERUG' button. The AXA Belgium logo is at the bottom left.

3

De gebruiker vult de gevraagde informatie in en klikt op 'versturen'.

4

De gebruiker raadpleegt zijn mailbox en klikt op de link in de e-mail van AXA om zijn wachtwoord in te stellen.



NEDERLANDS ▼

Een MyAXA Healthcare account aanmaken

Een e-mail met een link voor het instellen van een wachtwoord is verzonden naar uw adres janedoe@mail.com.

Deze e-mail is misschien in uw map ongewenste e-mails terechtgekomen.

Als u deze e-mail niet vindt, neem dan contact met ons op: +32 2 550 49 70.

8. MyAXA Healthcare

3. Verbinding via polisnummer

5

De gebruiker komt op de pagina waar hij zijn wachtwoord kan instellen om in te loggen op MyAXA Healthcare. Hij klikt op de knop 'Activeren'.



MyAXA Healthcare: maak uw wachtwoord aan

Geachte mevrouw, mijnheer,

Welkom bij ons digitaal platform MyAXA Healthcare!
Deze website biedt u heel wat mogelijkheden:

- ✓ Informatie over uw dekking raadplegen
- ✓ Nieuwe ziekenhuisopname aangeven
- ✓ Medische kosten indienen
- ✓ Uw persoonlijke gegevens wijzigen
- ✓ Een bewijs van dekking downloaden
- ✓ ... en nog meer informatie en functionaliteiten

Activeren

Waarschuwing, deze link is slechts 2 uur geldig vanaf ontvangst van dit bericht.

Om toegang te krijgen tot MyAXA Healthcare



Met vriendelijke groeten,
MyAXA Healthcare team.



Voer uw wachtwoord in

Polisnummer



720000010

Uw wachtwoord



Bevestig uw wachtwoord



- ☒ Ik heb volgende documenten gelezen en ik ga akkoord met **gebruiksvoorwaarden**, **privacybeleid** en **beperkingen van aansprakelijkheid**
- ☒ Ik ga ermee akkoord dat mijn verzekeringsgegevens en mijn medische kosten vanaf nu zichtbaar zullen zijn op MyAXA Healthcare.

WACHTWOORD OPSLAAN

6

De gebruiker kiest zijn wachtwoord, vinkt de 2 vakjes aan en klikt op 'Wachtwoord opslaan'.



8. MyAXA Healthcare

3. Verbinding via polisnummer



Bevestig uw persoonlijke gegevens

Contactgegevens

Adres

E-mailadres

Telefoonnummer

Taal

Bankgegevens

Rekeningnummer

BIC

BEVESTIG

7

De gebruiker controleert zijn persoonlijke gegevens, wijzigt deze indien nodig en klikt vervolgens op 'Bevestig'.



Mijn Acties

- ✓ Mijn medische kosten indienen
- ✓ Mijn Assurpharma barcode verkrijgen
- ✓ Raadpleeg een arts online

8

De MyAXA Healthcare homepage wordt geopend.



Mijn Dekkingen

- ✓ Details van mijn dekkingen
- ✓ Mijn bewijs van dekking
- ✓ Mijn individuele verderzetting
- ✓ Mijn diensten

9. Hoe kan de verzekerde terugbetaald worden?

Belangrijke opmerking: de verzekerde kan pas, nadat hij zijn polisnummer per post heeft ontvangen, de kosten invoeren en toegang krijgen tot het MyAXA Healthcare platform.

- ➔ De verzekerde moet op voorhand nagaan of zijn **medische kosten** in aanmerking komen voor een **terugbetaling** volgens de voorwaarden van zijn verzekering.

Wij vragen hem om zijn medische kosten twee keer per jaar te versturen:

Eenvoudig via het platform MyAXA Healthcare in de rubriek ‘mijn medische kosten indienen’.

De verzekerde bundelt alle medische kosten en de terugbetalings-attesten van zijn ziekenfonds per maand en duidt aan op welke maand deze kosten betrekking hebben.

9. Hoe kan de verzekerde terugbetaald worden?

- **Per e-mail** naar cleaning.health@axa.be en hierbij als onderwerp van de e-mail het **polisnummer** en de **maand en het jaar** waarop de kosten betrekking hebben hernemen (als volgt: polisnummer + mm/jj)
- **Per post:**
 - De verzekerde bundelt alle **medische kosten** en de **terugbetalingsattesten van zijn ziekenfonds per maand en jaar** en voegt een overzichtsblad toe met vermelding van:
 - ✓ zijn polisnummer
 - ✓ zijn naam en voornaam
 - ✓ zijn rekeningnummer voor de terugbetaling
 - ✓ de maand waarop de kosten betrekking hebben

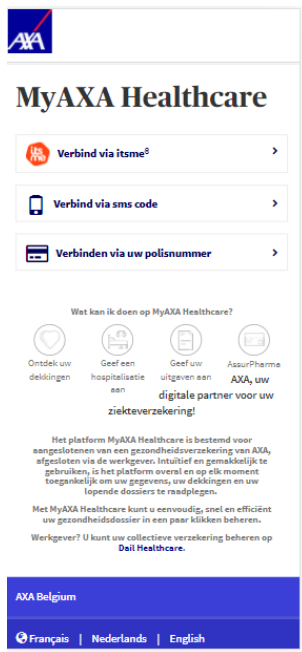
Hij verstuurt deze kosten samen met het overzichtsblad via post naar:
AXA Healthcare Team, Louizalaan 166, Bus 1, 1050 Brussel.

- Voor al zijn **farmaceutische kosten**, kan de verzekerde zijn AssurPharma **barcode** in de Belgische apotheken gebruiken om de attesten rechtstreeks naar AXA te sturen. Hij kan zijn barcode op het platform **MyAXA Healthcare** vinden.

10. Hoe kan men medische kosten indienen via MyAXA Healthcare?

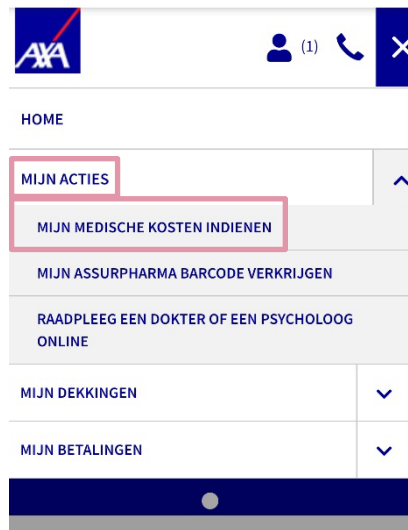
1

De klant logt in bij
MyAXA Healthcare



2

Hij klikt op 'Medische kosten indienen' onder het
tabblad 'Mijn acties'



10. Hoe kan men medische kosten indienen via MyAXA Healthcare?

3

The screenshot shows the MyAXA Healthcare portal interface. At the top, there is a navigation bar with the AXA logo and user icons. The main content area has a heading 'Selecteer de aangeslotene(n) voor wie u medische kosten verstuurt (meerdere opties mogelijk)'. Below this, a dropdown menu is open, showing 'STEVEN DOE' as the selected option. Another dropdown menu is open, showing 'Andere medische zorgen' as the selected type of medical expense. Below these, there is a section for 'Mijn medische kosten hebben betrekking tot deze maand:' with a dropdown menu set to '2020'. Another dropdown menu is open for 'Selecteer de maand'. Below this, there is a section for 'Bijlage:' with a button that says 'Klik om uw bestand te kiezen of maak een foto.' and an icon of an upload arrow. At the bottom, there is a section for 'Opmerkingen (facultatief)' and a large blue button labeled 'Volgende →'.

De klant selecteert zijn naam en het type medische kosten

Hij klikt op de knop om al zijn uitgaven gerangschikt per maand te kiezen vanaf zijn computer, tablet of telefoon, of om een foto te maken van zijn medische uitgaven.

Hij klikt daarna op 'volgende'

4

Controleer en dien de kosten in

Details van de kosten

The screenshot shows the 'Details van de kosten' section. It includes fields for 'Verzekerde' (insured person), 'Type medische kosten' (type of medical expense), 'Mijn medische kosten hebben betrekking tot deze maand:' (my medical expenses relate to this month), and 'Bijlage:' (attachment). There is also a section for 'Opmerkingen (facultatief)' (remarks).

De verzekerde gaat na of alle vermelde informatie correct is.

Contactinformatie

The screenshot shows the 'Contactinformatie' section. It includes fields for 'Adres', 'E-mail', 'Telefoonnummer', and 'Taal van correspondentie'.

Hij kan zijn gegevens wijzigen als ze niet (meer) correct zijn

Bankgegevens

The screenshot shows the 'Bankgegevens' section. It includes a note 'Enkel gevraagd voor het terugbetalen van uw medische kosten' and a field for 'Rekeningnummer'.

Als alles nagekeken is klikt hij op 'indienen' om zijn medische kosten naar AXA te versturen.

The screenshot shows a large red button labeled 'INDIENEN' at the bottom of the form.

11. Bijkomende voordelen

AXA biedt hulp bij repatriëring na ziekenhuisopname

- ➔ **Repatriëring van de verzekerde** en de personen die hem vergezellen
- ➔ **Repatriëring van het voertuig** van de verzekerde
- ➔ **Repatriëring van de bagage** van de verzekerde

Deze dienstverlening gebeurt altijd in overleg met AXA en het bedrag van de tussenkomst is niet geplafonneerd.

Doctors Online by AXA, de online medische raadplegingsdienst

Werkt efficiënt, snel en gratis en stelt u in staat om :

- ➔ Een afspraak te maken voor een **medische consultatie** binnen de 30 minuten of zoals het de verzekerde best past.
- ➔ Een dokter te raadplegen **in België of in het buitenland 24u/24, 7d/7** met behulp van de camera van uw pc, uw tablet of uw smartphone of een andere internetverbinding

AssurPharma

Met **AssurPharma** worden alle farmaceutische kosten onmiddellijk van de apotheek naar de verzekeraar gestuurd. De verzekerde moet enkel zijn **AssurPharma** barcode op **MyAXA Healthcare** downloaden en die door zijn apotheker laten scannen. Onnodig dus van die kosten zelf naar AXA door te sturen!

Hoe werkt Doctors Online ?

- De verzekerde neemt contact op met ons oproepcentrum op het nummer **+32 2 550 49 66**.
- Hij vraagt een **afspraak** met een van onze dokters.
- Hij ontvangt dan de **bevestiging** van die afspraak per SMS of per e-mail (keuze), en een **link met het platform** Doctors Online en een **persoonlijke toegangscode**.
- Hij wordt verbonden met de **virtuele wachtkamer** op het moment van de afspraak. De arts zal de verzekerde dan opbellen om de raadpleging via **videoconferentie** te beginnen en zal de **diagnose** stellen na het onderzoek.