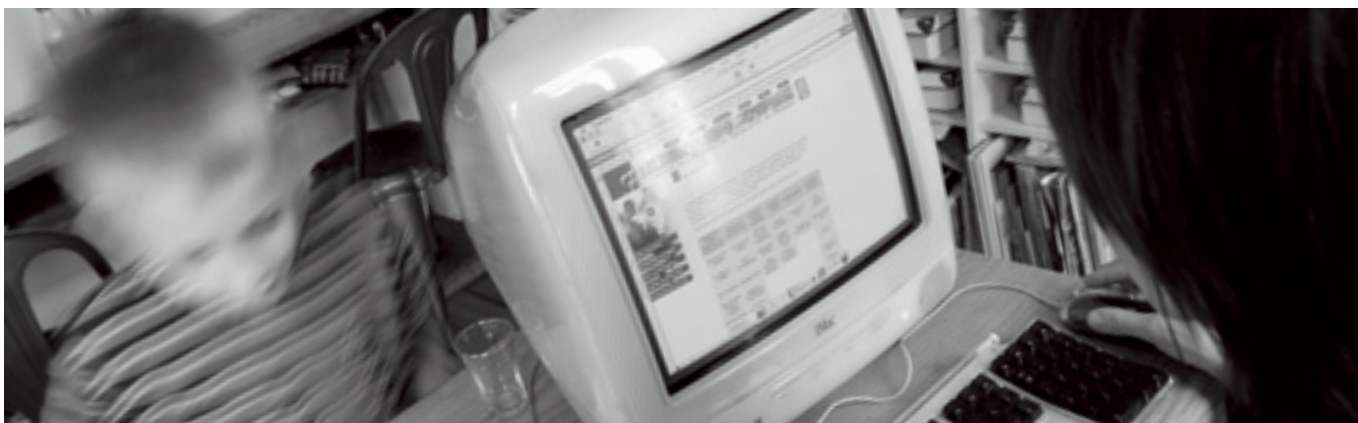




Editeur responsable : Michel Michiels, rue du Midi 111 - 1000 Bruxelles ©Zefa

GUIDE **MUTUALITÉ EN LIGNE**

Fédération des mutualités socialistes du Brabant



Introduction

La Mutualité socialiste se caractérise par une communication ouverte et des services aisément accessibles. Notre site internet www.fmsb.be en est d'ailleurs la parfaite illustration. Ce guide vous présente le service « Mutualité en ligne » qui vous permet de commander et d'imprimer certains documents, de consulter votre dossier personnel où que vous soyez, etc. Vous voulez éviter les déplacements inutiles ? Alors, surfez sur www.fmsb.be et inscrivez-vous au service « Mutualité en ligne ».

Guide mutualité en ligne

Guide d'information de la Fédération des mutualités socialistes du Brabant

Editeur responsable : Michel Michiels, **rédaction** : service infocom, **crédit photos** : © Jacky Delorme, Zefa, **conception et mise en page** : Mordicus, **Impression** : Editions Européennes, **tirage** : 11.000 exemplaires, **édition** : juillet 2007.

Contact rédaction : infocom@fmsb.be



TABLE DES MATIÈRES

page 5

Pourquoi surfer sur www.fmsb.be ?

page 6

Mutualité en ligne

- 7 Inscription
- 8 Identification
- 9 Les possibilités qui vous sont offertes
- 10 Exemple 1 : Mon dossier personnel
- 12 Exemple 2 : Commande de documents

page 14

Renseignements pratiques

POURQUOI SURFER SUR WWW.FMSB.BE ?



Vous y trouverez toutes les informations relatives à notre mutualité et tous les services, avantages et publications qu'elle vous propose. Dans « Loisirs et bien-être », vous découvrirez les activités et vacances proposées par nos ASBL. Un déménagement ? Une maladie de longue durée ? Cliquez sur « Événements de vie » pour obtenir toutes les réponses à vos questions. Ce guide vous propose un tour d'horizon des fonctionnalités du service « Mutualité en ligne ».

+++++

Vous y découvrirez les dernières nouveautés proposées par notre mutualité en matière de services, avantages et publications. S'il y a d'importants changements en matière de soins de santé, vous l'apprendrez également ici.

+++++

Dans cette colonne, vous trouverez une série de liens utiles. Vous pouvez vous inscrire à notre mutualité ou à notre service « Mutualité en ligne », transmettre un changement d'adresse ou suivre vos demandes auprès du médecin-conseil : un clic et vous vous retrouvez immédiatement sur la bonne page. A la recherche d'un dispensateur de soins, une fonction de recherche vous facilite la vie. Vous pouvez également obtenir une estimation du coût d'une affiliation aux services Hospimut et Indemnité complémentaire en cas d'hospitalisation. Parmi les adresses utiles, vous trouverez un aperçu des pharmacies de garde ou des opticiens chez qui vous bénéficierez d'une ristourne de 15 %.

+++++



MUTUALITÉ EN LIGNE



Avant de pouvoir utiliser les fonctionnalités du service « Mutualité en ligne », vous devez d'abord vous inscrire. Une fois inscrit, vous devez, à chaque fois que vous désirez consulter le service « Mutualité en ligne », vous identifier avec les données d'identification reçues lors de votre inscription.

Les pages suivantes vous donnent un aperçu du déroulement de la procédure d'inscription et d'identification.

En tant que membre de la mutualité, vous pouvez vous identifier, mais en tant que

non-membre, vous pouvez également profiter de nos services en ligne pour vous affilier à notre mutualité.

Les dispensateurs de soins et autres tiers peuvent également utiliser nos services en ligne au profit de nos membres. Nous ne nous attarderons pas sur ce sujet dans le présent guide. Nous avons édité un guide «Mutualité en ligne » pour les dispensateurs de soins.

+++++

MUTUALITÉ EN LIGNE : INSCRIPTION

La procédure d'inscription se déroule en trois phases.

Le site internet

Vous êtes Page d'accueil
ACTION : Cliquez sur « Mutualité en ligne »
ACTION : Cliquez sur « Membre/Affilié »
ACTION : Cliquez sur « S'inscrire au service mutualité en ligne »
PAGE REÇUE : « Inscription membre »



Comment procéder ?

Complétez votre numéro d'affiliation (numéro de 7 chiffres qui se trouve sur votre carte de membre) ainsi que votre adresse e-mail. Cliquez sur « Inscription ». Un message dans une nouvelle fenêtre vous signalera que votre inscription est enregistrée. Cliquez sur « OK » pour retourner à la page « Membre ».

Lorsque vous disposez de votre mot de passe et de votre code d'activation, vous pouvez accéder 24h/24 et 7j/7 aux possibilités qui vous sont offertes par le service « Mutualité en ligne ». Il ne vous reste qu'à vous identifier (voir page suivante).

La poste

Une fois votre inscription en ligne enregistrée, vous recevez un courrier contenant votre mot de passe ainsi qu'un formulaire de demande. Vous pouvez ensuite activer votre accès au service « Mutualité en ligne ». Vous devez passer dans l'une de nos agences, muni de ce formulaire de demande.

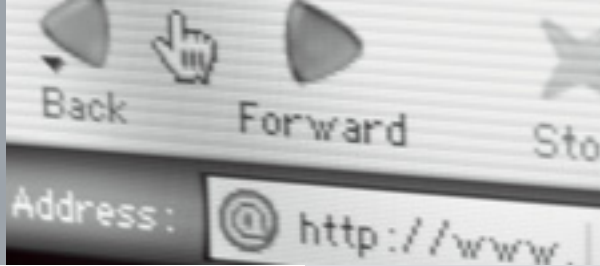
L'agence

Lors de votre visite à l'agence, vous devez vous munir :

- du formulaire de demande que vous avez reçu par la poste, complété et signé ;
- d'une photocopie recto verso de votre carte d'identité.

Vos données d'identité seront contrôlées à partir de votre carte d'identité originale. Ensuite, vous recevrez votre code d'activation contre accusé de réception.

+++++



MUTUALITÉ EN LIGNE : IDENTIFICATION

Lorsque vous souhaitez utiliser les fonctions du service « Mutualité en ligne », vous devez d'abord vous identifier au moyen de votre mot de passe et de votre code d'activation. Vous seul détenez la « clé » qui donne accès à vos données personnelles.

L'écran d'identification se présente comme suit :



COMMENT PROCÉDER ?

ÉTAPE 1 : complétez votre numéro d'affiliation qui se trouve sur votre carte de membre de la FMSB (7 chiffres) ou votre numéro de registre national qui se trouve sur votre carte SIS ou au verso de votre carte d'identité.

ÉTAPE 2 : complétez votre mot de passe. Attention à bien faire la distinction entre les majuscules et les minuscules.

ÉTAPE 3 : le code d'activation complet comprend une série de vingt chiffres. Complétez les quatre chiffres correspondants de votre code d'activation

dans les cases qui ne comportent pas de croix. Vous remarquerez que, chaque fois que vous vous identifiez, vous devez compléter d'autres chiffres de votre code, et ce pour des raisons de sécurité.

ÉTAPE 4 : cliquez sur « Envoyer » pour accéder à vos données personnelles.

REMARQUE : vous avez dix tentatives d'identification. Si vous échouez à la dixième tentative, votre accès au service « Mutualité en ligne » sera bloqué. Vous devrez à nouveau suivre la procédure d'inscription.

+ + + + + + + + + + + + + + + +

MUTUALITÉ EN LIGNE : LES POSSIBILITÉS QUI VOUS SONT OFFERTES

Une fois que vous vous êtes identifié sur le site internet, vous pouvez utiliser toutes les fonctionnalités du service « Mutualité en ligne ». Voici un aperçu des fonctionnalités mises à votre disposition, ainsi que deux exemples.



Pour arriver à l'écran qui reprend toutes les possibilités offertes par le service « Mutualité en ligne » : à la page d'accueil, cliquez sur le bouton « Mutualité en ligne » et ensuite sur « Membre/affilié ».

Demande de documents (voir page 12)

- Vacances à l'étranger
- Vignettes d'identification
- Demande de relevé de soins
- Demandes d'attestations diverses
 - attestation d'intervention majorée
 - attestation pour habitation sociale
 - attestation « Cotisation fonds spécial de réserve »
- Demandes d'interventions diverses

- pédicure, homéopathie, vaccin, dépistage du cancer du côlon et de la prostate, mammographie, frottis, patch contraceptif, anneau vaginal, diététique, tabagisme, pilule, stérilet, fécondation in vitro, injection intracytoplasmique de sperme, passeport du diabète, classes vertes, classes de neige et classes de mer, club de sport ou fitness, séjour sportif, dépistage de l'ostéoporose
- Provision d'enveloppes « port payé par le destinataire »
- Relevé de bons de cotisation

Mon dossier personnel (voir page 10)

- Mes données d'identification
- Mon assurabilité
- Mes cotisations payées

- Mon décompte soins de santé
- Demandes médecin-conseil
- Mes indemnités d'incapacité de travail
- Les données de la carte SIS
- Communication/modification de données destinées à mon dossier personnel
 - communication de ma date de reprise du travail/chômage
 - communiquer/modifier mon adresse
 - modification/communication courriel, numéro de téléphone, numéro de GSM

- Simulation de l'inscription au service Hospimut
- Simulation de l'inscription au service d'indemnité complémentaire en cas d'hospitalisation

Nous questionner

Vous avez une question ? Envoyez-nous un e-mail et nous vous répondrons dans les plus brefs délais.

Nos bureaux près de chez vous

Ici vous pouvez connaître la situation exacte d'un bureau.

S'inscrire au service « Mutualité en ligne » (voir page 7)

Changer mon mot de passe

Supprimer votre inscription au service « Mutualité en ligne »



EXEMPLE 1 : MON DOSSIER PERSONNEL

Sous cette fonction, vous trouverez votre dossier complet avec toutes vos données mutualistes. Pour toutes les informations que vous souhaitez consulter, la procédure est identique. Seule la nature des renseignements que vous devez communiquer diffère selon l'information souhaitée.

Prenons comme exemple la procédure pour accéder au bouton « Mes données d'identification ».

ETAPE 1 : Sur la page d'accueil, cliquez sur « Mutualité en ligne ».



ETAPE 2 : Cliquez sur « Membre/Affilié »



ETAPE 3 : Cliquez sur « Mon dossier personnel »



ETAPE 4 : Cliquez sur « Mes données d'identification »

ETAPE 5 : Si ce n'est pas encore fait, vous devez vous identifier (voir p.8).

Vous arrivez à l'écran figurant à la page suivante.

+++++



DONNÉES D'IDENTIFICATION

Vous trouverez ici toutes les informations relatives à votre identification. Ces données nous permettent de gérer votre dossier.

DONNÉES D'ASSURABILITÉ

Vous pouvez vérifier ici quel est votre statut dans le cadre de l'assurance obligatoire et si vous êtes en règle de cotisation : assurance complémentaire, Hospimut, petits risques, etc.

DONNÉES DE LA REQUÊTE

Par défaut s'affichent les données du titulaire qui s'est identifié. Vous pouvez également consulter les données relatives à une personne à charge.

Procédez comme suit : cochez le cercle blanc se trouvant à gauche de l'option « une personne à charge ». Votre option est à présent sélectionnée. Cliquez dans le cadre se trouvant à droite de l'option « une personne à charge ». Faites votre sélection en cliquant sur la personne voulue. Votre option est à présent sélectionnée.

Une fois que la personne pour laquelle vous désirez consulter les données d'identification est définie, il vous suffit de cliquer sur « Envoyer » pour voir apparaître l'écran souhaité. Il vous est toujours possible de revenir à l'écran précédent en cliquant sur le bouton « Retour ».



EXEMPLE 2 : DEMANDE DE DOCUMENTS

Mutualité en ligne vous permet de télécharger ou de vous faire envoyer par la poste des dizaines d'attestations, documents et formulaires. Pour chaque demande, vous devez suivre une seule et même procédure. Seule la nature des renseignements diffère en fonction du document souhaité.

Nous prenons comme exemple le document « Attestation d'intervention majorée ». Cette attestation prouve que les veuves, les invalides, les pensionnés et les orphelins, entre autres, ont droit à un remboursement supérieur pour leurs frais de santé.

ETAPE 1 : Sur la page d'accueil, cliquez sur « Mutualité en ligne ».

ETAPE 2 : Cliquez sur « Membre/Affilié »



ETAPE 3 : Cliquez sur « Demande de documents »



ETAPE 4 : Cliquez sur « Demandes d'attestations diverses »



ETAPE 5 : Cliquez sur « Attestation d'intervention majorée »

ETAPE 6 : Si ce n'est pas encore fait, vous devez vous identifier (voir p.8).

ETAPE 7 : Vous arrivez à l'écran figurant à la page suivante.

+++++

Ce site contient de nombreux documents que vous pouvez télécharger au format PDF (portable document format). Pour cela, vous devez disposer du programme Adobe Acrobat Reader®. Si ce dernier n'est pas installé sur votre ordinateur, vous pouvez le télécharger en cliquant sur le logo



Pour recevoir le document, vous devez spécifier :

Cliquez sur le cercle blanc pour faire votre choix. Votre option est sélectionnée.

MOTIF ATTESTATION

Choisissez, dans la liste, le destinataire de votre document : la SNCB (Société nationale des chemins de fer belge), la Stib (Société des transports intercommunaux de Bruxelles) ou divers (autres sociétés, activités, etc.). Faites votre sélection en cliquant sur l'option voulue. Votre option est à présent sélectionnée.

→ Vous avez sélectionné l'option « Envoyer par courrier ».

Un écran reprenant la confirmation que le document va vous être envoyé par la poste s'affiche.

→ Vous avez sélectionné l'option « Télécharger au format PDF »

Le document demandé est affiché dans une fenêtre d'Adobe Acrobat Reader® et vous pouvez l'imprimer. Voici le document tel qu'il s'affiche à l'écran :



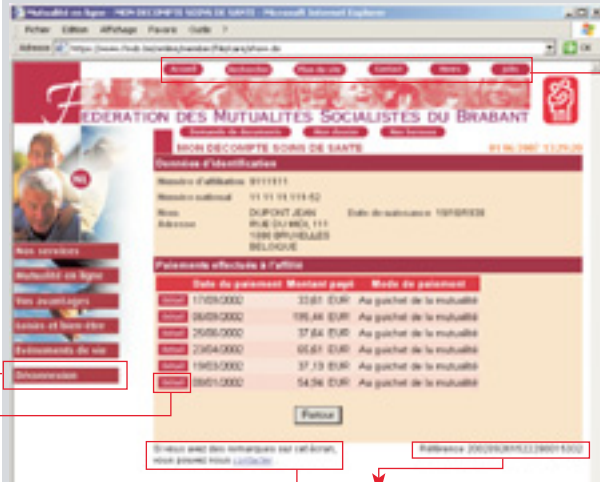
ATTESTATION POUR L'ANNÉE

Cliquez dans le cadre blanc « 2007 ». Cliquez sur l'année voulue. Votre option est sélectionnée.

DOCUMENT à télécharger et à imprimer ou à vous faire adresser.



RENSEIGNEMENTS PRATIQUES



DÉTAIL
Cliquez ici pour connaître les détails de votre sélection. Il suffit par exemple de cliquer sur un paiement pour connaître la personne concernée par le paiement ainsi que le type de prestation remboursée.

DÉCONNEXION
Lorsque vous avez effectué toutes les opérations voulues, vous pouvez vous déconnecter de votre compte en cliquant sur ce bouton. Une fois que c'est fait, il ne vous est plus possible d'accéder à votre compte sans à nouveau vous identifier.

RÉFÉRENCE
Toutes les informations demandées par l'utilisateur dans le cadre du service « Mutualité en ligne » ou envoyées par le système sont enregistrées sous un numéro de référence unique. Ce numéro de référence est à nous communiquer lorsque vous souhaitez plus de précisions sur le ou les renseignement(s) délivré(s).

EN CAS DE PROBLÈME
Si vous rencontrez un problème lors de votre visite sur notre site internet ou si vous avez une question à nous poser, cliquez sur le bouton « Contacter » que vous trouvez au bas des pages affichant le résultat de votre recherche.

ACCUEIL
Cliquez ici pour retourner à la page d'accueil

RECHERCHER
Le bouton « Rechercher » vous donne la possibilité d'accéder à toutes les informations contenues sur notre site internet en utilisant différents modes de recherche (mot-clé et texte libre).

PLAN DU SITE
Un simple « clic » et vous obtenez une vue d'ensemble du site.

CONTACT
Pour trouver le bureau le plus proche de chez vous ou nous poser une question.

NEWS
Consulter nos publications, nos brochures, etc. et accéder aux informations récentes concernant notre mutualité.

JOBS
Pour consulter nos offres d'emploi.

SÉCURITÉ
Ne communiquez jamais votre mot de passe et votre code d'activation à des tiers et conservez-les toujours en lieu sûr. De cette manière, vous seul avez accès à vos propres données et vous pouvez dormir sur vos deux oreilles. En effet, vos données confidentielles sont largement protégées.

MAL-VOYANTS
Le site internet et le service « Mutualité en ligne » sont accessibles aux personnes malvoyantes.

Le site a, en effet, été conçu en respectant les recommandations d'accessibilité à l'attention des personnes malvoyantes. Ainsi, un grand nombre de technologies multimédia n'ont pas été utilisées afin de garantir à tous un accès aux informations et services offerts sur le site !
+ + + + + + + + + + + + + + +

www.fmsb.be

02 506 96 11

Ce document n'a qu'une valeur informative. L'éditeur ne peut être tenu responsable d'éventuelles erreurs.