

[www.fmsb.be](http://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.



© Corbis

Éditeur responsable : Michel Michiels, rue du Midi 111 - 1000 Bruxelles



**GUIDE VOYAGE**  
Fédération des mutualités socialistes du Brabant



# Introduction

*Ce guide vous propose une multitude de renseignements pratiques pour vous permettre de préparer vos vacances dans les meilleures conditions. Quels documents emporter ? Que faire en cas de pépin ? Qui appeler ? A quel service s'adresser pour recevoir aide et assistance en cas de problèmes de santé ? Que faire si vous êtes empêché de revenir en Belgique en raison d'une incapacité de travail ?*

*Grâce à ce guide, vous aurez la certitude de prendre un bon départ pour des vacances vraiment sans souci.*

*La Mutualité socialiste, votre mutualité, se tient à vos côtés où que vous soyez, même à l'étranger.*



# Sommaire

## page 4 Eurocross, votre assistance à l'étranger

- 5 Assistance médicale à distance
- 6 Rapatriement en Belgique
- 7 Interventions financières
  
- 7 Frais médicaux à l'étranger
- 8 Frais de déplacement et de séjour
- 8 Conditions d'intervention

## page 9 Infos pratiques

- 10 Documents à emporter impérativement
  
- 10 En Europe : la carte européenne d'assurance maladie
  
- 12 En dehors de l'Europe
  
- 13 Quelques conseils

## page 14 L'incapacité de travail

## page 16 La pharmacie de voyage

### Guide voyage

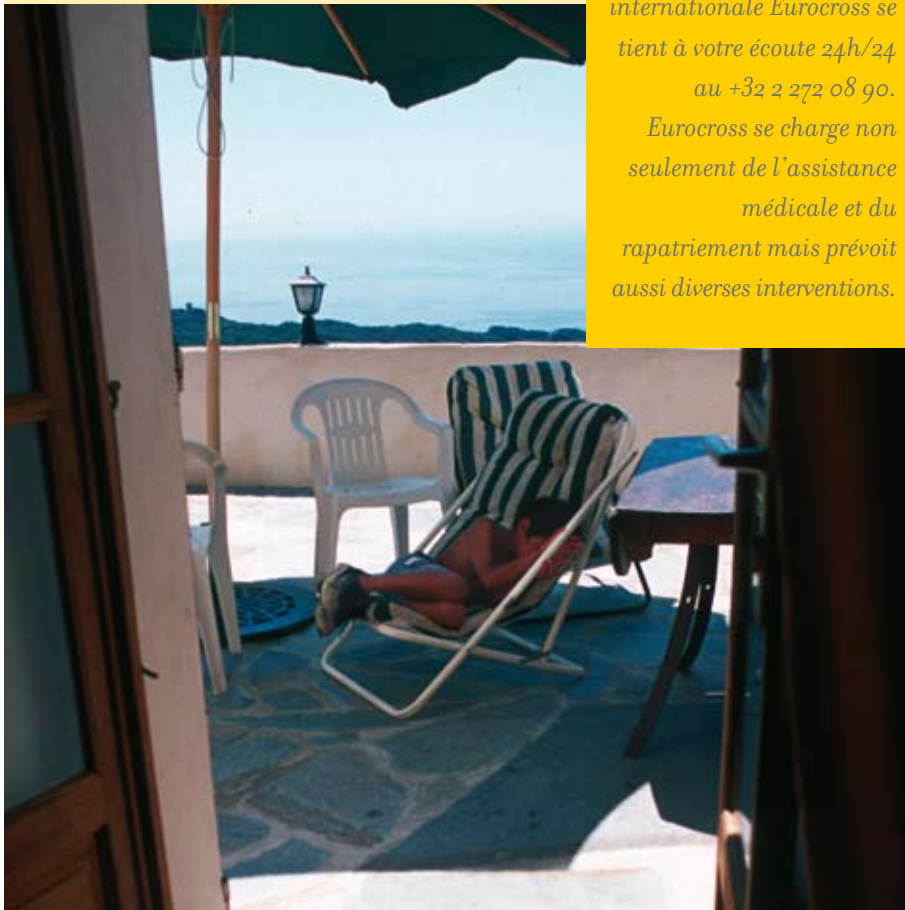
Guide d'information édité par la Fédération des mutualités socialistes du Brabant

**Éditeur responsable :** Michel Michiels, **rédaction :** service infocom, **crédit photos :** Jacky Delorme, Corbis  
**conception et mise en page :** Mordicus, **Impression :** Dessain, **tirage :** 14.000 exemplaires, **édition :** mars 2010

**Contact rédaction :** infocom@fmsb.be

## Le service Eurocross, votre assistance à l'étranger

*Eurocross, c'est un service qui vous offre aide et assistance en cas d'accident ou de maladie imprévu à l'étranger. La centrale d'alarme internationale Eurocross se tient à votre écoute 24h/24 au +32 2 272 08 90. Eurocross se charge non seulement de l'assistance médicale et du rapatriement mais prévoit aussi diverses interventions.*



### ASSISTANCE MÉDICALE À DISTANCE

*Personne ne souhaite voir ses vacances gâchées par un accident ou un problème de santé.*

*Mais qui peut s'estimer à l'abri ?*

*En toutes circonstances, les collaborateurs d'Eurocross sont là pour vous aider.*

*Un simple appel à Eurocross pour expliquer votre problème et l'aide se met en route immédiatement !*

### Comment cela se passe-t-il concrètement ?

- Eurocross prend tous les contacts utiles pour vous aider. Eurocross octroie, si nécessaire, une garantie de paiement ou des avances financières.
- Eurocross vous garantit la meilleure qualité de soins possibles en intervenant, si nécessaire, auprès des dispensateurs de soins à l'étranger ou de l'établissement hospitalier de séjour. Les médecins d'Eurocross peuvent, si vous le souhaitez, agir en parfaite entente avec votre médecin traitant.
- Eurocross informe vos proches en Belgique en cas d'hospitalisation.
- Eurocross se charge de trouver les médicaments, les prothèses et appareils lorsqu'ils ne sont pas disponibles dans le pays étranger, pour vous les expédier dans les meilleurs délais.
- De même, Eurocross organise votre transfert d'un hôpital vers un autre.

Lorsque vous rencontrez un problème de santé durant vos vacances, Eurocross vous aide à vous tirer d'affaire en vous indiquant la démarche à suivre selon les circonstances. Nous vous conseillons donc de toujours avoir le numéro d'Eurocross sous la main.

**+ 32 2 272 08 90**



# Eurocross, votre assistance à l'étranger

## RAPATRIEMENT EN BELGIQUE

*La prolongation du séjour à l'étranger est parfois contre-indiquée : période de convalescence trop longue, aide plus appropriée en Belgique, coût élevé des soins à l'étranger, etc.*

*Dans ce cas, Eurocross prend en charge le rapatriement en Belgique ainsi que les frais y afférent.*

### Quelles sont les conditions de remboursement ?

- Le rapatriement doit être médicalement justifié et être organisé par Eurocross.
- L'intervention est limitée aux frais de rapatriement de la personne malade ou accidentée jusqu'à son domicile ou sa résidence fixe en Belgique ou jusqu'à l'établissement hospitalier belge le plus proche.

### Restrictions

- Les frais de rapatriement ne sont pas remboursés lorsque le séjour à l'étranger a pour objet des soins spéciaux (formulaire E112). Il en est de même pour les frais éventuels de séjour.
- Si vous avez pris un ticket aller sans ticket retour, le coût du ticket pour le vol du retour sera porté en diminution de l'intervention. Cette règle ne s'applique pas aux étudiants qui participent à une formation ou à un stage à l'étranger.
- La mutualité n'interviendra pas s'il s'agit de soins médicaux prévisibles dans le cadre du traitement d'une affection physique ou psychique préexistante au moment du départ ou

de prestations destinées à assurer la continuité des soins médicaux.

- La mutualité n'interviendra pas pour les soins prodigués lors des séjours dans des pays auxquels le service Public Fédéral Affaires Etrangères a, à la date du départ, attribué un avis de voyage négatif.
- La mutualité n'interviendra pas dans les soins s'il y a eu l'intention préalable de se faire soigner à l'étranger.

### Dispositions spéciales en cas de décès

#### Sont remboursés :

- les frais de soins post mortem et de mise en bière ;
- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle ;
- le rapatriement de la dépouille mortelle vers la Belgique ;
- le transport de la dépouille mortelle vers un cimetière à l'étranger, auquel cas les frais ne peuvent excéder les frais du rapatriement de la dépouille mortelle vers la Belgique ;
- le cercueil est assuré à concurrence de 1.000 EUR maximum.

#### Ne sont pas remboursés :

- les frais de transport d'une urne.

## INTERVENTIONS FINANCIÈRES

*Tout l'intérêt du service Eurocross réside dans le fait qu'il vous aide à faire face à des frais qui, en général, ne sont pas prévus dans un budget vacances.*

### Frais médicaux à l'étranger

Eurocross couvre la différence entre les frais des soins médicaux, pharmaceutiques et hospitaliers à l'étranger et les remboursements de la sécurité sociale. Cette **intervention non plafonnée** est accordée **pour tous les pays**. Une franchise de 25 EUR par dossier, par bénéficiaire et par séjour sera toutefois appliquée pour les soins ambulatoires (consultations, médicaments, etc.).

#### La mutualité n'interviendra que si :

- les soins ont un caractère d'urgence et ne peuvent attendre le retour en Belgique ;
- les frais de diagnostic et de traitement sont reconnus par l'assurance maladie belge ou par l'assurance maladie du pays étranger où vous séjournez ;
- les soins n'étaient pas le but du voyage ou du séjour à l'étranger ;
- les soins ne pouvaient raisonnablement pas être prévus lors du départ à l'étranger ;
- les soins ne sont la conséquence ni de la pratique d'un sport rémunéré, ni d'un accident survenu lors de la pratique d'un sport dangereux tel que : le ski hors pistes, l'alpinisme, le parachutisme ou le parachutisme ascensionnel, la plongée sous-marine, la spéléologie, le parapente, le saut à l'élastique, le rafting,

le canyoning, la luge, le deltaplane, le bobsleigh, le vol à voile, le saut au tremplin, le paragliding, l'escalade de murs de glace, etc.

#### La mutualité n'interviendra jamais pour :

- la fourniture d'articles de bandagisterie, les frais de cures thermales, les frais de cures de convalescence, les traitements diététiques, les soins esthétiques, l'acupuncture et l'homéopathie ;
- les frais résultant d'une faute grave commise par le bénéficiaire ;
- les médicaments qui n'entrent pas dans le cadre de l'assurance maladie belge et qui sont achetés à l'étranger sur prescription d'un dispensateur de soins belge ;
- les médicaments et articles de bandagisterie achetés à l'étranger sans prescription médicale.

#### Règles particulières

- Prothèses et appareils : la mutualité n'intervient pas pour l'acquisition de prothèses ou d'appareils ; toutefois, elle intervient à raison de 375 EUR pour le remplacement ou la réparation de prothèses, cette intervention est limitée à 100 EUR pour les prothèses dentaires.
- Verres ou montures de lunettes, lentilles de contact : aucune intervention n'est prévue, ni pour la fourniture, ni pour le remplacement.



## Frais de déplacement et de séjour

S'il y a des frais supplémentaires de voyage pour la personne malade ou accidentée et/ou pour un compagnon de voyage, Eurocross interviendra pour **le transport** :

- du lieu de l'accident ou de séjour vers l'hôpital ;
- de l'hôpital vers le lieu de séjour ;
- d'un hôpital vers un autre.

Eurocross accordera également une intervention dans **les frais supplémentaires** de séjour, sur base du coût des nuitées et des petits déjeuners.

L'intervention est plafonnée à 1.100 EUR pour tous les frais tels que définis ci-dessus. Elle est accordée sur présentation des documents probants et des preuves de paiement (factures, reçus, quittances).

**Pour bénéficier de l'intervention, vous devez toujours contacter Eurocross au préalable.**

## Conditions d'intervention

Pour bénéficier de ces avantages, il vous faut répondre à

certaines conditions :

- vous devez être en règle à l'égard de l'assurance maladie obligatoire ;
- vous devez être en règle de cotisations complémentaires ;
- vous devez avoir votre résidence en Belgique au moment des soins ;
- il doit s'agir d'un séjour récréatif d'une durée maximale de trois mois par année civile.

### Il ne peut donc s'agir :

- de personnes séjournant à l'étranger pour des raisons professionnelles ;
- de personnes ayant transféré leur résidence à l'étranger.

### Les étudiants

Les étudiants en formation ou en stage à l'étranger, peuvent à présent bénéficier de la couverture Eurocross pendant une année. Ces étudiants doivent :

- être âgés de 17 à 25 ans ;
- bénéficier du droit aux allocations familiales de la sécurité sociale belge ;
- présenter dans le pays concerné la Carte européenne d'assurance maladie (CEAM).

**Cette couverture supplémentaire pour étudiants est valable uniquement dans**

**les pays de l'Espace économique européen (voir liste p. 15) et en Suisse.**

### Quand faut-il avertir Eurocross ?

**En cas d'hospitalisation :** vous devez **immédiatement** avertir Eurocross ou, en tout cas, au plus tard dans les **48 heures**.

Dans les autres cas, nous vous conseillons d'appeler au plus vite Eurocross, et ce, quelle que soit la nature ou le montant des frais médicaux. Une franchise de 25 EUR est toujours appliquée sauf en cas d'hospitalisation.

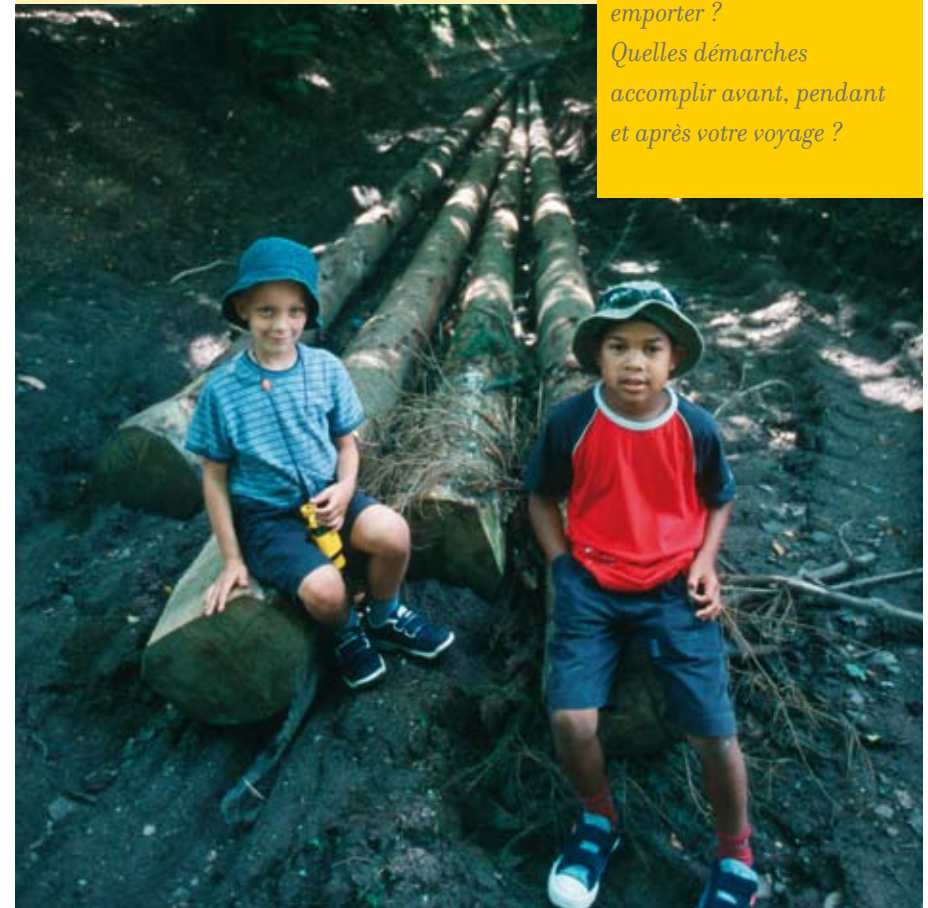
### Besoin d'oxygène

Si vous avez besoin d'oxygène pendant vos vacances, vous devez contacter Eurocross 4 semaines à l'avance pour l'oxygène lors d'un transport en avion et 2 semaines à l'avance pour l'oxygène durant le séjour. Vous devez toujours être en possession d'un accord oxygénothérapie en Belgique.

## Infos pratiques

*Vous savez à présent en quoi Eurocross peut vous être utile. Dans les pages qui suivent vous apprendrez comment faire valoir vos droits : Quels documents emporter ?*

*Quelles démarches accomplir avant, pendant et après votre voyage ?*





## DOCUMENTS À EMPORTER IMPÉRATIVEMENT

### En Europe : la carte européenne d'assurance maladie

Dans la plupart des pays européens, vous devez vous munir de la carte européenne d'assurance maladie (CEAM) pour bénéficier des soins de santé. La durée de validité de la carte dépend de vos droits auprès de la mutualité mais ne peut jamais dépasser une durée de deux ans.

#### Comment se procurer la carte ?

Il suffit de la demander dans nos bureaux ou de téléphoner au **02 506 96 11**.

#### Comment utiliser la carte en cas de maladie ou d'accident pendant les vacances ?

La carte vous permet d'obtenir, dans votre pays de séjour, le remboursement de vos frais de soins de santé. L'inscription préalable auprès d'un organisme assureur est requise dans la plupart des pays de l'espace économique européen. Renseignez-vous auprès de l'organisme compétent pour connaître le nom des médecins et hôpitaux donnant droit au remboursement. Vous trouverez ci-après la liste des instances auprès desquelles vous pouvez présenter la carte européenne d'assurance maladie\*.

⊙ **Allemagne** : *Allgemeine Ortskrankenkasse*. Cet organisme vous remettra une feuille de maladie (*Krankenschein*), à présenter au médecin ou à l'hôpital.

⊙ **Autriche** : bureau local de la *Gebietskrankenkasse*.

⊙ **Bulgarie** : Caisse Nationale d'Assurance Maladie  
Rue Krécim 1 – 1407 Sofia  
Tél. : 359 (2) 965 91 30

→ [www.nhif.bg](http://www.nhif.bg)

⊙ **Croatie\***(BE,HR.111) : Institut Croate d'Assurance Maladie  
Margaretska 3 – P.P. 157  
HR-10002 Zagreb

Tél. : + 385 (0) 1 48 06 333

→ [www.hzzo-net.hr](http://www.hzzo-net.hr)

⊙ **Chypre** : *Ministry of Health*.

→ [www.moh.gov.cy](http://www.moh.gov.cy)

⊙ **Danemark** : le *Amtskommune* compétent (administration locale). *Magistrat* à Copenhague et *Kommunalbestyretse* à Frederiksberg. L'inscription préalable n'est pas requise pour la consultation d'un médecin ou d'un dentiste ou pour l'achat de médicaments.

⊙ **Espagne** : une inscription préalable auprès du bureau local de l'INSS n'est pas nécessaire. Demandez-y toutefois la liste des médecins, pharmaciens et hôpitaux agréés.

→ [www.msc.es](http://www.msc.es)

⊙ **Estonie** : *Eesti Haigekassa*.

→ [www.haigekassa.ee](http://www.haigekassa.ee)

⊙ **Finlande** : le bureau local du *Kansaneläkelaitos*.

## DOCUMENTS À EMPORTER IMPÉRATIVEMENT

⊙ **France** : Caisse primaire de sécurité sociale. Les frais seront remboursés sur base de la feuille de soins qui vous sera remise par le médecin ou la polyclinique.

⊙ **Grande-Bretagne et Irlande du Nord** : il n'est pas nécessaire de vous inscrire au préalable au *National health service* ou auprès des *Local health authorities*. Demandez toutefois la liste des médecins, pharmaciens et hôpitaux agréés.

⊙ **Grèce** : office local de l'I.K.A. Cet organisme vous remettra un carnet de santé sans lequel les prestations ne sont pas servies.

→ [www.ika.gr](http://www.ika.gr)

⊙ **Hongrie** : *Országos Egészségbiztosítási Pénztár Nemzetközi es Europai*.

⊙ **Irlande** : l'un des huit bureaux régionaux de santé (*health board*).

⊙ **Italie** : l'*Unita sanitaria locale*. Celle-ci délivre une carte spéciale de soins.

⊙ **Islande** : l'un des bureaux de la *Tryggingastofnun ríkisins* (Institut national de sécurité sociale).

⊙ **Lettonie** : *Veselības Obligātas Apdrošināšanas Valsts Aģentūra*.

⊙ **Lituanie** : *Valstybine ligonių kasa* → [www.vlk.lt](http://www.vlk.lt)

⊙ **Luxembourg** : Caisse régionale de maladie du lieu de séjour.

⊙ **Malte** : *Ministry of Health, the elderly and community care*.  
→ [www.sahha.gov.mt](http://www.sahha.gov.mt)

⊙ **Norvège** : le *Trygdekontor local* (bureau d'assurances).

L'aide médicale peut être demandée sans passer au préalable par ce bureau. Présentez toujours votre carte.

⊙ **Pays-Bas** : bureau local du *Algemeen Nederlands Onderling Ziekenfonds*. Vous pouvez aussi directement consulter le médecin pendant les heures où le tarif de l'assurance est appliqué.

⊙ **Pologne** : *Centrala Narodowego Funduszu Zdrowia*.

→ [www.nfz.gov.pl](http://www.nfz.gov.pl)

⊙ **Portugal** : régions continentales, *Administração regional de saúde* (Administration régionale de la santé) du lieu de séjour ; Madère, *Direcção regional de saúde pública à Funchal* ; Açores, *Direcção regional de saúde pública* à Angra do Heroísmo.

⊙ **Roumanie** : Casa National de Asigurarari de Sanatate  
Calea Calarasilor 248  
BL. S 19, sector 3, Bucarest  
Tél. : (+4421) 302 62 47

⊙ **Slovaquie** : *Vseobecna Zdravotna Poistovna Pobočka*.

⊙ **Slovénie** : *Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije*.

→ [www.zzs.si](http://www.zzs.si)

⊙ **Suède** : la *Försäkringskassan* (caisse d'assurances) du lieu de séjour.

⊙ **Suisse** : l'Institution commune LAMal à Solothurn.

→ [www.kvg.org](http://www.kvg.org)

⊙ **Tchéquie** : *Centrum mezistátních úhrad*.



## L'incapacité de travail

*Si vous tombez malade ou êtes victime d'un accident pendant vos vacances et ne pouvez reprendre votre travail, vous devez faire constater votre incapacité de travail dans votre pays de vacances.*

*Ce n'est pas parce que vous êtes en incapacité de travail que vous ne pouvez pas prendre de vacances. Mais attention, il y a quelques règles à respecter.*



## L'INCAPACITÉ DE TRAVAIL

### Pendant vos vacances

Vous tombez en incapacité de travail durant votre séjour :

① dans un **pays de l'Espace économique européen**<sup>(1)</sup> ou en **Suisse**

Si vous vous trouvez dans l'impossibilité de regagner la Belgique, **vous êtes tenu(e) de faire constater votre état d'incapacité de travail durant votre séjour**. En cas d'hospitalisation, ce constat se fait d'office et vous devez, dès votre retour en Belgique, remettre à la mutualité un document attestant de votre hospitalisation. Ce document devra également renseigner la période de votre séjour à l'hôpital. Si vous n'êtes pas hospitalisé(e), vous devez obtenir une déclaration ou un certificat médical du médecin traitant du pays de séjour. Cette déclaration ou ce certificat médical original devra être transmis, par vos soins, au médecin-conseil de la Fédération des mutualités socialistes du Brabant, rue du Midi 111 à 1000 Bruxelles.

Lorsque les médecins traitants d'un pays de séjour ne délivrent ni déclaration, ni certificat médical (par exemple : les Pays-Bas), vous devez vous adresser à l'organisme agréé de sécurité sociale de ce pays (voir page 10 à 11) qui va établir un rapport médical qui sera ensuite envoyé au médecin-conseil de votre mutualité. Dès votre retour, si votre incapacité se prolonge, il convient de remettre à la mutualité un certificat médical établi par votre médecin traitant en Belgique.

② en **Algérie**, dans un pays de l'ex-Yougoslavie, en Tunisie ou en **Turquie**

Vous avez l'obligation de consulter un médecin sur place, même en cas d'hospitalisation. Le certificat établi par ce dernier est à adresser, avec le document de séjour temporaire, à l'organisme compétent de sécurité sociale du pays de séjour.

③ au **Maroc**

Il convient de faire compléter par le médecin traitant les formulaires que vous avez reçus de notre mutualité avant votre départ et d'adresser ces formulaires à l'organisme de sécurité sociale marocain compétent.

+++++

### Vous êtes déjà en incapacité de travail

Vous aimeriez partir en vacances alors que vous êtes en incapacité de travail au bénéfice des indemnités primaires ou d'invalidité. Si vous projetez un séjour dans l'un des pays de l'Espace économique européen<sup>(1)</sup> ou en Suisse, vous devez en aviser le médecin-conseil de la mutualité et lui communiquer votre adresse de séjour à l'étranger avant votre départ. Si vous projetez un séjour dans un autre pays, vous devez, en plus, obtenir l'autorisation du médecin-conseil.

#### Plus d'informations ?

Contactez-nous au **02 506 96 11**

<sup>(1)</sup> L'Espace économique européen est composé des pays suivants : l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Islande, l'Italie, la Lettonie, le Liechtenstein, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, la Norvège, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Slovaquie, la Slovénie, la Suède, la Tchéquie.

## La pharmacie de voyage

*Il est capital de prévoir une trousse de pharmacie pour vos vacances. Cela vous permettra de faire face rapidement et efficacement aux problèmes les plus courants tels que maux de tête, diarrhées ou autres plaies. Vous trouverez ici un petit aperçu, à titre indicatif, des produits à prévoir dans votre trousse de pharmacie.*



### LA PHARMACIE DE VOYAGE

*Les médicaments à emporter avec soi et les soins médicaux à prévoir varient bien entendu de personne à personne. Si vous êtes sous traitement, veillez à emporter une quantité suffisante de médicaments pour couvrir vos besoins pendant toute la durée du séjour et prévoyez aussi un surplus afin de parer à toute éventualité (vol retardé, perte du bagage à main, etc.). Les médicaments dont vous ne sauriez vous passer n'ont pas leur place dans votre valise, mais devront se trouver à portée de main.*

N'attendez pas la veille de votre départ pour la constitution de votre trousse de voyage. Certains médicaments devront être commandés par le pharmacien et cela peut parfois prendre un jour. Pour certaines destinations exotiques il faudra songer à vous faire vacciner quelques mois avant le départ. Demandez toujours conseil à votre médecin et ne partez jamais en vacances sans avoir reçu les vaccinations adéquates.

#### La trousse

Le contenu de la trousse de pharmacie dépend de votre destination de vacances, de votre âge, de la durée du séjour, du type de vacances (bronzette à la plage ou rando). La plupart des médicaments et produits repris sur la liste ci-dessous peuvent s'avérer utiles partout dans le monde :

- antidouleurs;
- antipyrétiques (contre la fièvre) ;
- anti-inflammatoires;
- désinfectant;
- anti-diarrhéiques, laxatifs, antiacides, médicaments contre les vomissements et antispasmodiques contre les douleurs abdominales;
- un produit pour calmer les démangeaisons;
- un médicament contre le mal du voyage;

- des antibiotiques, s'ils vous ont été prescrits par votre médecin;
- pansements, sparadrap, ouate, gaze stérile;
- ciseaux et pince à épiler thermomètre incassable (sans mercure);
- produit solaire haute protection et après-soleil;
- la pilule, des préservatifs, etc.;
- un répulsif pour les insectes
- un sirop contre la toux;
- un médicament pour soigner le rhume.

#### Attention

! Les enfants ont besoin de médicaments adaptés à leur âge. Demandez conseil à votre médecin de famille.

! L'exposition prolongée au soleil peut provoquer des brûlures. Évitez de vous mettre au soleil durant les heures les plus chaudes de la journée et couvrez toujours la tête de vos jeunes enfants. Utilisez une crème solaire offrant un indice de protection élevé et appliquez-la soigneusement. Répétez l'application plusieurs fois par jour.