



## Que faire en cas de maladie, d'accident ou d'hospitalisation à l'étranger ?

Contactez Mutas si vous êtes hospitalisé ou si vous avez besoin de soins médicaux urgents. Mutas est joignable 24 heures sur 24 via le numéro **0032 2 272 09 00**. Pour chaque hospitalisation, il faut contacter Mutas **dans les 48 heures**. Attention : pour certains frais, comme les frais de prothèses (lunettes, prothèse dentaire, etc.) ou des frais de séjour supplémentaires, **vous devez demander préalablement l'accord de Mutas**. Contactez-la donc à temps !



Il est important de bien conserver les factures originales et les preuves de paiement et de les transmettre à votre mutualité. Demandez également une copie des prescriptions de médicaments. Ceci est nécessaire pour le remboursement de vos frais médicaux.



## Pensez-y avant votre départ !

- Emportez votre **carte Mutas en vacances**. Sur cette carte, vous trouverez le numéro de téléphone auquel vous pourrez joindre la centrale d'alarme de l'assistance voyage médicale Mutas 24h sur 24.
- Demandez votre **carte européenne d'assurance maladie (CEAM)** au moins une semaine avant votre congé auprès de votre mutualité ou via l'e-Guichet sur **www.ml.be**. Cette carte prouve que vous êtes en ordre d'assurance maladie. Elle est valable dans les Etats membres de l'Union européenne, la Norvège, l'Islande, le Liechtenstein, la Suisse, la Macédoine et l'Australie. Si vous avez besoin de soins médicaux indispensables pendant votre voyage, cette carte vous donne droit au remboursement dans le pays de séjour par l'institution de sécurité sociale de ce pays.
- Vous voyagez en Algérie, en Tunisie, en Turquie, en Bosnie-Herzégovine, en Serbie, au Monténégro ou au Maroc ? Demandez alors un formulaire de vacances spécifique auprès de votre mutualité. **Attention** : pour la Tunisie, vous devez toujours demander le remboursement des soins médicaux sur place (document BTun11).

Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser à la ML :



**www.ml.be** ou **02 542 87 07** (pendant les heures de bureau). Contactez nous en ligne : <https://www.mutas.be/online/fr>

- \* Vous partez étudier à l'étranger? Vous trouverez de plus amples informations concernant l'assistance médicale à l'étranger pour les personnes qui ont droit aux allocations familiales dans le dépliant « Assurance maladie pendant tes études à l'étranger ». Demandez-le auprès d'une mutualité près de chez vous.

Le présent dépliant mentionne les principales dispositions concernant l'intervention pour l'assistance médicale à l'étranger. Nos statuts s'appliquent en cas de doute ou de contestation. Pour pouvoir bénéficier des interventions, vous devez être en ordre de paiement de la cotisation légale obligatoire pour les services complémentaires.

Conditions valables à partir du 1/1/2018

Editeur responsable : Geert Messiaen, Rue de Livourne 25 - 1050 Bruxelles - avril 2019



**Mutas**  
Assistance  
voyage médicale

Tél. 0032 2 272 09 00  
(24 heures sur 24)  
Fax 0032 2 270 03 05  
[assistance@mutas.be](mailto:assistance@mutas.be)

[www.ml.be](http://www.ml.be)



## Qu'est-ce que Mutas ?

Mutas est une centrale d'alarme qui vous garantit l'assistance médicale en cas de maladie, d'accident ou d'hospitalisation durant vos vacances à l'étranger.

## Conditions

Vous avez droit à l'assistance médicale de Mutas si vous remplissez ces conditions :

- vous êtes en ordre de cotisation pour les services complémentaires avant le départ à l'étranger ;
- vous êtes en ordre en assurance obligatoire ;
- vous habitez en Belgique ou à l'étranger et vous êtes assujetti(e) à la sécurité sociale belge.

## Qu'offre Mutas exactement ?

Mutas vous offre :

- une couverture illimitée de vos frais d'aide médicale **urgente** et de rapatriement pour raisons médicales ;
- un avis médical ;
- de l'aide pour remplir les documents nécessaires.

Mutas se charge de l'envoi des documents pour la prise en charge de vos soins de santé à l'étranger, se concerta avec les prestataires de soins sur place et contacta votre famille si nécessaire.

## Dans quels pays ?

Mutas vous offre son assistance voyage médicale dans les régions ou pays suivants : les Açores, Åland, l'Albanie, l'Allemagne, l'Algérie, Andorre, l'Autriche, la Bosnie-Herzégovine, la Bulgarie, Chypre, la Corse, la Croatie, le Danemark, l'Égypte, l'Espagne, l'Estonie, les enclaves Ceuta et Melilla, la Finlande, la France, Guyane, Guadeloupe, Martinique, Réunion, la Corse, Mayotte, Gibraltar, la Grèce, la Hongrie, les îles Baléares, les îles Canaries, l'île de Man, les îles Féroé, l'Irlande, l'Islande, Israël, l'Italie, les îles Anglo-normandes, le Kosovo, la Lettonie, le Liechtenstein, la Lituanie, le Luxembourg, la Macédoine, Madère, Malte, le Maroc, Monaco, le Monténégro, la Norvège, la Pologne, les Pays-Bas, le Portugal, la République tchèque, le Royaume-Uni, la Roumanie, Saint-Marin, la Sardaigne, la Sicile, la Slovaquie, la Slovénie, la Suède, la Suisse, la Serbie, la Tunisie, la Turquie, le Vatican.

Vous voyagez dans un autre pays ? Vous n'aurez pas droit à l'assistance voyage médicale ou au rapatriement de Mutas. Dans ce cas,

nous vous conseillons de souscrire une **assurance voyage supplémentaire** auprès d'une compagnie d'assurance privée.

## Vous recevez un remboursement

- Mutas rembourse vos frais médicaux via votre mutualité. Mais pour des soins ambulatoires tels qu'une consultation chez un médecin ou lors de l'achat de médicaments, vous payez d'abord vous-même les frais. Ensuite, votre mutualité vous rembourse tous les frais qui dépassent les 50 euros (franchise).
  - En cas d'hospitalisation, vous ne devez rien payer à l'avance. Mutas règle tous les frais. Par la suite, une franchise de 50 euros vous sera réclamée.
  - Vous devez demander **préalablement** l'accord de Mutas pour les remboursements suivants :
    - o pour le remplacement médicalement indispensable ou la réparation de prothèses, vous recevez jusqu'à 375 euros maximum. Pour les prothèses dentaires, cette intervention s'élève à 100 euros maximum;
    - o pour les frais de voyage et de séjour supplémentaires. En cas d'accord, vous recevez jusqu'à 1.100 euros maximum.
  - Votre premier contact téléphonique avec Mutas est pris en charge jusqu'à 12 euros maximum.
  - Mutas prendra en charge les frais de rapatriement si celui-ci s'avère nécessaire sur le plan médical ou s'il faut rapatrier une personne décédée.
- A partir du premier jour de la prestation de soins, vous pouvez compter sur l'assistance de Mutas. Dans le cadre d'un séjour de vacances, ce service est garanti pendant 3 mois. Pour les étudiants\*, l'assurance reste valable pendant 12 mois. Pour les patients en traitement de dialyse ou sous oxygénothérapie, cette assistance est limitée à 6 semaines par année civile.

## Attention !

- Mutas offre uniquement de l'assistance médicale lors de soins **urgents et imprévus**. Les soins médicaux dus à des affections existantes ne sont pas remboursés par Mutas, à l'exception des patients dialysés et des patients sous oxygénothérapie, pour autant que le voyage ne constitue pas un risque pour leur santé.
- Votre séjour doit avoir un caractère récréatif. Les voyages d'affaires, par exemple, ne sont donc pas pris en considération.
- Vous n'êtes pris en considération dans le cadre de l'assistance de Mutas que si vous vous comportez correctement. Les soins résultant d'un comportement excessif ne sont pas remboursés.

## Vous ne recevez pas de remboursement

Vous ne recevez pas de remboursement de vos frais médicaux dans les cas suivants :

- Si vous pratiquez un sport ou des activités récréatives qui comportent un risque élevé comme l'alpinisme, le ski hors-piste ou les sports de combat. Vous retrouverez la liste complète sur [www.ml.be](http://www.ml.be).
- Si vous abusez de l'alcool ou si vous prenez des stupéfiants.
- Si vous pratiquez un sport pour lequel vous êtes rémunéré, ou en cas de préparation à ce sport.
- Si vous achetez des médicaments sans prescription médicale.
- Si vous pouvez reporter l'aide médicale au retour dans le pays de résidence.
- Si vous devez être rapatrié par avion et que vous n'avez pas de ticket de retour.
- En cas de soins ambulatoires ou hospitaliers concernant la maternité ou en cas d'accouchement après la 32<sup>e</sup> semaine de grossesse.
- Pour des dommages matériels, de perte ou de vol, comme un bagage perdu ou une panne de voiture.
- En cas de retour dans le pays de résidence à cause de circonstances imprévues.
- Si vous avez besoin du suivi des soins dans votre pays de résidence.
- Pour des frais funéraires.
- Si vous séjournez dans un pays pour lequel le ministère des Affaires étrangères donne un avis de voyage négatif. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le lien repris ci-dessous : <http://diplomatie.belgium.be> > Voyager à l'étranger > Conseils par destination.

**MUTAS** **WORLD ASSISTANCE CARD**  
WWW.MUTAS.BE  INTERNATIONAL ASSISTANCE GROUP  
Care Partner

**VOOR DRINGENDE MEDISCHE BIJSTAND  
POUR L'ASSISTANCE MÉDICALE URGENTE**

**MELDING BINNEN DE 48u / APPELER DANS LES 48h**

**Tel: 0032 2 272 09 00 (24h/24)**

**Fax: 0032 (0)2 270 03 05, E-mail: [assistance@mutas.be](mailto:assistance@mutas.be)**

U hebt recht op bijstand als u in orde bent met de ziekteverzekering en uw ziekenfondsbijdrage.  
Valable uniquement si en ordre de cotisation auprès de votre mutualité.