

D'autres questions ?

↳ Si vous avez une contestation de nature médicale, il est possible de procéder soit à une expertise amiable, soit à un arbitrage (selon ce que prévoit votre contrat d'assurance lors de l'indemnisation).

Dans le premier cas, l'**expertise amiable** permet l'intervention de deux médecins qui représentent les deux parties : ceux-ci se mettent d'accord⁴ et tranchent le différend par un rapport médical définitif.

Dans le second cas, la **procédure d'arbitrage** prévue dans le contrat requiert de motiver votre contestation au moyen d'un rapport médical circonstancié : sur cette base, un médecin-arbitre établira un rapport médical définitif.

↳ Si vous contestez la décision de l'entreprise d'assurances, adressez-vous à la personne de contact dont les coordonnées vous ont été transmises, ou, le cas échéant, au service interne de gestion des plaintes dont vous trouverez les coordonnées sur le site internet de l'entreprise ou dans le contrat d'assurances.

Si vous n'obtenez pas satisfaction, l'**Ombudsman des Assurances** est à votre disposition. Ses coordonnées se trouvent également dans le contrat d'assurances et sur www.ombudsman.as

↳ Pour une plainte portant sur les droits du patient, vous pouvez également vous adresser au service de médiation du Service public fédéral Santé publique (www.health.belgium.be).

¹ Il peut également s'appeler « médecin-expert ».

Mais attention, il ne s'agit pas

- du médecin-contrôle envoyé à la demande de l'employeur, ni
- du médecin-conseil de la mutuelle, ni
- du médecin-expert désigné par les cours et tribunaux, ni
- d'un médecin du travail...

² Agrément relevant du SPF Santé publique.

³ Ainsi, un médecin qui vous connaît personnellement (qui vous aurait opéré précédemment, par exemple) ne pourrait accepter la mission requise par l'assureur.

⁴ Si ces deux médecins ne tombaient pas d'accord, le « tiers-expert » qu'ils désignent au préalable est chargé de trancher lui-même.



Assuralia a pris l'initiative de ce dépliant en concertation avec l'Ordre des médecins.

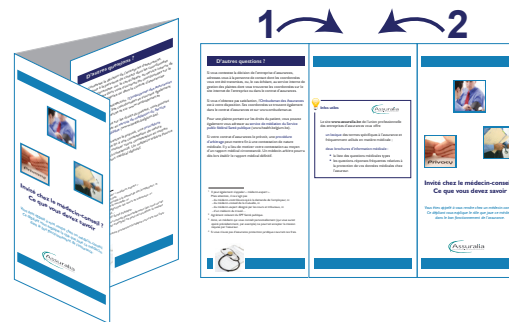
Le site www.assuralia.be de l'union professionnelle des entreprises d'assurances vous offre

- ↳ un lexique des termes spécifiques à l'assurance et fréquemment utilisés en matière médicale ;
- ↳ deux brochures d'information médicale :
 - la liste des questions médicales types
 - les questions-réponses fréquentes relatives à la protection de vos données médicales chez l'assureur.



Invité(e) chez le médecin-conseil ? Ce que vous devez savoir

*Vous êtes appelé(e) à vous rendre chez un médecin-conseil.
Ce dépliant vous explique le rôle que joue ce médecin
dans le bon fonctionnement de l'assurance.*



↳ Qu'est-ce qu'un « médecin-conseil »¹ ?

Il s'agit d'un médecin diplômé soumis en principe à l'agrément de « spécialiste en médecine d'assurance et expertise médicale »². Il donne un avis dans le cadre de la mission que lui confie l'entreprise d'assurances.

Le médecin-conseil est un médecin avant tout

↳ Quand le médecin-conseil intervient-il ?

↳ Le médecin-conseil intervient lorsqu'il faut évaluer votre état de santé ou des lésions corporelles. Il se voit confier cette mission, appelée aussi expertise, par l'entreprise d'assurances, après un accident par exemple.

L'entreprise d'assurances pourra notamment mesurer le dommage sur la base de son rapport. Son intervention permet par conséquent de déterminer le niveau de l'indemnisation.

↳ Le médecin-conseil peut également donner un avis au moment de la conclusion du contrat. C'est, par exemple, le cas lorsque l'entreprise d'assurances veut recueillir des informations sur votre état de santé dans le cadre d'une assurance vie. Son avis permet à l'entreprise d'assurances de faire une offre adaptée à votre état de santé.

La décision finale appartient toujours à l'entreprise d'assurances. Elle se base entre autres sur le rapport médical mais aussi sur d'autres éléments liés au contrat, comme, par exemple, sa durée, le montant assuré....

↳ Comment se déroule l'examen médical ?

Dès le moment où il prend connaissance de sa mission, le médecin-conseil veille à éviter tout conflit d'intérêt³. Il accepte la mission dans la mesure où il a la compétence pour réaliser l'expertise. Si nécessaire, le médecin-conseil peut demander l'avis d'un confrère.

Le médecin-conseil vous communique pour qui il agit et quelle est sa mission.

Le rendez-vous a lieu la plupart du temps à son cabinet.

Vous pouvez vous faire assister à vos frais par le médecin de votre choix. Dans certains cas, ce coût peut être pris en charge par votre assurance protection juridique.

Le médecin-conseil qui vous accueille a une attitude neutre et attentive et agit avec objectivité et indépendance. Comme il peut s'agir de lésions qui vous ont fait souffrir, le médecin-conseil est à votre écoute et vous traite avec dignité. Son langage est clair et précis, tout en s'assurant de votre compréhension.

Concrètement, le médecin-conseil vous interroge notamment quant aux lésions et circonstances dont elles découlent. La plupart du temps, il procède aussi à un examen clinique.

Veillez à apporter au médecin-conseil tous les documents utiles se rapportant à vos lésions, tels les rapports médicaux ou radiographies. Il compte sur votre bonne collaboration.

Vous ne payez pas cette consultation : cet examen est à la charge de l'entreprise d'assurances concernée.

Après cette consultation, le médecin-conseil remet son avis à l'entreprise d'assurances.

Par la suite, l'entreprise d'assurances vous informera de sa décision par courrier. Vous pouvez toujours poser des questions complémentaires à la personne de contact qui y est mentionnée.

↳ Dans quels domaines le médecin-conseil intervient-il ?

Le médecin-conseil peut effectuer sa mission dans de nombreuses branches d'assurances : auto, accident corporel, accident du travail, revenu garanti, protection juridique...

Lorsque plusieurs contrats d'assurances se rapportent à votre situation, vous serez probablement invité à rencontrer plus d'un médecin-conseil. La mission de chacun de ces médecins varie en effet selon l'assurance concernée.

↳ Quelles sont vos garanties lors de votre visite chez le médecin-conseil ?

↳ Respecter la déontologie et le secret médical

Comme tout médecin, le médecin-conseil est soumis à la déontologie médicale et au secret médical. Il ne peut accepter de mission contraire à l'éthique médicale.

↳ Un avis objectif, indépendant et autonome

L'avis du médecin-conseil est objectif et se base sur des constatations médicales fondées. Il remet son avis en toute indépendance. Bien qu'il agisse dans la limite de la mission qui lui est confiée, il formule son avis de manière autonome.

↳ Respecter les droits du patient

Le médecin-conseil effectue son examen dans le respect des droits du patient : l'information quant à la mission, la protection de la vie privée, l'accès au dossier médical, votre consentement quant à l'examen médical... Il se garde d'intervenir dans la relation de confiance que vous avez développée avec votre médecin. Sa tâche se limite en effet à sa mission d'évaluation. Il ne donne en principe pas d'avis sur le traitement en cours.

