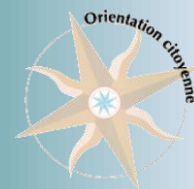


Séquence 16 – Santé



La mutuelle – Les documents et leur utilisation –
Une couverture médicale à moindre coût – Les droits des
patient.e.s

FLE

Au niveau du français, il est possible de préparer le groupe via une série d'animations disponibles dans la Bibliothèque web du DisCRI : « Prérequis FLE – Santé ».

1

Objectifs	Supports et matériel nécessaires
<p>Se familiariser avec les démarches liées aux documents et aux remboursements des soins</p> <p>Connaitre ses droits et devoirs en matière de remboursement des soins</p>	<p>Supports pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Diaporama « Identifier les documents médicaux »▪ Fiche Activité « Se familiariser avec quelques documents médicaux »▪ Portfolio « Les patient.e.s et leur situation socio-professionnelle »▪ Portfolio « Les documents reçus chez la ou le médecin généraliste »▪ Portfolio « Les organismes »▪ Diaporama « Se familiariser avec quelques documents médicaux »▪ Diaporama « Quelques pistes pour une couverture médicale moins chère »▪ Malette pédagogique « Santé » de Lire et Écrire asbl <p>Supports informatifs pour le formateur ou la formatrice</p> <ul style="list-style-type: none">▪ « Carnet de route citoyen » – Chapitre « La santé »▪ Fiche informative « Mutuelles - Assurances - Pistes pour obtenir une couverture médicale à moindre coût - Aide médicale urgente »▪ « Comprendre la mutualité - Bienvenue à la Mutualité chrétienne » de la Mutualité Chrétienne <p>Supports informatifs pour les participant.e.s</p> <ul style="list-style-type: none">▪ « Carnet de route citoyen » – Chapitre « La santé »▪ « Vivre en Belgique. Guide à l'usage des nouveaux arrivants à Bruxelles et en Wallonie » d'Alter Écho asbl – Chapitre « la santé »
Durée : 3h	

■ Déroulement général

ÉTAPE 1 : Introduction – Recueillir les représentations du groupe sur les coûts des soins

ÉTAPE 2 : Identifier les différentes mutuelles ainsi que leur rôle

ÉTAPE 3 : Reconnaître les principaux documents en matière de santé et leur utilisation

ÉTAPE 4 : Les droits des patient.e.s

ÉTAPE 5 : Signaler quelques pistes pour obtenir une couverture médicale à moindre coût

ÉTAPE 6 : Sur le chemin de l'intégration

2

■ Avertissement

Si la communication en français s'avère trop difficile, il est toujours possible de recourir aux supports informatifs traduits en plusieurs langues : le chapitre « La santé » du « Carnet de route citoyen » et le chapitre « La santé » de la brochure « Vivre en Belgique. Guide à l'usage des nouveaux arrivants à Bruxelles et en Wallonie » d'Alter Écho asbl.

■ Déroulement

ÉTAPE 1

INTRODUCTION – RECUEILLIR LES REPRÉSENTATIONS DU GROUPE SUR LES COÛTS DES SOINS

Le groupe revient sur quelques notions-clés vues lors de la séquence 15 : le rôle des médecins généralistes, les structures de soin, les services d'urgences et de garde et les services spécifiques.

Puis, la formatrice ou le formateur interroge les participant.e.s sur le coût des soins (gratuits, partiellement remboursés ou payants) dans leur pays de référence. Elle.il leur demande la même chose pour la Wallonie (et la Belgique) et note les représentations sur un tableau ou une feuille paperboard. Elle.il s'y réfère dans les étapes suivantes.

ÉTAPE 2

IDENTIFIER LES DIFFÉRENTES MUTUELLES AINSI QUE LEUR RÔLE

Pour entamer cette étape, la formatrice ou le formateur peut inviter le groupe à participer à l'activité « À quoi sert une mutuelle ? » présentée dans la malette pédagogique « Santé » de Lire et Écrire asbl.

Les informations concernant les mutuelles sont nombreuses et variées. Il appartient à la formatrice ou au formateur de sélectionner celles qui sont les plus importantes en tenant compte des connaissances des participant.e.s.

Parmi les informations de base, citons (entre autres) :

- signaler l'existence de plusieurs mutualités ainsi que de la C.A.A.M.I (Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie Invalidité) ;

- expliquer leur rôle prioritaire : rembourser les soins de santé, payer des indemnités en cas d'incapacité de travail et donner des informations en matière de santé ;
- distinguer l'assurance obligatoire, l'assurance complémentaire et les assurances facultatives.

Support pédagogique

- ▶ Malette pédagogique « Santé » de Lire et Écrire asbl

Supports informatifs pour la formatrice ou le formateur

- ▶ « Carnet de route citoyen » – Chapitre « La santé »
- ▶ « Vivre en Belgique. Guide à l'usage des nouveaux arrivants à Bruxelles et en Wallonie » d'Alter Écho asbl – Chapitre « La santé »
- ▶ Fiche informative « Mutuelles - Assurances - Pistes pour obtenir une couverture médicale à moindre coût - Aide médicale urgente »
- ▶ « Comprendre la mutualité - Bienvenue à la Mutualité chrétienne » de la Mutualité chrétienne

Supports informatifs pour les participant.e.s

- ▶ « Carnet de route citoyen » – Chapitre « La santé »
- ▶ « Vivre en Belgique. Guide à l'usage des nouveaux arrivants à Bruxelles et en Wallonie » d'Alter Écho asbl – Chapitre « La santé »

ÉTAPE 3

RECONNAITRE LES PRINCIPAUX DOCUMENTS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET LEUR UTILISATION

☐ Identifier les documents médicaux

Le formateur ou la formatrice projette le Diaporama « Identifier les documents médicaux » et le groupe explique ce que représentent les différents documents médicaux : vignette, carte européenne, ordonnance, certificat médical, attestation de soins et carte ISI+.

Support pédagogique

- ▶ Diaporama « Identifier les documents médicaux »

☐ Se familiariser à l'usage des documents médicaux reçus chez les médecins généralistes

Le groupe discute des documents que l'on reçoit chez les médecins généralistes, qui peuvent varier en fonction du profil socio-professionnel des patient.e.s.

La formatrice ou le formateur peut inviter les participant.e.s à réaliser l'activité « Se familiariser avec quelques documents médicaux », afin de s'exercer à identifier les démarches à effectuer avec les documents reçus chez la ou le docteur.

Supports pédagogiques

- ▶ Fiche Activité « Se familiariser avec quelques documents médicaux »
- ▶ Portfolio « Les patient.e.s et leur situation socio-professionnelle »
- ▶ Portfolio « Les documents reçus chez la ou le médecin généraliste »
- ▶ Portfolio « Les organismes »
- ▶ Diaporama « Se familiariser avec quelques documents médicaux »

ÉTAPE 4 LES DROITS DES PATIENT.E.S

La formatrice ou le formateur souligne quelques droits des patient.e.s. Elle.il peut s'appuyer sur la brochure « Vivre en Belgique. Guide à l'usage des nouveaux arrivants à Bruxelles et en Wallonie » d'Alter Écho asbl.

Les droits des patient.e.s¹

Le ou la patient.e a le droit de choisir sa ou son médecin et en changer à tout moment ainsi que d'être informé.e de son état de santé, des traitements possibles et des risques.

Avant d'entamer un traitement, la ou le médecin doit lui demander son assentiment. Il.elle peut consulter son dossier médical et a droit au secret médical.

S'il.elle a des difficultés à parler ou à comprendre la langue, il est possible de requérir les services d'un traducteur ou d'une traductrice.

Lorsqu'il.elle estime que l'un de ses droits est bafoué, il lui est loisible d'introduire une plainte auprès d'un service de médiation local (par exemple, les hôpitaux ou les maisons médicales disposent de médiateurs et médiatrices) ou fédéral et de s'y rendre en étant accompagné.e par une personne de confiance.

Support informatif pour les participant.e.s

- ▶ « Vivre en Belgique. Guide à l'usage des nouveaux arrivants à Bruxelles et en Wallonie » d'Alter Écho asbl – Chapitre « La santé »

ÉTAPE 5 SIGNALER QUELQUES PISTES POUR OBTENIR UNE COUVERTURE MÉDICALE À MOINDRE COÛT

La formatrice ou le formateur revient sur les représentations récoltées lors de l'étape 1 concernant le coût des soins.

En fonction des connaissances et questionnements des participant.e.s, elle.il donne quelques informations sur les possibilités en Wallonie, à savoir les maisons médicales, le Dossier Médical Global (DMG), les médicaments génériques, l'intervention majorée et l'aide médicale urgente. Elle.il peut illustrer ses propos à l'aide du Diaporama « Quelques pistes pour une couverture médicale moins chère ».

Elle.il ajoute que l'assurance complémentaire n'est pas exigée par la C.A.A.M.I., mais qu'il faut répondre à certains critères pour pouvoir s'y affilier (cette information ne figure pas dans le Diaporama).

Support pédagogique

- ▶ Diaporama « Quelques pistes pour une couverture médicale moins chère »

Support informatif pour la formatrice ou le formateur

- ▶ Fiche informative « Mutuelles - Assurances - Pistes pour obtenir une couverture médicale à moindre coût - Aide médicale urgente »

¹ Extrait de la brochure « Vivre en Belgique. Guide à l'usage des nouveaux arrivants à Bruxelles et en Wallonie » d'Alter Écho asbl (page 35, dans la version française).

ÉTAPE 6 SUR LE CHEMIN DE L'INTÉGRATION

La formatrice ou le formateur reprend les questions des participant.e.s (posées lors des étapes précédentes, et en particulier à l'étape 1) concernant le coût des soins de santé et vérifie qu'une réponse a été apportée pour chacune d'entre-elles. Elle.il renvoie vers les services compétents de la région pour les questions les plus complexes.

Le « Carnet de route citoyen » et le « Guide des nouveaux arrivants » sont transmis aux participant.e.s. si cela n'a pas déjà été fait.

Les participant.e.s sont invité.e.s à communiquer ce qui a retenu leur attention dans cette séquence, compléter leurs Fiches « J'ai ressenti... », « J'ai appris... » et « J'emporte... » et échanger sur celles-ci.

5

Supports pédagogiques

- Fiches « J'ai ressenti... », « J'ai appris... » et « J'emporte... »