

FAQ Vaccination

La campagne de vaccination a démarré depuis plusieurs semaines dans notre pays. Toute personne domiciliée en Belgique aura la possibilité de se faire vacciner gratuitement contre le Covid-19. Si vous avez des questions sur la vaccination, consultez le site www.jemevaccine.be. Il s'agit du site officiel des régions wallonne et bruxelloise destiné à répondre à vos questions.

Ci-dessous, vous trouverez les questions les plus fréquemment posées sur le rôles des mutualités dans le cadre de cette campagne de vaccination.

- Comment serez-vous invité ?

Dès la deuxième phase de la campagne de vaccination (c'est-à-dire après la vaccination des résidents en maison de repos, du personnel soignant dans les hôpitaux, des travailleurs en première ligne et des bénévoles des centres de vaccination), chacun recevra une lettre d'invitation par courrier. Si votre e-mail et/ou numéro de téléphone portable est connu de votre mutualité, vous recevrez également un e-mail et/ou un SMS contenant l'invitation.

La vaccination est toujours gratuite. Des e-mails et des sms invitant à payer circulent. Ces mails et sms sont faux.

Nous vous recommandons de renseigner vos coordonnées auprès de votre mutualité. De cette façon, vous recevrez l'invitation de différentes manières et vous serez certain d'être informé à temps

- Vous n'avez pas été vacciné et vous avez été infecté par le Covid-19. L'assurance maladie continuera-t-elle à vous couvrir?

Oui.

Même si vous décidez de ne pas vous faire vacciner, les frais liés à l'infection par le Covid-19 seront pris en charge

- Les mutualités peuvent-elles ajouter quelqu'un à la liste des personnes à risque prochainement invitées à se faire vacciner?

Non.

La sélection via les mutualités se fait uniquement et automatiquement sur base de vos factures de santé.

Les mutualités ne peuvent ajouter personne manuellement sur cette liste, même si vous remplissez certains critères. Dans cette situation, nous vous conseillons de contacter votre médecin.

- Comment savoir si vous êtes sur la liste des personnes à risque qui seront prochainement vaccinées ?

Cette liste concerne 1,5 million de citoyens, il nous est impossible de répondre aux questions de chacun. Mais en consultant les informations ci-dessous, de nombreux éléments vous aideront à savoir si vous faites partie des personnes prochainement invitées à se faire vacciner.

A ce jour, les collaborateurs des mutualités ne sont pas en mesure de vous dire si vous êtes ou non sur la liste des personnes prioritaires qui seront invitées à se faire vacciner. A partir du 8 avril, vous aurez la possibilité de vérifier en ligne si vous figurez ou non sur cette liste, en vous rendant sur le site <https://www.myhealthviewer.be/>.

Les pharmaciens peuvent également vous fournir des informations générales supplémentaires si nécessaires..

Si vous souffrez d'une des maladies citées ci-dessous, que vous répondez aux conditions et que celle-ci date d'avant le 30 juin 2020, vous ferez partie des prochaines personnes invitées à se faire vacciner.

- Pour les personnes âgées de 45 à 64 ans:
 - Cancer : vous avez reçu un traitement anticancéreux pour une tumeur au cours des cinq dernières années.
 - *! Si vous êtes considéré en rémission depuis cinq ans ou plus, vous n'êtes pas sur la liste. En effet, après 5 ans de rémission, vous n'êtes plus considéré comme public à risque. Vous ne pourrez pas être ajouté à la liste.*
 - Diabète : vous êtes diabétique et prenez des médicaments pour baisser votre glycémie (par voie orale ou seringues).
Si vous avez un dossier médical global (DMG) chez votre médecin généraliste, ce médecin pourra s'assurer que vous êtes sur la liste.
 - *! Si vous n'avez pas de médecin et que vous souhaitez vous faire vacciner en priorité, vous devez rencontrer un médecin pour qu'il puisse éventuellement vous enregistrer.*
 - *! Si vous êtes diabétique, mais que vous ne suivez aucun traitement ou que vous suivez un traitement alternatif, vous n'êtes pas sur la liste.*
 - Problème pulmonaire grave : vous recevez de l'oxygène ou une assistance respiratoire chronique (s'applique également à l'obésité).
 - *! Si vous souffrez du syndrome d'apnée du sommeil, vous n'êtes pas prioritaire pour la vaccination.*
 - Problème pulmonaire grave : vous prenez des médicaments tous les jours depuis au moins 3 mois (par exemple les inhalateurs).
 - Hypertension artérielle : vous prenez des médicaments tous les jours depuis au moins 3 mois.
 - Maladie cardiaque : vous avez suivi une rééducation cardiaque à l'hôpital.
 - Patient d'une clinique de la mémoire ou prenant des médicaments pour la démence.
 - Traitement logopédique suite à un accident vasculaire cérébral (AVC / hémorragie cérébrale, accident vasculaire cérébral - infarctus cérébral) au cours de la dernière année

Pour les personnes de 18 ans à 64 ans:

- Transplantation : vous avez été transplanté ou êtes en attente d'une transplantation.
- Dialyse rénale (rein artificiel) : toute forme d'hémodialyse, dialyse abdominale.
 - *Les personnes souffrant d'insuffisance rénale chronique qui ne sont traitées que par un spécialiste sans aucune forme de dialyse ne seront pas prioritaires.*
- Cancer du sang diagnostiqué avant le 30 juin 2020.
- Vous prenez des immunosuppresseurs depuis plus de 3 mois et avant la date du 30.06.2020.

Pour certains critères, les mutualités ne possèdent pas de données suffisantes permettant de définir si les personnes peuvent être invitées ou non.

Dans ce cas, ce sont les médecins qui le définissent et complètent les listes.

Si vous avez un dossier médical global (DMG) chez votre médecin généraliste, les données que ce dossier contient pourront définir si vous devez recevoir une invitation.

Si vous n'avez pas de DMG ou de médecin généraliste mais que vous souhaitez être vacciné en priorité, consultez un médecin.

Les personnes souffrant des affections suivantes ne seront donc pas automatiquement sur les listes des personnes invitées à se faire vacciner:

- Trisomie 21 : vous ne vivez pas en collectivité, vous ne souffrez d'aucune des affections énumérées ci-dessus et vous n'avez pas de médecin.
- VIH : votre traitement est récent ou n'obtient pas l'effet escompté (vous avez une valeur CD + <350 cellules / μ L), vous ne répondez à aucune des conditions mentionnées ci-dessus et vous n'avez pas de médecin.
- Obésité avec un IMC \geq 30 : vous ne répondez à aucune des conditions mentionnées ci-dessus, vous n'avez pas subi de chirurgie pour cette obésité au cours de la dernière année et vous n'avez pas de médecin.
- Maladie rare faisant partie du registre officiel des affections rares : vous n'avez jamais consulté un médecin généraliste ou transmis les rapports de votre spécialiste à un médecin généraliste.
- Insuffisance hépatique : vous ne répondez à aucune des conditions mentionnées ci-dessus et vous n'avez jamais consulté un médecin généraliste ou transmis les rapports de votre spécialiste à un médecin généraliste.

- Les mutualités peuvent-elles ajouter des critères de sélection et des pathologies à la liste?

Non.

La liste du Conseil Supérieur de la Santé est une liste exhaustive. Cela signifie qu'aucun critère supplémentaire ne peut être ajouté. Un changement d'âge n'est également plus possible à moins que le Conseil Supérieur de la Santé ne publie un nouvel avis.

Pour certaines pathologies, un certain degré de sévérité est ajouté. Toute personne souffrant d'une maladie n'a pas d'office droit à une vaccination précoce.

Personne ne peut ajouter d'autres affections à la définition des patients considérés à risque, et ce même avec un certificat d'un médecin spécialiste.

- Les mutualités peuvent-elles enlever quelqu'un de la liste des personnes considérées à risque ?

Non, les mutualités ne peuvent retirer personne de la liste. Le médecin généraliste ou le médecin qui gère votre DMG (dossier médical global) peut le faire.

Vous pouvez également attendre votre invitation et la refuser par téléphone ou via l'application web. De cette façon, vous laissez votre place à quelqu'un d'autre.

Vous recevrez une nouvelle invitation lorsque ce sera le tour de vos pairs. Vous pouvez à nouveau la refuser si vous le souhaitez.

- **Qui détermine l'ordre de vaccination?**

Les mutualités n'ont aucune influence sur l'ordre de vaccination. Les ministres régionaux et fédéraux de la santé déterminent les priorités de vaccination au sein d'un comité interministériel. Ils évaluent la disponibilité des vaccins et les besoins des groupes prioritaires. Ils prennent la décision en se basant, entre autres, sur les informations du groupe de travail sur la stratégie de vaccination.

- **Que faire si j'ai plus de 64 ans et que je réponds à un des critères de comorbidité ci-dessus?**

Vous ne devez rien faire, si vous avez plus de 64 ans, vous serez invité en priorité en fonction de votre âge.

- **Que dois-je faire si j'ai un dossier médical global chez mon médecin (DMG) ?**

Si vous avez un dossier médical global et que vous répondez aux critères de comorbidité, il existe deux sources d'information fiables pour que vous figuriez sur la liste des personnes à inviter en priorité. En effet, votre mutualité dispose de facture de santé (soins, visite chez le médecin, achat de médicaments,...) qui justifient votre état de santé. Et au regard des informations contenues dans votre DMG, votre médecin généraliste transmet également vos coordonnées sans que vous ne deviez prendre contact avec lui.

- **Je n'ai pas de médecin généraliste et pas de dossier médical global (DMG), que dois-je faire?**

Souffrez-vous d'une des pathologies citées précédemment ? Si oui et si vous suivez un traitement pour lequel l'assurance maladie vous rembourse, vous serez sélectionné et inscrit sur la liste des patients à risque. Cette liste est établie sur base des dépenses que vous engagez pour vous soigner (consultation de spécialiste, hospitalisation, pharmacie, ...). Vous n'êtes donc pas obligé de contacter un médecin.

Cependant, certains critères de comorbidité ne génèrent pas de dépenses spécifiques (consultation de spécialiste, hospitalisation, pharmacie, ...) et ne sont donc pas traçables. Dans ce cas, il est recommandé de consulter un médecin.

- **Quelle pathologie sera prioritaire pour se faire vacciner ?**

Aucune distinction n'est faite entre les différentes pathologies. Toutes les maladies sont considérées comme aussi importantes. Les invitations sont basées sur l'âge, en commençant par les personnes les plus âgées.

- **La vaccination prioritaire s'applique-t-elle également aux personnes qui vivent sous le même toit ?**

Non.

Il n'a pas été prouvé que vous serez mieux ou plus protégé si les personnes qui vivent avec vous sont vaccinées.

- **La vaccination prioritaire des femmes enceintes a commencé. Vous êtes enceinte ?**

Faites-vous vacciner contre le Covid-19. Contactez votre médecin généraliste. Il s'assurera que vous êtes invitée à un centre de vaccination dans votre quartier. Si votre médecin généraliste suit votre grossesse, il est possible qu'il ait déjà fait le nécessaire. Lorsque votre médecin vous a inscrit dans la base de données, vous recevrez très prochainement une invitation.

Les données scientifiques montrent qu'il est sans danger de se faire vacciner contre le Covid-19 pendant la grossesse. Le vaccin vous protège contre un risque accru de

complications en cas d'infection par le Covid-19. En outre, le bébé bénéficiera d'anticorps contre le Covid-19. Veuillez noter que le vaccin ne doit être qu'un vaccin à ARNm. Lorsque vous recevez votre invitation, assurez-vous de vérifier que vous êtes invité à une vaccination avec un vaccin à ARNm.

- Y a-t-il un remboursement pour les effets secondaires médicaux d'un vaccin ?

Oui, vous êtes remboursé si, à cause d'effets secondaires :

- vous consultez un médecin ;
- vous achetez des médicaments (par exemple, une pommade antibiotique pour la surinfection à l'endroit de la piqûre) ;
- vous vous retrouvez à l'hôpital.

Ces frais seront remboursés comme pour toute autre maladie.

Si vous avez une anaphylaxie connue, il existe une procédure spéciale. Votre médecin généraliste peut vous adresser à un allergologue dans un hôpital reconnu.

Pour ce circuit spécial également, aucune facture ne peut être envoyée à la mutuelle ou à la personne vaccinée.

- Rôle des mutualités dans le cadre du certificat européen Covid-19 - Lignes directrices pour le service aux membres

Que proposons-nous?

Le but de l'implication des mutualités est que leurs membres puissent obtenir une version papier du certificat requis pour leurs déplacements à l'étranger.

- Assistance téléphonique:
 - Vérifiez les actions entreprises par la personne et voyez si une aide de la mutualité est nécessaire (par ex, un QR code sur smartphone est suffisant)
 - Voir dans les FAQ's la description des différentes options qui sont d'application
 - La préférence est donnée à l'assistance téléphonique plutôt qu'à une visite en agence.
 - Vérifiez de quel certificat la personne a besoin (voir ci-dessus).
 - Si la personne dispose de plus de 4 jours et qu'un envoi à l'adresse officielle est possible, sollicitez le système IVR et demandez un certificat pour cette personne via le Niss.
 - Si la destination du membre est l'Espagne, fournissez une CEAM en ordre.
 - Si le certificat doit être disponible plus rapidement, ou risque de ne pas arriver à l'adresse officielle, donnez à la personne un rendez-vous physique dans une agence.
- En agence:
 - Vérifiez les actions entreprises par la personne et voyez si une aide de la mutualité est nécessaire
 - Voir dans les FAQ's la description des différentes options qui sont d'application
 - Vérifiez la situation pour voir de quel certificat la personne a besoin (voir ci-dessus).
 - La personne doit être en possession de sa carte d'identité et doit connaître son code PIN.
 - Demandez explicitement à la personne si vous pouvez consulter son dossier (ne doit pas être noté).
 - Allez dans le dossier de la personne dans myhealthviewer, laissez la personne taper son code pin sur le clavier.

* Le système mis en place via myhealthviewer ne sera peut-être pas encore opérationnel le 16/06. Entre le 16/06 et le 23/06, si vous devez imprimer un certificat pour un membre (via l'eID du membre), vous devez le faire via masante.belgique.be. À partir du 23/06, utilisez toujours myhealthviewer.

- Imprimez le pdf du certificat. Rien ne doit être enregistré dans le dossier de la mutualité. Un message dans le dossier de la personne qu'un certificat européen Covid-19 a été délivré est autorisé, sans préciser s'il s'agit de vaccination, de tests PCR ou de données sur l'immunité. En cas de perte du certificat, il suffira d'en générer un nouveau via le site web ou l'IVR téléphonique
- Si la destination est l'Espagne, fournissez une CEAM en ordre
- Le but n'est pas de configurer les smartphones de nos membres pour qu'ils puissent être en possession du certificat.
- Il n'est pas prévu non plus de télécharger le certificat à partir des ordinateurs portables de nos membres.
- Ne vous chargez pas de régler d'autres questions qui relèvent d'un helpdesk IT comme l'installation de Itsme par exemple

- **Comment obtenir un certificat européen Covid-19 ?**

Il y a trois façons d'obtenir ce certificat.

- Sur votre Smartphone : via l'application CovidSafe.be et une identification via Itsme ou Helena, vous recevrez un QR code validé. Conservez le certificat sur votre téléphone portable afin de pouvoir montrer le QR code même sans connexion. Vous pouvez faire imprimer le certificat et Bpost le livrera dans votre boîte aux lettres. Tenez compte d'un délai de traitement d'au moins quatre jours.

- Sur votre PC : via le site www.myhealthviewer.be (du 23/6) et une identification via Itsme ou ehealth avec votre carte d'identité. Vous recevez un pdf du certificat avec le QR code validé que vous pouvez sauvegarder et imprimer au besoin.

- Numéro de téléphone régional (à communiquer ultérieurement) : via un IVR (répondeur vocal interactif), vous pouvez taper votre numéro national et demander un certificat avec le QR code validé. Ce certificat sera imprimé pour vous et envoyé à votre adresse officielle. Veuillez prévoir quatre jours pour le traitement.

- **Dois-je avoir une version papier du certificat?**

En principe, la version numérique du certificat est la norme. Il n'est pas nécessaire de disposer d'une version papier. Pour chacune des trois voies possibles (voir ci-dessus), une version papier est fournie, mais il n'est pas obligatoire de disposer d'un document papier.

- **Je ne parviens pas à obtenir un certificat européen Covid-19, qui peut m'aider?**

Temps d'attente

Veillez garder à l'esprit que les données ne sont pas immédiatement disponibles pour le certificat :

Au plus tôt, un jour après la vaccination, il est possible de générer un certificat avec ces informations.

Pour un certificat de guérison (preuve d'anticorps en cas d'infection Covid terminée) : au moins une heure et demie après l'enregistrement du résultat par le laboratoire.

Pour le résultat d'un test PCR : au moins une heure et demie après l'enregistrement du résultat par le laboratoire.

Si vous n'avez toujours pas les bonnes informations malgré le temps d'attente, contactez le centre de vaccination s'il s'agit d'une vaccination, ou le centre de test s'il s'agit d'un test PCR, ou le laboratoire s'il s'agit d'une analyse de sang. La mutualité n'est pas en mesure de résoudre ce problème pour vous.

- **Je n'ai pas de smartphone ou d'ordinateur**

Vous pouvez demander un certificat au numéro régional (qui sera communiqué ultérieurement). Vous entrez votre numéro national lorsque le répondeur vous le demande. Une version papier de votre certificat sera envoyée à votre adresse officielle.

- **Je ne suis pas en mesure d'utiliser un smartphone, un ordinateur ou le système de réponse automatique**

Vous pouvez contacter votre mutualité par téléphone, un collaborateur peut faire la demande pour vous par le biais du répondeur automatique. Un certificat papier sera alors envoyé à votre adresse officielle.

Si vous avez besoin du certificat immédiatement et que vous n'avez pas de smartphone, vous pouvez prendre rendez-vous dans une agence de la mutualité et vous munir de votre carte d'identité. Vous devez également connaître le code PIN de votre carte d'identité. Avec votre permission, un membre du personnel peut alors imprimer immédiatement le certificat et vous le remettre lors du rendez-vous.

D'autres questions ?

- Surfez sur covid.aviq.be/fr/faq-vaccination