

Notre nouveau décompte de frais: clair et transparent

DKV vise à vous rembourser dans les meilleurs délais les frais de soins de santé que nous assurons à travers une offre étendue de garanties. Nos calculs se font en outre en toute transparence, pour que vous puissiez bien comprendre comment nous sommes arrivés au décompte final de votre dossier.

Les 7 étapes de notre décompte

Chaque décompte se fait toujours en passant par les mêmes étapes:

1. Nous examinons les **prestations** ou **médicaments** dont vous avez bénéficié en nous basant sur les documents que vous nous avez fournis.
2. Nous prenons le **prix** officiel de la prestation ou le montant que vous avez payé.
3. Nous **déduisons** de ce prix certains éléments tels que:
 - l'intervention légale de votre mutualité ;
 - d'éventuelles interventions supplémentaires de votre mutualité ou d'un autre assureur ;
 - les coûts qui ne sont pas couverts par les garanties souscrites.
4. Cela nous donne un **résultat intermédiaire** pour le remboursement de vos frais.
5. En fonction du type de garantie nous appliquons un **pourcentage d'indemnisation**.
6. Nous regardons ensuite si votre contrat prévoit une **franchise** et nous l'appliquons si nécessaire.
7. Nous arrivons enfin au **résultat final**, le montant que DKV remboursera aux personnes ou institutions concernées.

Les intitulés de colonne

Nous commençons par un nouvel en-tête pour chaque personne assurée et pour chaque note de frais. Cela vous permet de vous y retrouver facilement.

'Code INAMI' et/ou 'Description'

Le code chiffré fait référence aux codes officiels de l'INAMI, si d'application pour cette prestation. A côté vous trouverez la description de la prestation.

'Date du' et 'Date au'

Les colonnes suivantes mentionnent les dates de début et de fin des prestations ou de l'achat.

'Montant de base'

Il s'agit du montant que vous avez payé ou du montant officiel tel qu'il a été déterminé par l'INAMI.

'Intervention mutualité'

Cette colonne mentionne le montant de l'intervention de votre mutualité selon les dispositions légales.

'Autres couvertures'

Vous trouverez ici le montant qui a été pris en charge par d'autres couvertures, telles que d'autres interventions de votre mutualité ou d'un autre assureur.

'Non couverts'

Il s'agit des montants qui ne sont pas couverts par l'une des garanties souscrites auprès de DKV ou qui n'entrent pas en ligne de compte pour un remboursement.

Nous sommes prêts à vous aider

Si malgré tout vous avez encore une question concernant ce décompte, vous pouvez consulter notre site <http://www.dkv.be>. Bien entendu, nous serons ravis de vous aider en personne, au numéro de téléphone 02 287 64 11, tous les jours ouvrables entre 8 et 17 heures. Dans ce cas, veillez à avoir les données de votre contrat sous la main (voir première feuille de votre décompte) pour que nous puissions vous mettre rapidement en connexion avec le gestionnaire de votre dossier.

'Résultat'

Ceci est le résultat provisoire de notre calcul, après décompte de ce qui précède mais avant l'application du pourcentage d'indemnisation ou de la franchise.

'Montant remboursable'

Nous appliquons un pourcentage de 100, 80, 60, 50, 40%,... selon les dispositions contractuelles et nous indiquons le résultat dans cette colonne.

'Franchise'

Si votre contrat prévoit une franchise, celle-ci sera appliquée sur votre "montant remboursable" jusqu'à épuisement du montant.

'Indemnisation'

C'est le montant final que nous allons rembourser, après application du pourcentage d'indemnisation et de la franchise.

'Couverture'

Il arrive qu'une prestation ne soit pas couverte par votre garantie de base mais bien par une autre garantie. Nous l'appliquons spontanément et nous mentionnons ici la garantie que nous avons utilisée pour rembourser la prestation.

'Information'

Si nous ne pouvons pas rembourser une prestation, entièrement ou partiellement, nous en expliquons la raison. Vous trouverez dans cette colonne un code qui renvoie à une explication en fin de document.

'Pour'

Cette colonne mentionne le bénéficiaire du remboursement. Les différents bénéficiaires repris dans ce décompte sont mentionnés à la première page.

Informations complémentaires

En dernière page, vous trouverez également:

- Le **solde de votre franchise éventuelle**, c'est-à-dire la part de votre franchise qui reste encore disponible pour l'année d'assurance concernée après ce décompte.
- Le **solde de votre capital assuré** (si d'application), c'est-à-dire le montant de cette garantie qui est encore disponible pour l'année d'assurance concernée après ce décompte.
- L'**explication** du non-remboursement de certaines prestations.
- D'autres **communications** éventuelles de la part de votre gestionnaire de dossier.