

Ce que vous devez savoir si vous êtes invité(e) chez un médecin expert





Ce que vous devez savoir si vous êtes invité(e) chez un médecin expert

Vous êtes invité(e) à vous rendre chez un médecin expert pour une expertise médicale dans le cadre d'une assurance. La première fois, vous ne savez sans doute pas bien à quoi vous attendre. Peut-être que vous ressentez même un peu de nervosité.

Le présent dépliant vous explique le déroulement d'une telle expertise médicale. Si ensuite, vous avez besoin d'informations complémentaires, n'hésitez pas à prendre contact avec l'assureur.



Pourquoi dois-je me rendre chez un médecin expert?

Il peut y avoir deux raisons pour lesquelles un assureur vous demande de vous rendre chez un médecin expert :

- L'entreprise d'assurances souhaite déterminer le montant de l'indemnisation prévue dans le contrat d'assurance, par exemple après un accident. Elle demande au médecin expert d'évaluer votre état de santé ou de décrire vos lésions corporelles dans un rapport médical.
 - L'entreprise d'assurances souhaite vous proposer une assurance adéquate qui tient compte de votre état de santé. Elle demande au médecin expert de lui fournir un avis objectif.
- L'examen qu'effectue le médecin expert est appelé "*expertise médicale*".



Pour quelles assurances le médecin expert peut-il effectuer une expertise médicale ?

Une expertise médicale peut concerner une assurance :

- auto
- accidents corporels
- accidents du travail
- revenu garanti
- protection juridique
- ...

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



Qui est le médecin expert ?

Le médecin expert est un docteur spécialisé en "*médecine d'assurance et expertise médicale*" qui dispose en tant que tel d'une expérience dans l'évaluation de votre (vos) affection(s) ou lésion(s). Le médecin expert peut au besoin également demander l'avis d'un confrère.

Le médecin expert désigné par l'assureur n'est pas :

- un médecin-contrôle de l'employeur,
- un médecin-conseil de la mutuelle,
- un médecin désigné par une cour de justice ou un tribunal,
- un médecin du travail.



Comment se déroule l'examen médical ?

Votre rendez-vous chez le médecin expert a lieu la plupart du temps à son cabinet et se déroule comme suit.

1. Le médecin vous précise pour qui il agit et quelle est sa mission.
2. Le médecin vous pose des questions, principalement, sur votre affection ou vos lésions et sur les circonstances dont elles découlent, mais également, sur vos antécédents personnels, professionnels et de santé. Ces informations sont nécessaires à une correcte évaluation de votre dommage et il ou elle compte à cet égard sur votre bonne collaboration.
3. Le médecin vous examine, tout comme le fait votre médecin traitant ou un spécialiste lors d'une visite médicale ordinaire. Lors de cet examen, il/elle ne dispense pas de soins, mais évalue seulement votre état de santé ou vos lésions corporelles.



Dois-je payer pour l'expertise médicale ?

Non, la consultation chez le médecin expert est gratuite.



Que dois-je emporter à la consultation ?

Il est nécessaire d'apporter tous les documents médicaux se rapportant à votre affection ou vos lésions. Cela concerne des rapports médicaux, des radiographies, des scanners, des résultats d'une analyse de sang, etc... Ces documents sont disponibles auprès de votre médecin.



Puis-je être accompagné(e) d'une personne à l'expertise médicale ?

Vous pouvez vous faire accompagner d'un membre de la famille, d'une personne de confiance, ou de votre médecin (à vos frais) si cela permet de vous mettre à l'aise. Si vous décidez d'être accompagné, il convient d'en

informer à l'avance le médecin expert de l'assurance. Dans certains cas, les frais du médecin accompagnant peuvent être pris en charge par votre assurance « protection juridique ».



Que puis-je attendre de l'entretien ?

Le médecin expert vous posera quelques questions afin d'évaluer votre situation au mieux et en toute objectivité. Cette évaluation se fait toujours d'une manière respectueuse et professionnelle. Il ou elle est à votre écoute et tient compte du fait que vos lésions vous ont fait souffrir ou vous font toujours souffrir. Le médecin expert veille en même temps à ce que vous le/la compreniez en vous donnant des explications chaque fois claires et précises.

- Comme tout médecin, le médecin expert respecte la déontologie médicale et le secret médical. Ainsi, le médecin expert refusera la mission si il ou elle estime qu'il existe un conflit d'intérêts (par exemple si le médecin vous connaît personnellement ou s'il vous a déjà traité précédemment).
- Bien que le médecin expert réalise l'expertise médicale pour le compte

d'un assureur, il/elle est et reste un professionnel de la santé agissant en toute autonomie et indépendance. L'avis du médecin expert est objectif et repose sur des constatations médicales fondées.

- Pendant l'examen médical, le médecin expert respecte vos droits en tant que patient. Ceux-ci concernent :
 - le consentement quant à l'examen médical ;
 - l'information quant à sa mission ;
 - l'accès au dossier médical ;
 - la protection de la vie privée¹.
- Le médecin expert se garde d'intervenir dans la relation de confiance que vous avez développée avec votre propre médecin et dans le traitement en cours avec celui-ci.



Que se passe-t-il avec l'avis du médecin expert ?

Après la consultation, le médecin expert envoie son avis à l'entreprise d'assurances sous la forme d'un rapport médical.

C'est là que prend également fin sa mission : le médecin expert ne décide pas de l'indemnisation. C'est l'entreprise d'assurances qui calcule le dommage et détermine l'indemnité. A cet égard, elle tient compte du rapport médical

du médecin expert, mais également des conditions du contrat d'assurance.

Vous êtes informé de la décision de l'entreprise d'assurances par courrier. Pour de plus amples explications, vous pouvez vous adresser à la personne de contact mentionnée par l'entreprise dans le courrier. Il vous est également toujours possible de demander une copie du rapport médical à l'assureur.

¹ Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD).



Vous avez encore des questions ?

Si vous n'êtes pas d'accord avec l'évaluation médicale, il est possible de procéder à une expertise amiable, à une procédure d'arbitrage, ou encore dans le cas spécifique d'un accident de travail, à un examen en commun. Cela dépend de ce que prévoit le contrat d'assurance lors de l'indemnisation.

- Dans le cas d'une expertise amiable, deux médecins représentant les deux parties se rencontrent en votre présence dans le but d'aboutir à un accord. Ceux-ci rendent ensuite un rapport médical définitif. S'ils ne parviennent pas à tomber d'accord, c'est au tour d'un '*tiers-expert*', désigné au préalable comme arbitre par les deux médecins, d'intervenir.
- Lors d'un arbitrage, deux médecins représentant les deux parties et le '*tiers expert*' se réunissent en votre présence. Sur la base de tous les éléments mis à sa disposition, le '*tiers expert*' rédige un rapport médical définitif.
- Dans le cas d'un examen en commun en accident du travail, deux médecins représentant les deux parties se réunissent en votre présence pour réévaluer le dossier afin d'aboutir à un accord amiable.

Si vous souhaitez contester la décision de l'entreprise d'assurances, ou si vous avez une plainte à propos de l'expertise médicale, vous pouvez vous adresser à votre courtier ou agent d'assurances, votre personne de contact auprès de l'assureur concerné ou, le cas échéant, au service interne de gestion des plaintes de l'assureur. Vous trouverez les coordonnées sur son site Web ou dans votre contrat d'assurance.

Si le service de gestion des plaintes ne peut vous donner satisfaction, l'Ombudsman des Assurances se tient à votre disposition. Les coordonnées de l'Ombudsman se trouvent sur le site Web www.ombudsman-insurance.be ou dans le contrat d'assurance.

Pour une plainte portant sur vos droits en tant que patient, vous pouvez vous adresser au service de médiation spécifique du SPF Santé publique via www.health.belgium.be.

Sans possibilité de parvenir à un accord amiable, vous pouvez parfois opter pour la voie judiciaire.

Le présent dépliant est une initiative d'Assuralia, la fédération professionnelle des assureurs, en collaboration avec ABEFRADOC et BENEVERMEDEX (associations représentant les médecins spécialistes en médecine d'assurance et expertise médicale en Belgique).

Le site www.abcassurance.be met à disposition une brochure d'information reprenant les questions et réponses les plus fréquentes en matière de protection des données médicales chez l'assureur.