



Chers membres de la FFPE-EUROCONTROL,

Henner arrive à sa dernière année de contrat de services de santé avec EUROCONTROL. Le contrat doit être renouvelé ou un autre appel d'offres sera fait au cours du troisième trimestre de 2024. Vous trouverez ci-joint les résultats de la précédente enquête FFPE-EUROCONTROL en 2020, qui rappelle les problèmes rencontrés par le personnel d'EUROCONTROL lorsque Henner était au début de son contrat.

Nous vous invitons à remplir et à renvoyer avant le 15 mai 2024 une nouvelle enquête, mise à jour. Le sujet actualisé de l'enquête fait suite aux niveaux de service qualitatifs de Henner à partir de 2020 indiqués par les répondants et invité :

1. Identification des forces et faiblesses majeures d'Henner.
2. Identification des principales forces et faiblesses de la politique de santé d'EUROCONTROL.
3. Informations contextuelles concernant l'état de santé, l'indication du revenu, le lieu où les soins de santé sont dispensés et l'utilisation des soins de santé.

Si vous préférez nous écrire librement à propos de votre expérience avec Henner entre 2020 et 2024 au lieu de répondre à l'enquête, nous serons heureux de recevoir vos nouvelles.

Les questions de l'enquête s'adressent à deux grands groupes de personnel d'EUROCONTROL : 1) les actifs et 2) les inactifs. Il y a quelques questions contextuelles qui nous permettront de comprendre vos réponses de manière plus concrète :

1. Des remboursements corrects,
2. Les remboursements reçus en temps opportun,
3. Facturation facile et directe des frais d'hospitalisation,
4. Facilité de communication avec Henner et l'administration.

Veuillez utiliser ces questions contextuelles pour nous alerter si les services Henner vous mettent en difficultés, vous et votre bien-être, compte tenu de vos propres forces et contraintes.

Les réponses à cette enquête seront anonymisées et utilisées à des fins statistiques uniquement. Le RGPD sera respecté.

Si votre réponse n'est pas claire, pouvons-nous vous contacter pour obtenir des éclaircissements ?
OUI / NON

Votre moyen de contact préféré _____

Numéro de téléphone, adresse, e-mail, adresse.

FFPE EUROCONTROL partagera avec vous les résultats de l'enquête.

Merci de votre temps et de votre attention.

FFPE-EUROCONTROL

Veillez supprimer les mentions inutiles. Veillez utiliser une feuille séparée avec le titre correspondant pour le texte libre si nécessaire.

1. Personnel d'EUROCONTROL

- a) Actif, type de contrat - permanent, indéfini, limité
- b) Inactif, invalidité, retraite normale, ETS

2. CONTEXTE

1. Lieu(x) (pays, ville la plus proche) de l'services médical _____
Exemple France, Lyon
2. Tranche d'âge 20 – 30, 31 – 40, 41 – 50, 51 – 60, 61 – 70, 71 – 75, 76 – 80, 81 – 85, 86 – 90, 91 – 100, 101+
3. Genre H/F/N
4. Vivant seul, vivant à plusieurs, evivant en etablissement collectif (type epadh), hospitalisé,
veuillez indiquer s'il est différent _____
5. Nombre de personnes à charge de moins de 18 ans
6. Nombre de personnes adultes à charge
7. État de santé
Très bien, Bon, Passable (ni bon ni mauvais), Très mauvais
8. Problème de santé de longue durée OUI/NON
9. Maladie grave ^{Note 1} OUI/NON
10. Limitation de l'activité en raison de problèmes de santé
Sévèrement limité, Limité, Non limité
11. Invalidité officiellement reconnue Pleine, Partielle
12. Nombre d'accidents au cours des 12 derniers mois, *indiquez le nombre*
13. Type d'accident - Route, Maison, Loisirs
14. Soins médicaux au cours des 12 derniers mois
Quotidien, hebdomadaire, mensuel, trimestriel, annuel, rarement.
15. Admission dans un établissement médical, p. ex. hôpital, physiothérapie, psychologue
Quotidien, hebdomadaire, mensuel, trimestriel, annuel, rarement aucun
16. Médecin ou infirmière
Quotidien, Hebdomadaire, Mensuel, Trimestriel, Annuel, Rarement, Aucun

Note 1 : ¹ Maladie grave

Règle d'application 10, DISPOSITIONS GÉNÉRALES D'EXÉCUTION RELATIVES AU REMBOURSEMENT DES FRAIS MÉDICAUX

DÉFINITIONS GÉNÉRALES Une maladie grave est une maladie reconnue comme telle par décision du directeur général après consultation du médecin-conseil et sur la base des critères énoncés au titre III, chapitre 5, des présentes dispositions générales d'exécution.

Les frais engagés dans le cadre d'une maladie grave sont remboursés à raison de 100 % sans plafond, sauf dans quelques cas dûment spécifiés dans les présentes dispositions générales d'exécution (tels que les soins infirmiers à domicile et les frais dentaires). Une limite peut également être imposée au remboursement de ces frais si les prix pratiqués sont excessifs (voir définition des frais excessifs).

Titre III, CHAPITRE 5, RECONNAISSANCE DE L'ÉTAT DE MALADIE GRAVE

1. Définition

Les maladies graves comprennent la tuberculose, la poliomyélite, le cancer, les maladies mentales et d'autres maladies reconnues par le Directeur général comme étant d'une gravité comparable. Ces maladies impliquent généralement, à des degrés divers, les quatre éléments suivants :

- Une espérance de vie raccourcie
- une maladie qui risque de s'éterniser
- la nécessité de procédures diagnostiques et/ou thérapeutiques agressives
- la présence ou le risque d'un handicap grave.

Veillez supprimer les mentions inutiles. Veillez utiliser une feuille séparée avec le titre correspondant pour le texte libre si nécessaire.

3. SERVICES D'ASSURANCE MALADIE HENNER

1. Henner est-il disponible et réactif lorsque vous :
Demandez du support ? OUI / NON
Soumettez une demande de règlement ? OUI / NON
Vous avez une question ? OUI / NON
Sans objet
2. En cas d'urgence, avez-vous le sentiment que votre dossier a été adressé de manière réactive par les services Henner ? *Racontez-nous votre expérience* _____
3. Henner a-t-il déjà demandé une justification, par exemple pourquoi consultez-vous votre praticien, pourquoi avez-vous été hospitalisé ? OUI/NON
Texte libre _____
4. Vos remboursements sont-ils corrects ?
Toujours à 100 %, parfois à 50 %, je ne vérifie jamais
Pourquoi ne vérifiez-vous pas ? *Texte libre* _____
5. Avez-vous accès et vérifiez-vous la facture des services médicaux avant qu'elle ne soit payée par Henner ? OUI/NON
6. S'il y a une différence, est-ce que Henner
 - a. a résolu le problème ?
 - b. vous a demandé de gérer directement avec l'hôpital ?
7. Henner vous rembourse-t-il dans les délais impartis ?
5-10 jours, 10-20 jours, 20-30 jours, plus de 30 jours et toujours en cours, pas d'accord.
Ne jamais vérifier
8. Arrivez-vous à suivre lorsque la gestion de votre dossier Henner amène à plus d'un numéro de suivi à votre demande de remboursement ? OUI / NON
9. Est-il facile de demander une autorisation préalable pour une intervention (chirurgie, traitement) dans le système Henner ? OUI / NON
10. Pouvez-vous retrouver facilement une autorisation dans le système Henner lorsque vous devez faire une réclamation contre le numéro de référence de l'autorisation préalable ? OUI / NON
11. Avez-vous déjà rencontré des difficultés financières en raison du non-paiement de factures par Henner ? OUI/NON
12. Vous est-il déjà arrivé d'être signifié par un huissier de justice en raison du non-paiement d'une facture par Henner ? OUI/NON
13. Utilisez-vous l'option "AUTRE" de Henner pour obtenir le remboursement de produits ou services autorisés non listés par le régime national de maladie ? OUI/NON/je ne savais pas que c'était possible
14. Utilisez-vous un autre provider que Henner pour obtenir des remboursements de produits ou services? OUI/NON/je ne savais pas que c'était possible
15. AUTRES forces ou faiblesses d'Henner que nous devrions connaître ?
de texte libre _____

Veillez supprimer les mentions inutiles. Veillez utiliser une feuille séparée avec le titre correspondant pour le texte libre si nécessaire.

4. COUVERTURE MÉDICALE DE L'AGENCE EUROCONTROL

a) SERVICE

1. Avez-vous déjà essayé de contacter les RH parce que Henner ne répondait pas ?

Parlez-nous de votre expérience _____

2. Avez-vous accès au Statut du personnel, en particulier à Règlements d'application du Statut administratif 10 ? OUI/NON

b) ÉTENDUE DE LA COUVERTURE

1. Que manque-t-il ? Besoins non satisfaits en *matière de* _____

Suggestions de soins de santé réactifs

Couverture adéquate des dents ?

Couverture adéquate des yeux ?

Couverture adéquate pour son audition ?

Couverture adéquate des articulations ?

Êtes-vous mobile ? Oui / Non

Santé mentale

Peut gérer à la maison, l'administration, les finances, les courses, le nettoyage, le contact

Impossible de se débrouiller à la maison

Couverture accident

Suggestions de soins de santé préventifs

Soutien nutritionnel, prises de sang, vaccinations, scanners

Procédures

Contribution à l'adhésion à un club de santé ou à une salle de sport

Kiné / physiotherapy

c) FINANCES

1. Plafonds : Adéquat, trop bas, aucune idée

2. Vos frais sont-ils remboursés jusqu'à 85 % :

Toujours à 100 %, souvent à 60 %, parfois à 30 %, jamais à 0

3. Des remboursements sont exacts:

Toujours à 100 %, parfois à 50 %, je ne vérifie pas

Pourquoi ne vérifiez-vous pas ? *Texte libre* _____

4. Vous demande-t-on de payer au-dessus des tarifs nationaux pour les visites de routine chez votre médecin généraliste, votre dentiste, etc. ? OUI/NON

5. Connaissez vous combien un médecin, un dentiste, etc. vous facturera avant votre rendez-vous ? OUI/NON

6. Savez-vous qui contacter ou quoi faire si des frais imprévus et non remboursables apparaissent sur votre facture ? OUI/NON

7. Avez-vous déjà refusé les soins médicaux recommandés en raison du coût ? OUI /NON

Pouvez-vous nous en parler _____

8. AUTRES forces ou faiblesses de la couverture médicale EUROCONTROL que nous devrions connaître ? *de texte libre* _____