

FAQ :

Quand dois-je réaliser un test PCR?

Consultez les spécificités du pays de destination : <https://diplomatie.belgium.be/fr>

Renseignez-vous sur les délais maxima entre le prélèvement et l'arrivée dans le pays de destination. En fonction de cela, déterminez votre date de rendez-vous souhaitée. Renseignez-vous également sur les mentions particulières qui doivent être reprises sur le résultat (numéro de carte d'identité, heure du prélèvement etc...). Le cas échéant, veillez à ce que la demande d'analyse reprenne bien ces informations.

Puis-je faire un test la veille de mon départ ?

Non, ceci est très risqué, nous le déconseillons. En effet, nous avons besoin de 36 heures pour réaliser une analyse (hors dimanche et jours fériés). Si nous recevons votre prélèvement le samedi midi, nous ne pouvons garantir un résultat avant lundi minuit.

Combien de temps dois-je attendre pour avoir mes résultats ?

En raison du transport, du traitement administratif et technique, nous sommes en mesure de produire un résultat sous 36 heures. Nous ne travaillons ni le dimanche, ni les jours fériés, il faut donc ajouter ces jours aux 36 heures. Ex : Prélèvement à midi le samedi, résultat à minuit le lundi.

J'ai une connaissance qui a obtenu un résultat plus rapidement chez vous (moins de 24heures). A-t-elle eu un traitement particulier ?

Non, les seules urgences sont médicales. Nous travaillons à flux tendu et les délais fluctuent donc en fonction du volume de prélèvements que nous recevons, le temps de transport entre le lieu de prélèvement et le laboratoire. Par ailleurs, certaines analyses doivent être recommencées une seconde fois, ce qui peut allonger le traitement. Si nous avons peu de demandes et qu'il n'est pas nécessaire de retester un échantillon, alors cela peut aller plus vite.

Dois-je payer le prélèvement et l'analyse ?

Le coût du prélèvement et de l'analyse est de 50€. La prise en charge par l'INAMI n'est assurée que dans des cas spécifiques :

- Personne symptomatique disposant d'une demande d'analyse complétée par un médecin
- Personne qui a eu un contact à haut risque qui dispose d'un code CTPC du tracing
- Personne de retour de voyage et contactée par le tracing (code CTPC)
- A dater du 28/06/2021 jusqu'au 30/09/2021, uniquement pour les personnes qui disposent d'un code CTPC spécifique (Les enfants et les jeunes âgés de 6 à 17 ans et les adultes qui n'ont pas encore eu l'occasion de se faire vacciner). Code à demander sur : <https://www.masante.belgique.be/>. Mode d'emploi publié sur notre site internet.

Dans tous les **autres** cas, vous serez invité à payer votre analyse, au comptant, soit par paiement bancaire (Bancontact), soit en espèces. Vous recevrez un reçu. Vous devez impérativement signer la demande d'analyse si vous n'avez pas payé en amont.

Il y a une erreur sur mon résultat, que puis-je faire ?

Contactez le call-center du lundi au vendredi entre 9h00 et 14h00 au 081/13.7000

Le temps d'attente est long, je ne parviens pas à vous joindre.

Nous avons mis en place un call center spécifique pour les prises de rendez-vous et les demandes de corrections. La demande est très importante (plus de 600 appels par jour). Nous vous recommandons d'appeler un peu plus tard, il y a moins d'appels à partir de 11h00.

J'ai entendu parler de test antigénique. Les proposez-vous ?

A l'heure actuelle notre laboratoire ne procède pas à ces tests compte tenu de leur fiabilité moindre.

J'ai des symptômes, puis-je prendre rendez-vous dans un drive ?

Non, ne venez pas dans un drive. Veuillez vous adresser à votre médecin. Lui seul peut assurer un suivi médical.

J'ai reçu une facture et je pense qu'il y a une erreur. Que puis-je faire ?

Adressez-nous un mail à l'adresse suivante : covid@labolivier.be. Nous le traiterons dans les meilleurs délais

Je n'arrive pas à ouvrir le lien que j'ai reçu par sms :

Transférez-le sur un autre téléphone et essayez à nouveau. Si ceci ne marche pas, contactez notre call-center au 081/13.7000 entre 9h00 et 14h00 du lundi au vendredi.

Lorsque j'encode la date de naissance sur le lien reçu, il y a une erreur :

Assurez-vous que vous encodez la date de naissance de la personne pour laquelle vous avez reçu le SMS. Si le problème ne vient pas de là, il est possible qu'il y ait eu une erreur lors de l'encodage de la date de naissance. Prenez contact avec notre call center au 081/13.7000 entre 9h00 et 14h00 du lundi au vendredi.

Puis-je demander une prescription à mon médecin pour voyager ?

Pour les voyages, les demandeurs sont invités à se connecter sur le site <https://www.masante.belgique.be/>. Ils peuvent demander un code CTPC (gratuit ou non). Un mode d'emploi est disponible sur notre site internet. Dans ce cadre, il n'est pas nécessaire de passer par un médecin pour signer la demande.

Les demandes médicales prises en charge par la sécurité sociale ne sont pas similaires à celles exigées pour les départs en vacances. En effet, le résultat adressé sera différent (pas en anglais, pas d'heure de prélèvement, pas de numéro de carte d'identité etc...).

Toutefois, si nous recevons une demande d'analyse, via votre médecin, pour voyager, alors nous vous adresserons une facture. Il est essentiel dans ce cas de bien signer « pour accord » en dessous de la demande d'analyse. Sans cette signature, nous ne pourrions procéder à l'analyse.