

Pas satisfait de nos services... ... nous sommes à votre écoute!

A partir du 1^{er} septembre 2008, l'INAMI met en place un système standardisé et centralisé de gestion des plaintes.

L'INAMI veut être davantage à l'écoute de ses usagers et partenaires.

Ainsi, l'INAMI pourra davantage améliorer la qualité de son fonctionnement et de ses services.



Qui peut porter plainte?

Toute **personne ou organisation** en contact avec les services de l'INAMI.

Quelles plaintes pouvez-vous introduire?

Toutes les plaintes relatives au **fonctionnement de l'INAMI** et à la qualité de ses services.

Exemples:

- > défaut d'information ou de réaction d'un service dans le traitement d'un dossier
- > problème en matière de paiement effectué par l'INAMI
- > information incomplète ou peu claire (brochures, circulaires, site internet www.inami.be)
- > erreur dans une application informatique interactive via le site internet www.inami.be
- > comportement d'un collaborateur de l'INAMI (accueil téléphonique, examen médical, ...).

Quelles plaintes ne seront pas acceptées?

- Les plaintes anonymes
- Les plaintes relatives à des faits datant de plus d'un an
- Les plaintes pour lesquelles un recours en justice a été introduit

Quelles plaintes ne seront pas prises en considération dans ce système?

- Les plaintes relatives au contenu d'un dossier et/ou à une décision prise par un organe de l'INAMI
- Les plaintes par rapport à un dispensateur de soins ou une mutuelle et relevant de la compétence des services d'inspection de l'INAMI
- Les plaintes qui se révèlent être une 'demande d'information'

Ces plaintes ne suivront pas la procédure standardisée et centralisée. Toutefois elles seront traitées par le service compétent de l'INAMI.