Quelle est la procédure de plainte ?

Vous voulez introduire une plainte ? Vérifiez d'abord si la plainte entre dans le champ d'application : la plainte concerne-t-elle le fonctionnement de l'INAMI ou la qualité de ses services ?

A. Dans le champ d'application :

Etape 1 : vous remplissez le formulaire de plainte standardisé et vous l'envoyez à l'INAMI

Etape 2 : l'INAMI vous envoie un accusé de réception

Etape 3 : le service concerné de l'INAMI traite la plainte

Etape 4 : vous recevez une réponse à votre plainte

B. Hors champ d'application : différentes possibilités

1. La plainte concerne-t-elle des faits qui se sont déroulés il y a plus d'un an ou souhaitez-vous introduire une plainte mais anonymement ?

Vous pouvez écrire à l'INAMI, mais uniquement à titre d'information. Vous ne recevrez donc pas de réponse.

2. La plainte concerne le contenu d'un dossier ou une décision d'un organe de l'INAMI ?

Pour obtenir une réponse, vous devez prendre contact avec le correspondant renseigné dans le courrier.

3. La plainte concerne un dispensateur de soins ou une mutualité ?

Vous envoyez la plainte à l'INAMI et les services d'inspection enquêteront à ce sujet.
Attention : dans ce cas, ne faites pas usage du formulaire de plainte.