



# CAAMI-info

## Contenu

p.1 Fini les études?

p.2 Notre service de gestion des plaintes

p.3 Mult-eMediatt

p.4 Soyez héroïque cet été!

juillet  
août  
2024

## Finis les études?

**Si tu viens de passer tes derniers examens et que tes études sont terminées, peut être est-il temps pour toi de t'inscrire en tant que titulaire à la CAAMI.**

Comme étudiant, tu es couvert via tes parents. Après cette période, tu dois cependant t'inscrire en ton nom auprès d'une mutuelle.

### Quand dois-je m'inscrire?

Quand tu vas sur tes 25 ans, tu commences à travailler, ou tu reçois une allocation d'attente (assurance chômage), tu dois t'inscrire auprès d'une mutuelle.

Dans une vidéo sur notre site web, nous expliquons brièvement comment cela fonctionne:



### Tes avantages?

Ton inscription à la CAAMI te donne droit aux avantages de l'assurance obligatoire. Ce sont les mêmes dans toutes les mutuelles.

Grâce à cette assurance obligatoire, tu as droit à:

- une intervention dans les frais de soins de santé (médicaments, frais de médecin, hospitalisation...);
- une indemnité en cas de perte de tes revenus (suite à une naissance, une maladie ou une invalidité).

La CAAMI ne propose aucune assurance complémentaire. Tu ne paies donc aucune cotisation et cela te permet de faire une belle petite économie.

### Plus d'info?

Pour plus d'information sur la procédure d'inscription, tu peux t'adresser à l'office régional le plus proche. Fais passer le message!



# Notre service de gestion des plaintes

**Si vous n'êtes pas satisfait des services de la CAAMI, vous pouvez faire appel au service de gestion des plaintes. Si vous ne pouvez pas résoudre le problème directement avec votre bureau CAAMI, ce service agira comme médiateur.**

## Quelles plaintes?

Les plaintes peuvent porter sur:

- la qualité de l'information (incomplète, erronée, incompréhensible, ...);
- l'accueil (au téléphone, mail ou guichet, comportement du personnel CAAMI, ...);
- l'efficacité du traitement de votre dossier (rapidité, suivi du dossier).

## Qui peut déposer une plainte?

Tous les utilisateurs de nos services peuvent déposer une plainte. L'utilisateur peut être représenté par son représentant légal ou juridique.

## Procédure

Nous analysons chaque plainte et interrogeons les services concernés. Nous examinons si les procédures ont été suivies avec précision et s'il y a eu une erreur ou une lacune dans le traitement du dossier. Nous pouvons demander à revoir une décision si celle-ci s'avère incorrecte.

Voici comment travaille le service de gestion des plaintes:

**Étape 1:** réception de votre plainte et attribution d'un numéro unique. Un accusé de réception vous est envoyé dans les 5 jours ouvrables.

**Étape 2:** analyse et l'examen du dossier.

**Étape 3:** vous recevez les conclusions dans les 20 jours ouvrables.

## Comment déposer une plainte?

Déposez une plainte au moyen du formulaire disponible en ligne ou dans nos bureaux.

Le formulaire de plainte doit être entièrement rempli et signé puis renvoyé à:

### CAAMI – Service de Gestion des Plaintes

Rue du Trône 30A

1000 Bruxelles.

plaintes@caami.be

La date de réception d'une plainte dépend de la distribution du courrier. La date de traitement de la plainte commence à partir de la date de réception et non de la date à laquelle la plainte a été datée. Dès que nous disposons de tous les éléments de la plainte, le traitement de votre dossier peut commencer.

## Conditions

Une plainte liée à l'application de la réglementation doit être introduite dans les 2 ans qui suivent les faits. Si la plainte n'a rien à voir avec la réglementation, vous avez 6 mois pour déposer une plainte.

Exemples: Je ne suis pas satisfait de l'accueil, j'ai 6 mois pour déposer une plainte. Je n'ai pas reçu de remboursement, j'ai 2 ans à compter du jour de la prestation de soins pour déposer une plainte (pour autant que les attestations de soins donnés et les factures d'hôpital aient été transmises dans le même délai).

## Quelles plaintes sont refusées?

- Une plainte anonyme;
- Une plainte concernant la législation;
- Une plainte sur des procédures judiciaires;
- Une plainte prescrite.

Vous devez toujours motiver votre plainte et avoir un intérêt personnel dans l'affaire.

## Recours au Médiateur fédéral?

Si la réponse de notre service de gestion des plaintes ne donne pas satisfaction, vous pouvez, dans une deuxième phase, déposer une plainte auprès du Médiateur fédéral, Rue de Louvain 48 bte 6, 1000 Bruxelles. [www.mediateurfederal.be](http://www.mediateurfederal.be)

**Si votre médecin généraliste vous place en incapacité de travail, vous pouvez désormais lui demander de transmettre votre certificat d'incapacité directement par voie électronique au bon destinataire.**

Ceci grâce au nouvel outil Multi-eMediatt. Une simplification bénéfique pour tous : votre médecin peut se concentrer sur les soins, et vous sur votre guérison.

## Plus simple, plus rapide, plus sécurisé

Multi-eMediatt est une fonctionnalité intégrée au logiciel médical de votre médecin généraliste qui lui permet de transmettre directement votre certificat d'incapacité de travail, par voie électronique.

Sur base de votre statut professionnel (secteur privé, secteur public, etc.), il trouve et sélectionne le destinataire qui devra le recevoir, avec les informations spécifiques dont ce destinataire précis a besoin.

Elle évite donc à votre médecin de devoir jongler avec plusieurs modèles de certificat, selon la situation de ses patients. Et elle vous évitera de devoir ensuite les transmettre au destinataire, en respectant certains délais, selon des moyens variés et plus ou moins sécurisés.

## Quand utiliser Multi-eMediatt?

Pour le moment, votre médecin généraliste peut le faire dans ces situations:

**>Si vous êtes travailleur indépendant, salarié dans le secteur privé ou demandeur d'emploi ET qu'il s'agit:**

- d'une incapacité de plus de 14 jours
- ou d'une prolongation d'incapacité
- ou d'une rechute en incapacité.

Votre médecin peut alors envoyer votre certificat électroniquement à la mutualité.

Si votre médecin établit un certificat d'incapacité de travail de moins de 14 jours, la procédure habituelle s'appliquera. Il vous remettra un certificat en version papier à la fin de la consultation que

vous devrez ensuite transmettre à votre mutualité.

À terme, il pourra aussi envoyer ce certificat à votre mutualité dès votre premier jour d'incapacité de travail.

Par contre, il ne peut pas encore envoyer électroniquement le certificat destiné à votre employeur. Il vous remettra encore ce certificat en version papier et vous l'enverrez à votre employeur.

**>Si vous faites partie du personnel des administrations publiques.**

Votre médecin peut alors envoyer votre certificat électroniquement à Medex, dès votre 1er jour d'incapacité de travail.

## Est-ce obligatoire?

Non: vous pouvez choisir d'accepter l'envoi électronique via Multi-eMediatt, ou de demander vos certificats sur papier. Votre accord préalable en tant que patient est même nécessaire pour que votre médecin puisse envoyer votre certificat électroniquement.

Si vous choisissez de recevoir vos certificats sur papier, vous les transmettez alors vous-même aux destinataires.

Vous pouvez à tout moment changer d'avis, en donnant ou en retirant votre consentement.

Si vous avez accepté que votre médecin envoie électroniquement votre certificat, vous pourrez choisir de recevoir un accusé de réception soit sur votre eBox Citoyen soit sur papier.

Il faut bien entendu que Multi-eMediatt soit déjà intégré au logiciel de votre médecin généraliste. N'hésitez pas à lui demander s'il a déjà cette fonctionnalité.

# Soyez héroïque cet été!

**Alors que pour certains l'été est synonyme de voyages à l'étranger, d'excursions, de fêtes entre voisins ou de barbecues en famille, d'autres se battent pour vivre et attendent dans l'angoisse la transfusion qui leur sauvera la vie. Pensez à donner votre sang et soyez un héros le temps d'un été!**

## Le défi de la période estivale

En été avec l'exode des vacanciers, le nombre de donneurs de sang atteint un seuil critique. C'est pourquoi les bénévoles de la Croix Rouge multiplient leurs efforts pour trouver des donneurs.

Outre les campagnes médiatiques, la Croix Rouge organise des collectes de sang lors d'événements majeurs et tentent ainsi de motiver les visiteurs à faire un don de sang. Vous rencontrerez donc les volontaires de la Croix Rouge à la plupart des événements estivaux comme les festivals, manifestations sportives, etc. Il faut savoir que chaque été, le défi de la Croix Rouge consiste à collecter suffisamment de sang pour disposer des réserves nécessaires afin de parer à toute éventualité.

Sur [www.donneurdesang.be](http://www.donneurdesang.be) vous trouverez toutes les collectes organisées dans votre région en fonction de vos disponibilités. N'hésitez pas à consulter le site tout au long de l'année si vous aussi souhaitez sauver des vies.

## Participez!

En tant que donneur de sang vous contribuez non seulement à la constitution des réserves, mais également cet été apparaître comme un héros.

Grâce à ce petit sacrifice vous sauvez des vies.

Il peut s'agir d'un inconnu, mais personne n'est à l'abri d'un accident, même pas vous.

Sur le site de la Croix Rouge vous pouvez participer à un test qui répond non seulement à toutes vos questions mais confirmera également si vous remplissez les conditions pour être donneur de sang.

Pensez à donner votre sang! Les volontaires de la Croix Rouge vous accueilleront en héros!

## Plus d'infos?

Toutes les informations sur [www.donneurdesang.be](http://www.donneurdesang.be)

EVERY BLOOD DONOR IS A HERO



Gérer votre dossier  
Commander vos documents  
**myCAAMI**  
24/24  
7/7

