

Des **brochures**  
et des **guides** pour  
vous aider

—  
[www.mloz.be](http://www.mloz.be)



Editeur responsable : X. Brennez - Union Nationale des Mutualités Libres - Rue Saint-Hubert 19 - 1150 Bruxelles / 2015

JURIDIQUE

# Une plainte à formuler ?

Faites appel à notre  
ombudsman !



L'Union Nationale des Mutualités Libres regroupe :



L'Union Nationale des Mutualités Libres est très attentive à la qualité de ses services. Soucieuse de prendre en considération les insatisfactions éventuelles rencontrées par ses affiliés ou tout autre tiers avec lequel l'Union Nationale et ses mutualités sont appelées à collaborer, elle met en place un nouveau poste d'ombudsman ou coordinateur de la gestion des plaintes.

## Qu'est-ce qu'une "plainte" ?

Il s'agit de toute réaction formulée ou confirmée par écrit d'un assuré/tiers qui n'est pas satisfait d'un acte, d'une prestation ou d'un service presté par l'Union Nationale ou une de ses mutualités.

Il faut entendre par "tiers" un prestataire de soins, une institution de soins ou un citoyen qui n'est pas forcément affilié ou inscrit auprès des Mutualités Libres.

## Que peut faire l'ombudsman ?

- L'ombudsman s'entoure de la compétence des services concernés pour **chercher la solution la plus appropriée** dans le respect de la réglementation.
- Il vérifie si les services de l'Union Nationale ou ceux des mutualités ont bien agi et veille à ce que le problème, s'il est avéré, ne se reproduise plus dans le futur.
- Il analyse les plaintes de manière **indépendante**, impartiale et agit avec équité et justice.

## Quelle est la procédure à suivre et dans quels délais ?

Dès la réception de la plainte, l'ombudsman analyse la recevabilité de celle-ci en fonction des critères définis par l'Office de Contrôle des mutualités. Dans les 7 jours ouvrables, il adresse au plaignant un **accusé de réception** ainsi qu'une **brève explication du déroulement de la procédure**, à moins qu'une réponse définitive ne soit donnée directement.

Ensuite, la plainte est transmise au service compétent afin de trouver une solution au problème rencontré. Si le dossier est incomplet ou s'il manque des éléments importants pour prendre position, l'ombudsman demandera au plaignant des informations complémentaires.

L'ombudsman s'efforcera d'envoyer une **réponse définitive dans le mois suivant l'introduction de la plainte**. Si cela n'est pas possible, il informera le plaignant du nouveau délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.

## Qu'en est-il du respect de la vie privée ?

Dans le cadre d'une gestion efficace des plaintes, l'ombudsman traite les données à caractère personnel à des **fins de gestion interne** et pour **établir des statistiques de ses activités**. Si le traitement de la plainte le requiert, certaines données pourront être communiquées à des tiers ou partenaires. Conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative au traitement de données à caractère personnel, tout intéressé a un **droit d'accès** et, le cas échéant, un **droit de rectification** à l'égard des données à caractère personnel le concernant.

## Comment introduire une plainte ?

- Par internet :
  - Par le biais du formulaire de plainte électronique qui se trouve sur le site web [www.mloz.be](http://www.mloz.be)
  - Par e-mail : [Ombudsman@mloz.be](mailto:Ombudsman@mloz.be)

- Par fax : au 02/778.94.00

- Par la poste :

Remplissez et imprimez le formulaire de plainte et envoyez-le par la poste en y joignant tout document à l'appui à l'adresse suivante :

Union Nationale des Mutualités Libres  
A l'attention de l'ombudsman  
Rue Saint-Hubert 19  
1150 Bruxelles

## Des questions ? Besoin d'aide ?

Si vous avez besoin d'aide pour remplir un formulaire de plainte, n'hésitez pas à nous contacter au 02/778.92.11