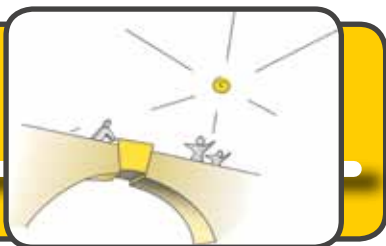


CAAMI

Une autre mutuelle!



Nos avantages

Nos offices

Devenir membre?



Informations générales

AVANT-PROPOS	4
QU'EST-CE QUE LA CAAMI	5
1. Qu'est-ce que la CAAMI?	5
2. Différence par rapport aux autres mutualités	5
S'AFFILIER A LA CAAMI	6
1. Qui peut s'affilier auprès de la CAAMI?	6
2. Comment s'inscrire?	7
2.1. Je ne suis pas inscrit auprès d'une mutualité.....	7
2.2. Je suis membre d'une autre mutualité	7
2.3. Je suis étudiant	8
2.4. Temps d'attente?.....	9
AVANTAGES	11
1. Quels frais sont remboursés?	11
1.1. Interventions dans les soins de santé.....	11
1.1.1. Intervention dans les frais hospitaliers	12
1.1.2. Intervention dans les frais de transport médical urgent.....	13
1.1.3. Le Dossier Médical Global.....	14
1.1.4. Le Maximum à Facturer.....	15
1.2. Intervention lors d'une incapacité de travail.....	16
1.3. Autres interventions.....	17
1.3.1. Intervention dans le sevrage tabagique	17
1.3.2. Intervention dans la rééducation	18
1.3.3. Intervention dans les soins infirmiers	18
1.3.4. Intervention pour les maisons de repos et de soins.....	19
1.4. Tarifs.....	19
1.5. Et si je n'obtiens pas de remboursement?	19
2. Avantages pour les personnes éprouvant des difficultés financières	21
2.1. Intervention majorée	21
2.2. Régime du tiers payant.....	22
2.3. Régime du tiers payant social	22
3. Avantages pour les malades chroniques.....	23
4. Avantages pour les personnes atteintes d'incontinence.....	24
5. Avantages pour les patients palliatifs.....	25
6. Avantages pour les personnes à l'étranger	25
7. Enveloppes gratuites	26

INFOS PRATIQUES 28

1. Service Communication..... 28
2. Nos bureaux..... 28
3. Service social..... 33
4. Service Gestion des plaintes 34



AVANT-PROPOS

Cher lecteur,

Vous trouverez dans cette brochure un aperçu des avantages et les interventions auxquelles les membres de la CAAMI ont droit. Si vous désirez plus d'informations sur la CAAMI, vous pouvez vous adresser à l'un de nos bureaux ou contacter notre service communication. Vous trouverez les adresses et autres informations de contact sous la rubrique « Infos pratiques » (p. 28).

Christine Miclotte
Administrateur général



QU'EST-CE QUE LA CAAMI?

1. Qu'est-ce que la CAAMI?

Bien que la Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie-Invalidité (CAAMI) soit moins connue que les autres mutualités, elle existe déjà depuis 1955.

La CAAMI est une institution publique qui accomplit les mêmes tâches que les mutualités :

- remboursement des soins de santé;
- indemnité en cas de perte de rémunération (en cas de naissance ou d'adoption, de maladie ou d'invalidité).

La CAAMI est une petite organisation à caractère familial, et ses collaborateurs accomplissent une mission sociale importante dans un environnement multiculturel.

Nos bureaux sont présents dans chaque province. Vous en trouverez un aperçu dans «Infos pratiques» (p. 28).



2. Différence par rapport aux autres mutualités

La CAAMI se distingue des autres mutualités par le fait qu'elle offre uniquement **l'assurance obligatoire soins de santé et les indemnités en cas de perte de rémunération**. Étant donné que la CAAMI ne propose pas de services complémentaires, nos membres ne doivent pas payer de cotisations 'complémentaires'.

Le statut public de la CAAMI garantit à **tous** un bon accueil, quel que soit le profil médical, économique, culturel ou philosophique.

S'AFFILIER A LA CAAMI

1. Qui peut s'affilier auprès de la CAAMI?

Tout le monde peut s'affilier à la CAAMI. Que l'on soit étudiant, ouvrier, employé, fonctionnaire ou indépendant. Il existe 2 manières de s'affilier: soit

- en tant que titulaire,
- en tant que personne à charge.

Les **titulaires** sont les personnes qui « ouvrent le droit aux soins de santé ». Cela signifie que les titulaires sont des personnes qui ont droit en leur propre nom aux remboursements des soins de santé et, éventuellement, aux indemnités d'incapacité de travail.

Les **personnes à charge** ont droit aux remboursements des soins de santé sur la base d'un lien de parenté ou de cohabitation avec le titulaire. Il existe des conditions relatives à l'âge, au lieu de résidence et au revenu.

La réglementation qui détermine si vous êtes ou non une personne à charge est compliquée; il existe beaucoup d'exceptions. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à contacter votre bureau local. Les adresses de nos bureaux locaux figurent en fin de brochure.

2. Comment s'inscrire?

Les conditions pour devenir membre dépendent de votre situation.

2.1. Je ne suis pas inscrit auprès d'une mutualité

Toute personne qui réside officiellement en Belgique ou qui y travaille, peut s'inscrire auprès de la CAAMI. Complétez à cet effet le **formulaire d'inscription** et remettez-le au bureau local de votre choix.



Le formulaire d'inscription se trouve sur www.caami.be. Vous pouvez également demander un exemplaire auprès de l'un de nos bureaux ou au service communication de la CAAMI.

2.2. Je suis membre d'une autre mutualité



Si vous êtes membre d'une autre mutualité, vous pouvez muter vers la CAAMI. Il suffit de remettre le **formulaire d'inscription** et le **formulaire de mutation** au bureau local de votre choix. Les deux formulaires se trouvent sur www.caami.be.

Vous pouvez également les demander auprès de l'un de nos bureaux ou au service communication de la CAAMI.



Deux **conditions** sont liées à la mutation:

- vous devez être **membre** de votre mutualité actuelle depuis au moins **un an**
- vous avez payé l'assurance maladie obligatoire.

Les mutations prennent toujours cours au début d'un trimestre: le 1er janvier, 1er avril, 1er juillet ou 1er octobre. Il est donc important de demander votre mutation **au plus tard un mois avant le début d'un trimestre**.

Vous trouverez plus d'informations dans notre dépliant «Mutuer vers la CAAMI»[°].



2.3. Je suis étudiant

En tant qu'étudiant, vous pouvez également vous inscrire auprès de la CAAMI. Il vous suffit de remettre le **formulaire d'inscription** complété, une **attestation de fréquentation scolaire** et une copie recto verso de votre **carte d'identité** à l'un de nos bureaux.



Le formulaire d'inscription se trouve sur www.caami.be (Devenir membre).

Vous pouvez également le demander auprès de l'un de nos bureaux ou au service communication de la CAAMI.

[°] Ces dépliants sont disponibles dans nos bureaux et sur notre site internet et peuvent également être demandés auprès du service communication.

En tant qu'étudiant, nous vous inscrivons dans **le statut le plus avantageux** pour vous (étudiant, résident ou autre). Vous trouverez plus d'informations dans le dépliant «Les étudiants – L'assurance soins de santé.»

Si vous avez 25 ans ou plus, si vous avez trouvé un emploi ou si vous avez droit à des indemnités de chômage, alors vous devez vous inscrire en tant que **«titulaire»**. Vous trouverez plus d'informations sous la rubrique 1. «Qui peut s'affilier auprès de la CAAMI?» (p. 6) et dans le dépliant «Vous volez de vos propres ailes? Inscrivez-vous à la CAAMI !»



2.4. Temps d'attente?

Il n'y a **pas de temps d'attente** pour le remboursement des frais médicaux.

- **S'il s'agit de votre première inscription auprès d'une mutualité:** vous avez immédiatement droit au remboursement de vos frais médicaux.

- **Vous mutez vers la CAAMI:** vous restez assuré auprès de votre mutualité actuelle jusqu'à ce que vous deveniez officiellement membre de la CAAMI. A partir de ce moment, nous vous remboursons les frais de soins de santé.
- **Vous vous inscrivez en tant qu'étudiant:** vous avez immédiatement droit au remboursement de vos frais de soins de santé.

ATTENTION!

Concernant les indemnités pour incapacités de travail un temps d'attente est possible. Contactez votre bureau local pour plus d'informations.



AVANTAGES

L'assurance obligatoire offre des interventions dont tous les assurés sociaux peuvent profiter. Pour les personnes qui éprouvent des difficultés financières, qui souffrent de maladies chroniques, d'incontinence, pour les patients palliatifs à domicile et les personnes qui résident ou séjournent à l'étranger, il existe des avantages supplémentaires.

1. Quels frais sont remboursés?

La CAAMI rembourse les frais de soins de santé, d'hospitalisation et de transport médical urgent. Les formalités pratiques sont décrites ci-dessous. Il est également avantageux d'ouvrir un dossier médical global (DMG). Vous pouvez aussi avoir droit au maximum à facturer (MàF).

1.1. Interventions dans les soins de santé

La CAAMI intervient dans les frais de certaines prestations médicales. Pour demander votre remboursement, remettez l'«**attestation de soins donnés**» (attestation du médecin) auprès votre bureau local. Vous pouvez remettre personnellement cette attestation ou utiliser nos enveloppes et nous l'envoyer gratuitement par la poste. Apposez une vignette sur l'attestation. Vous pouvez commander des vignettes et des enveloppes via notre site internet www.caami.be.

Le montant remboursé sera versé sur votre **compte** quelques jours plus tard. Le montant du remboursement dépend de la nature de la prestation médicale et de votre situation personnelle.



Nature de la prestation médicale

Les honoraires des prestataires de soins sont fixés dans une convention entre les prestataires de soins et les mutualités. Nous remboursons un pourcentage réglementaire déterminé de ce **tarif conventionnel**. Le reste du montant (= **ticket modérateur**) reste à votre charge.

Les prestataires de soins non conventionnés ne sont pas liés par le tarif conventionnel. Si vous faites appel à un tel prestataire de soins, nous remboursons uniquement sur la base du tarif conventionnel. En plus du ticket modérateur, vous devrez donc également supporter la différence entre le tarif conventionnel et les honoraires qui vous sont demandés (= **supplément**).

Nous ne remboursons que les soins de santé nécessaires pour prévenir ou traiter une maladie. Les frais d'intervention esthétique ne sont par exemple pas repris dans cette liste.

1.1.1. Intervention dans les frais hospitaliers

La CAAMI rembourse des frais d'hospitalisation selon la législation AMI. Vous payez le ticket modérateur (quote-part personnelle) et les éventuels suppléments.

Les frais de votre hospitalisation dépendent en grande partie du choix du type de chambre (chambre individuelle, à deux lits ou commune) et du médecin (conventionné ou non).

Soyez-y attentif lorsque vous complétez votre **déclaration d'admission**. Il s'agit du formulaire que vous complétez lors de votre admission à l'hôpital.

1.1.2. Intervention dans les frais de transport médical urgent

Chaque patient paie 60 EUR pour une intervention en ambulance demandée via les numéros d'urgence 100 ou 112.

Peu importe où il est pris en charge, d'où provient l'ambulance ou vers quel service d'urgence il est transporté...

Si le transport est effectué dans le cadre d'une hospitalisation, il sera repris sur votre facture d'hospitalisation.

ATTENTION!

L'intervention de l'ambulance doit avoir été demandée via les numéros d'urgence 100 ou 112!



1.1.3. Le Dossier Médical Global

Lorsque vous ouvrez un Dossier Médical Global (DMG) auprès de votre médecin traitant, vous êtes remboursé jusqu'à **30% de plus** pour les visites à domicile et consultations à son cabinet. Le tarif du remboursement dépend de la catégorie à laquelle vous appartenez: moins de 10 ans, entre 10 et 75 ans, plus de 75 ans, malade chronique ou patient palliatif.

Le DMG contient toutes vos données médicales (opérations, maladies chroniques, traitements en cours,...), ce qui permet un meilleur accompagnement individuel et une meilleure concertation entre les médecins. La CAAMI rembourse entièrement les frais d'ouverture de votre DMG.

Pour plus d'informations, consultez www.caami.be.



1.1.4. Le Maximum à Facturer

Le Maximum à Facturer (MàF) permet à votre famille de ne pas dépenser plus qu'un certain **plafond en soins de santé**. Si la quote-part personnelle (ticket modérateur) de votre famille atteint ce plafond au cours de l'année,

la quote-part personnelle vous sera à partir de ce moment entièrement remboursée pour cette année en cas d'hospitalisation ou chez le pharmacien.



Votre office régional tient à jour le compte de vos soins de santé (quote-part personnelle). **Vous ne devez donc rien faire.** La CAAMI vous envoie une attestation à partir du premier remboursement dans le cadre du MàF.



Pour savoir comment ce plafond est calculé, consultez www.caami.be.

1.2. Intervention lors d'une incapacité de travail



Tant les travailleurs salariés que les indépendants ont droit à une indemnité en cas de perte de rémunération en cas de naissance, de maladie ou d'invalidité. Le régime de l'assurance indemnités applicable est néanmoins différent que vous soyez salarié ou indépendant.

L'indemnité perçue par les **travailleurs salariés** dépend de leur salaire précédent et de leur situation familiale. Cette indemnité vise à compenser la perte de rémunération en cas d'incapacité de travail.

Les **travailleurs indépendants** perçoivent une indemnité forfaitaire qui dépend de leur situation familiale et de la cessation ou non de leur entreprise.

ATTENTION!

Les **agents statutaires** n'entrent pas en ligne de compte pour l'assurance indemnités. Un régime spécifique leur est applicable.



Pour plus d'informations, adressez-vous à votre bureau local. Vous pouvez consulter www.caami.be.



1.3. Autres interventions

Une intervention est prévue dans le cadre du sevrage tabagique, de la revalidation, des soins à domicile et du séjour et de soins dispensés dans des maisons de repos et de soins.

1.3.1. Intervention dans le sevrage tabagique

Si vous arrêtez de fumer avec l'aide d'un tabacologue, vous pouvez obtenir une intervention financière.

Les traitements pharmaceutiques (patches, médicaments,...) ne sont pas remboursés.



Pour connaître le montant et les conditions de remboursement, consultez notre site www.caami.be.



1.3.2. Intervention dans la rééducation

Lorsque vous participez à un programme de rééducation fonctionnelle ou professionnelle, vous pouvez avoir droit à **une intervention pour certains traitements et appareils**. Pour demander cette intervention, vous devez **au préalable** introduire une demande auprès du médecin-conseil. Il se prononcera sur votre demande, ou la soumettra, accompagné de son avis, soit au Collège des médecins-directeurs de l'Institut National de Maladie-Invalidité (INAMI), soit à la Commission supérieure du conseil médical de l'invalidité (CSCMI) de l'INAMI.



Pour plus d'informations, adressez-vous à votre bureau local.

1.3.3. Intervention dans les soins infirmiers

La CAAMI offre une intervention dans les soins infirmiers. Le montant diffère en fonction du lieu, du moment, et de la catégorie de dépendance où sont effectués les soins:

1	Soins effectués au domicile ou à la résidence du bénéficiaire au cours de jours ouvrables.
2	Soins effectués au domicile ou à la résidence du bénéficiaire durant le week-end ou un jour férié.
3	Soins effectués soit au cabinet du praticien de l'art infirmier, soit au domicile ou à la résidence communautaire, momentané ou définitif, de personnes handicapées, soit dans une maison de convalescence.
4	Soins effectués dans un centre de jour pour personnes âgées.

Pour plus d'informations, contactez votre bureau local. Le service social peut vous aider à trouver le service de soins le plus proche de chez vous.

1.3.4. Intervention pour les maisons de repos et de soins

La CAAMI intervient dans le coût du forfait de soins des maisons de repos et de soins agréées. Ce montant est directement payé à la maison de repos. Il s'agit d'un montant journalier forfaitaire égal pour toutes les «catégories de dépendance».



Ce montant concerne uniquement l'encadrement et le personnel soignant.

1.4. Tarifs

Consultez notre site internet www.caami.be pour obtenir un aperçu des principaux tarifs de remboursements pour les consultations chez le médecin, le dentiste, le kinésithérapeute et le logopède.

1.5. Et si je n'obtiens pas de remboursement?

Pour certaines prestations de santé «exceptionnelles» **non remboursées** nécessaires dans la cadre d'une situation médicale très grave, vous pouvez obtenir une intervention auprès du **Fonds Spécial de Solidarité** de l'INAMI. Contactez à cet effet le service médical de la CAAMI:

CAAMI

A l'attention du Médecin directeur
Service médical
Rue du Trône 30A
1000 Bruxelles

Il doit s'agir de **prestations coûteuses** qui traitent **efficacement** une **affection rare** d'une **fonction vitale**.

L'assistant social de votre bureau local vous expliquera les conditions à remplir et vous aidera à introduire votre demande.

Pour des informations générales, vous pouvez également directement contacter le Fonds Spécial de Solidarité:

INAMI

Fonds Spécial de Solidarité

02 739 79 93

fonds-solidarite@inami.fgov.be

Pour les enfants de **moins de 19 ans qui souffrent de maladies chroniques graves**, une intervention du Fonds Spécial de Solidarité est également possible. Des conditions très strictes y sont liées.



2. Avantages pour les personnes éprouvant des difficultés financières

Si vous vous trouvez dans une situation financière difficile, vous avez peut-être droit à l'intervention majorée ou au régime du tiers payant.

2.1. Intervention majorée

Les personnes qui éprouvent des difficultés financières peuvent avoir droit à l'intervention majorée. L'intervention majorée donne droit à une **réduction de la quote-part personnelle** pour :

- les visites et consultations chez les médecins;
- les soins donnés par les praticiens de l'art infirmier ou kinésithérapeutes;
- les soins dentaires;
- l'hospitalisation;
- les médicaments;
- les prestations techniques pour un diagnostic ou un traitement qui ne nécessite pas de médecin-spécialiste.

Pour en connaître les conditions, consultez www.caami.be ou prenez contact avec votre bureau local.

2.2. Régime du tiers payant

Lorsque vous avez besoin de soins, vous payez le prestataire de soins qui vous remet une attestation de soins. Vous nous remettez ensuite cette attestation et nous vous remboursons la partie des frais qui est couverte par la mutuelle. La partie restante, non remboursée, représente votre quote-part personnelle (ticket modérateur). Il s'agit là **du mode de remboursement normal**.

A côté de cette procédure habituelle, il existe **le régime du tiers payant**. **Ce régime du tiers payant est applicable à tout le monde en cas d'hospitalisation et à la pharmacie.**



Avec le régime du tiers payant, vous ne payez que votre quote-part personnelle au prestataire de soins. La CAAMI lui verse directement le montant pris en charge par la mutuelle.

Dans ce cas, vous n'avancez donc pas d'argent pour vos soins.

2.3. Régime du tiers payant social

Si vous bénéficiez du statut BIM (intervention majorée) ou du statut d'affection chronique, vous pouvez bénéficier du régime du tiers payant social. Ce qui signifie que vous devez uniquement payer à votre médecin généraliste votre quote-part personnelle (ticket modérateur).



Le médecin généraliste est tenu d'accepter votre demande. Vous devez pour cela, lui présenter votre carte tiers payant social et lui remettre une vignette récente. Cette carte est envoyée automatiquement à certaines personnes. Si vous ne l'avez pas reçue, mais que vous pensez avoir droit à ce régime, vous pouvez la demander auprès de votre bureau local.

De son côté, le médecin reçoit ses honoraires via un versement effectué directement par la CAAMI. Il ne vous donne d'ailleurs pas d'attestation de soins donnés car vous ne devez plus demander de remboursement. **Prenez toujours une vignette orange avec vous!**

3. Avantages pour les malades chroniques

Les malades chroniques peuvent avoir droit à un montant forfaitaire annuel. Certaines interventions sont également prévues pour des pansements actifs, antidouleurs, frais de déplacement des tuteurs dans le cadre de la thérapie contre le cancer de leur enfant hospitalisé, le syndrome de Sjögren, le diabète et les trajets de soins.

Contactez votre bureau local afin de vérifier si vous entrez en considération.



Vous trouverez plus d'informations sur les trajets de soins dans le cadre de l'insuffisance rénale chronique et du diabète de type 2 dans notre dépliant «Trajets de soins: questions et réponses».

4. Avantages pour les personnes atteintes d'incontinence

Il existe deux interventions pour les personnes souffrant d'incontinence: un forfait pour celles qui sont reconnues comme fortement dépendantes et un pour celles qui ne le sont pas.

- **Personnes fortement dépendantes:** une intervention annuelle dans le matériel d'incontinence est prévue. Pour entrer en ligne de compte, vous devez répondre aux critères de la catégorie B ou C sur l'échelle de dépendance de Katz pendant 4 mois sur les 12 de l'année concernée et satisfaire au score d'incontinence.
- **Personnes qui ne sont pas dépendantes:** les patients atteints d'incontinence non traitable qui ne sont pas physiquement dépendants (qui n'ont pas droit aux forfaits pour les soins infirmiers pour personnes dépendantes) ont droit à un montant forfaitaire versé annuellement pendant 3 ans, pour autant que les conditions sont remplies (non cumul avec l'autre forfait incontinence ou avec du matériel de stomie). Une demande du médecin-traitant ainsi qu'un accord du Médecin Conseil sont nécessaires.

Pour plus d'informations sur les conditions et détails pratiques, vous pouvez vous adresser à votre médecin ou au bureau local.



5. Avantages pour les patients palliatifs

Il existe une **indemnité forfaitaire** pour **soins palliatifs**. Le but est de réduire les inconvénients financiers pour les personnes désirant mourir à la maison plutôt qu'à l'hôpital.

Vous trouverez plus d'informations dans le dépliant «Forfait palliatif».



6. Avantages pour les personnes à l'étranger

Les prestations de l'assurance maladie-invalidité sont refusées si vous vous trouvez en dehors du territoire belge. Certaines exceptions garantissent le remboursement des soins de santé administrés à l'étranger. Ces exceptions découlent de la législation nationale et européenne et des conventions internationales entre la Belgique et autres états (en dehors de l'Union européenne).

Il est donc très important que vous vous informiez sur vos droits **avant** de vous rendre à l'étranger. La couverture de l'assurance maladie-invalidité à l'étranger est en effet compliquée. Elle varie en fonction du pays.

Contactez votre bureau local **avant** de planifier un voyage ou de déménager à l'étranger.

Les pensionnés, les travailleurs frontaliers et les invalides belges ayant une carrière internationale trouveront davantage d'informations dans le dépliant «Vivre dans l'Union européenne».

Avant de partir en voyage, parcourez notre site www.caami.be.



7. Enveloppes gratuites

La CAAMI met gratuitement à votre disposition des enveloppes port payé.

Vous pourrez utiliser vos enveloppes pour renvoyer vos attestations de soins donnés et d'autres papiers de mutuelle.

Vous pourrez aussi profiter de ces enveloppes pour commander divers documents sans vous déplacer ou téléphoner.

Un formulaire incorporé vous permet en effet de demander:

- de nouvelles vignettes;
- des documents de voyage;
- des attestations d'incapacité de travail;
- de nouvelles enveloppes.

Vous recevrez vos enveloppes lors de votre inscription en même temps que vos vignettes et votre carnet de membre.



ATTENTION!

Ce service est disponible uniquement pour la Belgique.

INFOS PRATIQUES

Si vous êtes intéressée par la CAAMI vous pouvez demander des infos au service communication.

Pour des questions relatives à **vosre dossier**, adressez-vous à votre bureau local.

Pour des questions sur votre **situation sociale** (avantages sociaux, droits, problèmes), vous pouvez vous adresser au service social.

Pour toute **plainte**, vous pouvez vous adresser au service gestion des plaintes.

Vous trouverez toutes nos données de contact sur www.caami.be

1. Service Communication

CAAMI
Service Communication
Rue du Trône 30 A
1000 Bruxelles

Tél.: 0800 11 292 (gratuit)
E-mail: info@caami.be
Site internet: www.caami.be

2. Nos bureaux

CAAMI Anvers

Frankrijklei 81-83 (bus 3)
2000 Antwerpen
Tél.: 03 220 75 55
E-mail: antwerpen@caami.be

CAAMI Bruxelles-Capitale	<u>Bureau de Bruxelles</u> Rue du Trône 30 B 1000 Bruxelles Tél.: 02 229 34 80 E-mail: bruxelles@caami.be
CAAMI Brabant flamand	<u>Bureau de Louvain</u> Dirk Boutslaan 35 3000 Leuven Tél.: 016 20 80 79 E-mail: leuven@caami.be
CAAMI Brabant wallon	<u>Bureau de Louvain-la-Neuve</u> Place de l'université 25 (5ème étage) 1348 Louvain-la-Neuve Tél: 010 84 59 85 E-mail: louvain-la-neuve@caami.be
CAAMI Eupen-Malmedy	<u>Bureau d'Eupen</u> Brauereihof 5 4700 Eupen Tél.: 087 55 37 91 E-mail: eupen@caami.be <u>Bureau de Raeren</u> Hauptstraße 48 B 4731 Raeren Tél.: 087 89 13 23 E-mail: raeren@caami.be

<p>CAAMI Eupen-Malmedy</p>	<p><u>Bureau de Malmedy</u> Rue Wibald 5 4960 Malmedy Tél.: 080 33 08 96 E-mail: malmedy@caami.be</p> <p><u>Bureau de Saint-Vith</u> Malmedyerstraße 38 4780 Sankt-Vith Tél.: 080 22 63 62 E-mail: sankt-vith@caami.be</p>
<p>CAAMI Flandre occidentale</p>	<p><u>Bureau de Bruges</u> Torhoutsesteenweg 126 bus 00/01 8200 Brugge Tél.: 050 33 04 10 E-mail: brugge@caami.be</p> <p><u>Bureau d'Ostende</u> Rogierlaan 53A 8400 Oostende Tél.: 059 50 00 28 E-mail: oostende@caami.be</p> <p><u>Bureau de Courtrai</u> Doorniksestraat 67 8500 Kortrijk E-mail: kortrijk@caami.be</p>

<p>CAAMI Flandre orientale</p>	<p>F. Rooseveltlaan 91 9000 Gent Tél: 09 269 54 00 E-mail: gent@caami.be</p>
<p>CAAMI Hainaut</p>	<p><u>Bureau de Mons</u> Rue Neuve 20 7000 Mons Tél.: 065 35 22 44 E-mail: mons@caami.be</p> <p><u>Bureau de Charleroi</u> Rue de la Rivelaïne 4 6061 Montignies-sur-Sambre Tél.: 071 32 91 98 E-mail: charleroi@caami.be</p> <p><u>Bureau de Mouscron</u> Rue de Bruxelles 45 7700 Mouscron Tél.: 056 84 71 77 E-mail: mouscron@caami.be</p> <p><u>Bureau de Tournai</u> Avenue Leray 2B 7500 Tournai Tél.: 069 64 81 83 E-mail: tournai@caami.be</p>

CAAMI Liège	Rue des Augustins 18 4000 Liège Tél.: 04 222 02 36 E-mail: liège@caami.be
CAAMI Limbourg	<u>Bureau de Hasselt</u> Maastrichtersteenweg 214 (bus 1) 3500 Hasselt Tél.: 011 27 13 13 E-mail: hasselt@caami.be <u>Bureau de Eisdén</u> Europaplein 14 3630 Maasmechelen Tél.: 089 76 43 45 E-mail: eisdén@caami.be <u>Bureau de Houthalen</u> Koolmijnlaan 5/1 3530 Houthalen Tél.: 011 81 37 75 E-mail: houthalen@caami.be <u>Bureau de Waterschei</u> Stalenstraat 42/1 3600 Genk Tél.: 089 38 29 30 E-mail: waterschei@caami.be

CAAMI Luxembourg	Avenue de la Gare 2 6700 Arlon Tél.: 063 22 60 92 E-mail: arlon@caami.be
CAAMI Namur	Avenue Reine Astrid 47-49 5000 Namur Tél. : 081 73 29 33 E-mail: namur@caami.be

3. Service social

Vous pouvez faire appel à notre service social lorsque vous avez des questions relatives à la CAAMI ou à n'importe quel autre sujet d'ordre social. L'assistant(e) social(e) cherchera avec vous une solution à votre **problème**.

Ce service est entièrement **gratuit**.

Contactez votre bureau local pour fixer un rendez-vous avec l'assistant(e) social(e). Vous pouvez également y demander le dépliant de l'assistant(e) social(e).

4. Service gestion des plaintes

Vous n'êtes pas satisfait du **service** de la CAAMI et vous avez déjà tenté de résoudre le problème directement avec le service? Vous pouvez vous adresser au service gestion des plaintes.

Complétez le formulaire de plaintes et remettez-le au service gestion des plaintes:

CAAMI Service gestion des plaintes Rue du Trône 30 A 1000 Bruxelles	E-mail : plaintes@caami.fgov.be
--	---

Le formulaire de plaintes se trouve sur notre site internet www.caami.be. Vous pouvez également vous le procurer auprès de votre bureau local.

ATTENTION!

Le service gestion des plaintes n'intervient jamais dans **des différends juridiques en cours**; vous ne pouvez dans ce cas donc pas introduire de plainte. Si vous avez uniquement besoin **d'informations**, contactez notre service communication (voir ci-dessus). L'introduction d'une plainte auprès du service gestion des plaintes ne constitue **pas une alternative à une procédure judiciaire**.

Vous n'êtes **pas satisfait de la réponse** du service gestion des plaintes? Contactez le médiateur fédéral:

Médiateur fédéral Rue de Louvain 48 bte 6 1000 Bruxelles	contact@mediateurfederal.be
--	--

Vous avez une plainte relative à une **suspicion d'erreur médicale**? Contactez le **Fonds des accidents médicaux**:

INAMI

Fonds des accidents médicaux

Avenue de Tervuren 211

1150 Bruxelles

www.fma.fgov.be

Nous vous conseillons de vous adresser directement et par courrier recommandé auprès du FAM (Fonds des Accidents Médicaux) à l'aide du formulaire que vous trouverez sur leur site internet www.fma.fgov.be.

Vous pouvez également introduire votre dossier via la CAAMI. Dans ce cas, envoyez votre demande sous pli fermé à la CAAMI à l'attention du médecin-directeur, Rue du Trône 30A à 1000 Bruxelles ou au médecin-conseil de votre bureau local. Le service médical de la CAAMI se chargera de transmettre votre dossier au Fonds.

Les membres de la CAAMI qui souhaitent de l'aide pour constituer leur dossier ou pour compléter le formulaire peuvent s'adresser au cabinet médical ou au service social de leur bureau CAAMI.

Rédaction: service communication

Editeur responsable: Christine MICLOTTE,
Administrateur général CAAMI
Rue du Trône 30A - 1000 Bruxelles

CAAMI

Une autre mutuelle!

La Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie-Invalidité (CAAMI) est un organisme public. Elle vous propose tous les avantages de l'assurance maladie-invalidité obligatoire, tout comme les autres mutuelles:

- Une intervention dans les frais de soins de santé
- Une indemnité pour la perte de rémunération à cause d'une incapacité de travail

La CAAMI ne vous oblige pas à prendre une assurance complémentaire. Il n'y a donc pas de frais d'affiliation supplémentaires. C'est ce qui rend la CAAMI unique.

Nos collaborateurs expérimentés vous informeront volontiers sur vos droits en tant que membre de la CAAMI.



Devenir membre de la CAAMI ?

Téléchargez les formulaires nécessaires sur notre site web www.caami.be

Vous pouvez aussi demander à recevoir ces documents par poste ou aller directement aux guichets.

www.caami.be

info@caami.fgov.be