



Votre avis nous intéresse



LA MUTUALITÉ  
**NEUTRE**

## Qui peut porter plainte et quelle plainte pouvez-vous introduire ?

Un assuré (citoyen qui est affilié ou non à La Mutualité Neutre) ou un tiers (prestataire de soins, ..) qui fait usage d'un produit ou d'une prestation de service de La Mutualité Neutre et qui n'est pas satisfait d'un acte, d'une prestation ou d'un service presté.

Nous voulons davantage prendre en considération les insatisfactions rencontrées tant par nos membres que par tout autre tiers avec lesquels nous sommes appelés à collaborer et ce, afin d'offrir une prestation de service de qualité et être en mesure de nous améliorer si nécessaire.

### Exemples concrets :

- problème de paiement effectué tant en soins de santé qu'en indemnités ;
- un service de la mutualité auquel j'ai fait appel ;
- mon assurance hospitalisation ou dentaire ;
- la gestion de mon dossier administratif ;
- la qualité des informations fournies ;
- l'attitude d'un collaborateur ;
- ma facturation ;
- les infrastructures.

### Quelle suggestion ou plainte n'est pas recevable ?

- la plainte anonyme ;
- la plainte orale ;
- la plainte relative à des faits prescrits ;
- la plainte pour laquelle un recours en justice a été introduit.

## Comment introduire une plainte ou une suggestion ?

- par formulaire disponible en point conseil et à retourner à votre mutualité ;
- par formulaire en ligne disponible sur le site web de la mutualité ;
- par e-mail à [plaintes@lamn.be](mailto:plaintes@lamn.be).

## Qu'advient-il de votre plainte ou suggestion ?

Vous recevez d'abord un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables de sa réception. Nous vous faisons ensuite parvenir au plus tard dans les 45 jours calendrier :

- une réponse motivée ;
- une rectification ;
- une solution.

## Conseil avant de déposer une plainte

Si vous avez un doute sur une éventuelle erreur, commencez toujours par prendre contact avec votre conseiller mutualiste.

En cas d'absence de suivi ou de réponse non satisfaisante, n'hésitez pas à introduire une plainte auprès de notre coordinateur de gestion de plaintes.

## Attention, une plainte n'est pas un recours !

Si vous souhaitez faire annuler une décision administrative ou médicale, vous devez impérativement introduire un recours. La procédure de recours à suivre est mentionnée dans la notification de la décision administrative ou médicale qui vous est adressée.

## Votre avis nous intéresse !

La Mutualité Neutre a besoin de votre avis en vue de l'amélioration permanente de son fonctionnement et de la qualité de ses services.

Concrètement, nous souhaitons :

- utiliser vos témoignages pour améliorer notre fonctionnement ainsi que la qualité de nos produits et services ;
- garantir un accueil de qualité par des collaborateurs compétents ;
- écouter votre avis ;
- prendre en compte votre éventuelle insatisfaction et lui apporter une solution ;

Remplissez le formulaire disponible sur [www.lamn.be](http://www.lamn.be) ou sur demande et renvoyez-le nous par e-mail via [plaintes@lamn.be](mailto:plaintes@lamn.be) ou par la poste à :

La Mutualité Neutre - Service Gestion des Plaintes  
Rue de Chestret 4-6  
4000 Liège

## Mécontent de notre réponse à votre plainte ?

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous pouvez vous adresser à la direction de l'Union Nationale des Mutualités Neutres :

- par mail : [plaintes@unmn.be](mailto:plaintes@unmn.be)
- par courrier : Union Nationale des Mutualités Neutres

A l'attention de la Direction  
Chaussée de Charleroi 145  
1060 Bruxelles

## Nos sièges :

Rue des Dames Blanches, 24  
5000 Namur  
Tél : 081/25 07 60  
Siège social

Avenue de Waterloo, 23  
6000 Charleroi  
Tél : 071/20 52 11

Rue de Chestret, 4-6  
4000 Liège  
Tél : 04/254 58 11



[info@lamn.be](mailto:info@lamn.be)



[www.lamn.be](http://www.lamn.be)



LaMutualitéNeutre



la\_mutualite\_neutre