

Informations relatives au traitement de votre plainte

Une plainte est définie comme l'expression d'un reproche à l'égard d'un service, que vous signalez en tant que telle, pour une situation qui vous est dommageable et pour laquelle vous demandez qu'une solution ou correction soit apportée.

La plainte qui est réceptionnée au niveau de css@hr-rail.be est ensuite dirigée vers le service compétent compte tenu de son objet (intervention de la Caisse des soins de santé donc de l'assurance obligatoire soins de santé l ou intervention du Fonds social : dons, vacances & loisirs, soin & support, soins de santé+).

Votre plainte sera traitée dans le respect de la vie privée. La procédure est gratuite (sauf les frais de copie ou d'envoi que vous engageriez).

Le service qui gère la plainte demande si nécessaire des renseignements complémentaires auprès du service concerné. Son rôle est d'agir de façon impartiale.

Si la plainte concerne la Caisse des soins de santé :

Le service de gestion des plaintes de la CSS reçoit votre plainte.

Un accusé de réception vous sera envoyé dans les 8 jours calendrier. Une réponse vous parviendra dans les 30 jours calendrier.

Une plainte peut être considérée comme non recevable dans certaines conditions, entre autres si elle est anonyme, si elle concerne des faits pour lesquels une plainte antérieure a été déposée, et a déjà été traitée ou si elle a trait à des faits qui se sont produits plus d'un an avant le dépôt de la plainte. Vous en serez informé le cas échéant.

Attention que cette procédure ne suspend pas le délai de recours auprès des tribunaux (en principe trois mois) contre une décision administrative de la Caisse des soins de santé.

Formulaire à adresser à :
10-03 CSS – Plaintes
Rue de France 85 – 1060 Bruxelles
Courriel : css@hr-rail.be