



SOUS
la loupe

RÔLE,
PARTENAIRES
ET AMBITION



SOUS
la loupe

RÔLE,
PARTENAIRES
ET AMBITION

Avant-propos

L'Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI) joue un rôle clé dans la sécurité sociale. L'Institut est un organisme public qui constitue une plate-forme dans les soins de santé et qui remplit aussi un rôle important dans le cadre de l'incapacité de travail et de l'invalidité. L'INAMI remplit ce rôle en collaboration avec d'autres acteurs. Assurer un service de qualité à la population est une de nos missions de base. Cette publication vous permettra de faire connaissance avec le fonctionnement de notre institution.

Jo De Cock,
Administrateur général



Le Comité de direction de l'INAMI : (de gauche à droite) Paul De Milt, Pierre Paermentier, Benoît Collin, Jo De Cock, Bernard Hepp, Ri De Ridder

Objectif de cette publication

“L'INAMI sous la loupe” est une brochure de présentation qui offre **un aperçu des missions et des activités** de l'Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI).



Pour une information plus complète, vous pouvez consulter le site internet de l'INAMI : www.inami.be, rubrique l'INAMI.



Cette publication s'axe essentiellement sur les missions de l'INAMI. Elle n'approche donc que très partiellement l'assurance soins de santé et indemnités (SSI) et la sécurité sociale.

Table des matières

I	Qu'est-ce que l'INAMI ?	7
	1. Quel est le rôle de l'INAMI ?	8
	2. Quelles sont les missions de l'INAMI ?	10
	3. Que peut attendre de l'INAMI le citoyen/l'assuré social ?	12
	4. Quelles sont les services de l'INAMI ?	13
	a. Le Service des soins de santé	14
	b. Le Service des indemnités	16
	c. Le Service d'évaluation et de contrôle médicaux	18
	d. Le Service du contrôle administratif	19
	e. Les Services généraux de support	20
II	Quels sont les partenaires de l'INAMI ?	23
III	Le contexte belge	27
	1. La sécurité sociale et l'INAMI	28
	2. La politique de santé en Belgique	29
IV	L'ambition de l'INAMI : poursuivre en s'améliorant	31

Lexique

Un lexique se trouve sur le rabat en fin de publication. Il décrit certaines notions clés reprises dans ces pages, qui sont suivies d'un astérisque (*).



Une version électronique de cette brochure de présentation est également disponible sur le site internet de l'INAMI : www.inami.be, rubrique L'INAMI → Publications de l'INAMI.

Partie I

Qu'est-ce que

"INAMI?"



1. Quel est le rôle de l'INAMI ?

L'INAMI

L'Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI) :

- est une institution publique fédérale de sécurité sociale
- est placé sous la tutelle du Ministre des Affaires sociales
- gère et contrôle l'assurance obligatoire* en matière de soins de santé et indemnités (SSI).

L'assurance SSI et vous

L'assurance SSI a une influence directe sur la vie quotidienne puisqu'elle prévoit le :

- remboursement partiel des frais médicaux (excepté les accidents du travail et les maladies professionnelles)
- versement des indemnités*, en cas d'incapacité de travail*, de maternité, de paternité ou d'adoption.

L'INAMI et les mutualités

L'INAMI gère et contrôle l'assurance SSI, mais ce sont les mutualités* qui se chargent au quotidien du remboursement, du paiement des indemnités et frais médicaux, etc.



Exemples

> Chez le médecin
Quand une personne se rend chez le médecin, elle paie un certain montant. Le médecin lui donne une attestation. Elle la remet à sa mutualité* qui lui rembourse une partie du montant payé. Le ticket modérateur* est le montant qui reste à sa charge.

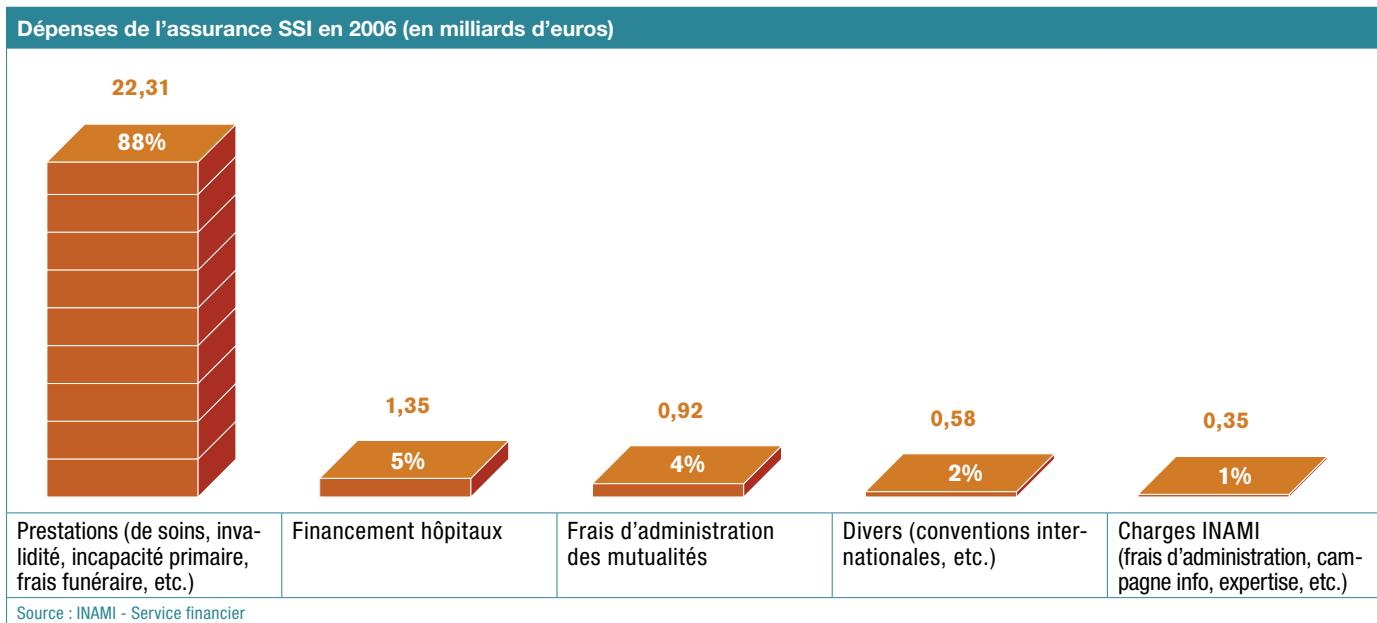
> A l'hôpital
En cas d'hospitalisation, l'assuré ne paie en principe que le ticket modérateur. L'hôpital règle l'intervention de l'assurance soins de santé avec la mutualité de l'assuré (système du tiers payant*).

i Certains suppléments restent à la charge de l'assuré social, comme par exemple, le supplément pour chambre individuelle en hôpital.

> Chez le pharmacien
Quand l'assuré achète un médicament chez son pharmacien, il ne paie en principe que le ticket modérateur. Le pharmacien règle l'intervention de l'assurance avec la mutualité de l'assuré (système du tiers payant).

Quelques chiffres

Les dépenses de l'assurance SSI pour l'année 2006 se chiffrent à ± 25,5 milliards d'euros.



2. Quelles sont les missions de l'INAMI ?

Missions de l'INAMI

L'INAMI :

- organise le remboursement des frais médicaux afin de garantir l'accessibilité des soins de santé de qualité au plus grand nombre et aux tarifs adéquats
- assure un revenu de remplacement approprié en cas d'incapacité de travail, d'invalidité, de maternité, de paternité ou d'adoption
- élabore la réglementation relative à l'assurance soins de santé et indemnités* (SSI) avec le Ministre des Affaires sociales et d'autres partenaires (voir page 24)
- organise la concertation entre les différents acteurs de l'assurance SSI
- veille à un financement correct des activités des dispensateurs de soins (médecins, dentistes, kinésithérapeutes, infirmiers, hôpitaux, maisons de repos, etc.) et des mutualités*
- informe, évalue et contrôle les dispensateurs de soins, les mutualités et, dans certains cas, les patients (les assurés sociaux).

Exemples

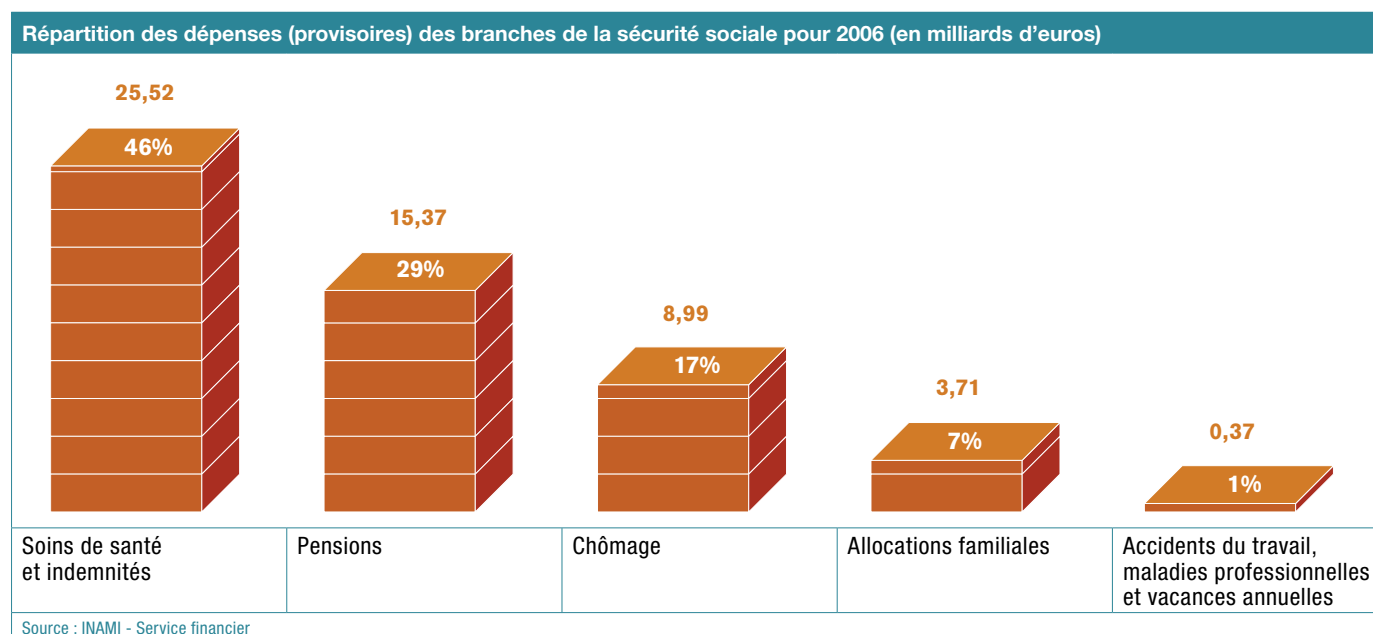
> L'INAMI, en collaboration avec ses différents partenaires, élabore la nomenclature des prestations de santé. La nomenclature est la liste des prestations qui sont remboursées par l'assurance soins de santé (consultations, visites, séances de kinésithérapie, soins infirmiers, prestations techniques telles que radiographies et analyses de sang, fauteuils roulants, prothèses et implants, etc.). Chaque prestation est identifiée par un code composé de 6 chiffres. Ce code se retrouve notamment sur l'attestation de soins. Pour faciliter les recherches dans la nomenclature, NomenSoft est un moteur de recherche qui permet de retrouver, dans la base de données de la nomenclature, les numéros de code accompagnés de leur libellé et de leurs tarifs (honoraires, prix et montants de remboursement). Ce moteur de recherche est disponible sur le site internet de l'INAMI : www.inami.be, rubrique Nomenclature des prestations de santé.

> L'INAMI gère le Fonds Spécial de Solidarité (FSS*). Le FSS intervient financièrement auprès de patients atteints d'affections gravissimes pour certains traitements non remboursés. Le FSS dispose d'un budget annuel limité. C'est le Collège des médecins-directeurs de l'INAMI qui accorde ou non les interventions et qui en fixe le montant. Ce Collège est composé des médecins directeurs (ou de leurs représentants) de chaque mutualité et de médecins de l'INAMI.

> L'INAMI gère les dossiers d'invalidité en collaboration avec les mutualités. Cette gestion s'est modernisée avec le développement d'un dossier d'invalidité électronique. L'objectif final de ce projet est un meilleur service aux assurés, en accélérant le traitement des dossiers, tant du point de vue médical qu'administratif.

Quelques chiffres

Le budget de l'assurance soins de santé et indemnités fixé par l'INAMI représente plus de 40% de l'ensemble du budget de la sécurité sociale.



3. Que peut attendre de l'INAMI le citoyen/l'assuré social ?

Assurance soins de santé et indemnités

L'INAMI gère l'assurance soins de santé et indemnités (SSI).



Les contacts avec les patients, les assurés sociaux, se passent généralement via les mutualités*.

Soins de santé

L'INAMI prend des décisions :

- sur les tarifs que les médecins, dentistes, kinésithérapeutes, infirmières, hôpitaux, etc. doivent appliquer
- sur les conditions de remboursement.

La sécurité tarifaire est importante pour tous les assurés. L'INAMI apporte également des conseils dans le cadre du remboursement de (nouveaux) médicaments.

Ces décisions touchent tous les assurés qui sont malades et/ou nécessitent une aide médicale.

Dans certains cas, l'INAMI prend directement la décision de rembourser ou non certaines prestations, par exemple pour :

- de nouvelles prothèses dentaires
- de la rééducation individuelle
- des chaises roulantes électroniques
- certaines prestations de logopédie
- certaines prothèses coûteuses
- des soins exceptionnels qui ne sont pas remboursés par l'assurance soins de santé (cette intervention peut se faire via le Fonds Spécial de Solidarité*).

Indemnités

L'INAMI détermine les conditions pour que les assurés puissent obtenir les différentes indemnités* (maladie, accident, maternité, paternité, adoption); il en détermine aussi les montants. Cela concerne toute la population active (salariés et indépendants).

L'INAMI prend également certaines décisions individuelles relatives aux indemnités. Les personnes malades depuis plus d'un an sont reconnues invalides* et l'INAMI leur ouvre un dossier d'invalidité. Elles peuvent être appelées pour un contrôle médical.

Autres activités

L'INAMI intervient aussi pour délivrer certaines attestations ou duplicatas pour permettre aux assurés sociaux de rester en règle vis-à-vis de leur mutualité.

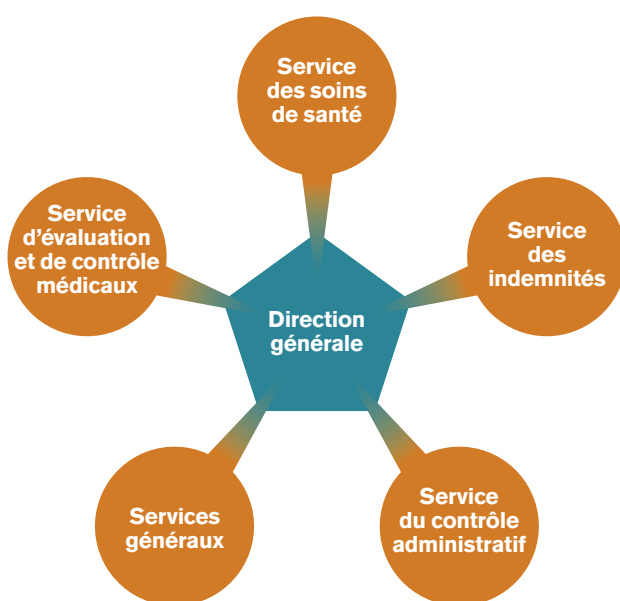
Le contrôle des mutualités par l'INAMI, par exemple, garantit une application uniforme de la réglementation et un traitement égal des assurés.

Enfin, l'INAMI informe aussi les dispensateurs de soins pour leur permettre d'assurer des soins de qualité à leurs patients suivant les règles de l'assurance de telle sorte que leurs patients soient remboursés correctement par la mutualité.

4. Quels sont les services de l'INAMI ?

Schéma général

L'INAMI est organisé en 5 services.



La gestion de l'INAMI

La Direction générale est composée du Comité de direction et du Comité général de gestion.

Le Comité général de gestion assure l'administration de l'INAMI, c'est-à-dire notamment la tenue des comptes et du budget des frais d'administration ainsi que les décisions en matière de personnel.

L'Administrateur général et l'Administrateur général adjoint s'occupent de la gestion quotidienne de l'INAMI, en collaboration avec le Comité de direction. Celui-ci réunit les directeurs généraux de chaque service, ainsi que les responsables du service ICT, des services des ressources humaines et de la cellule communication.

Quelques chiffres

L'INAMI, c'est ± 1 400 agents exerçant des fonctions très différentes telles que des médecins, des inspecteurs sociaux, des pharmaciens, des assistants sociaux, des juristes, des traducteurs, des informaticiens, des actuaires, des économistes, des infirmiers, des collaborateurs techniques, des collaborateurs administratifs, etc.

a. Le Service des soins de santé

Missions

Le Service des soins de santé gère l'assurance soins de santé. Ce service :

- fixe les conditions pour le remboursement des prestations de santé
- élabore le budget, contrôle ses dépassements et en vérifie les comptes
- donne des informations aux dispensateurs de soins*, notamment sur les honoraires ou les prix et les règles à appliquer
- encourage une meilleure qualité des soins de santé
- organise la concertation (voir page 24) entre les différents partenaires (dispensateurs de soins, mutualités*, milieux scientifiques, etc.).

Exemples

> Ce service s'occupe de la gestion, de l'organisation et du financement de l'accréditation. L'accréditation permet au médecin de suivre une formation continue et de discuter de thèmes médicaux avec ses confrères dans des Groupes Locaux d'Evaluation Médicale (GLEM). Elle a pour but de promouvoir la qualité des soins.

> Le service détermine la réglementation en matière d'intervention majorée. L'intervention majorée consiste en un remboursement plus important pour les soins de santé. Elle est accordée à certaines catégories d'assurés, dont les moyens financiers sont limités (le ticket modérateur* pour ces patients est moindre). Ceci est appelé aussi "régime préférentiel*". Depuis le 1er juillet 2007, l'intervention majorée, via le système Omnio*, est élargi à toutes les ménages avec un revenu modeste.

> Le Service des soins de santé développe le cadre juridique et définit les conditions du Maximum à facturer* (MAF). Le MAF permet de ne pas dépenser plus qu'un plafond pour certains frais de santé. Le montant de ce plafond dépend de ce que le ménage gagne. Le service prévoit notamment quels sont les bénéficiaires du MAF, quels sont les revenus nets pris en compte dans le MAF ou encore quels sont les tickets modérateurs qui entrent en compte pour bénéficier du MAF.

> C'est le Ministre des Affaires sociales qui décide si un médicament est remboursé ou pas. Il prend sa décision sur la base d'une proposition de la Commission de Remboursement des Médicaments instituée au sein du Service des soins de santé de l'INAMI. Si le Ministre prend une décision favorable, le médicament est alors remboursé et est inséré dans la liste des spécialités pharmaceutiques gérée par l'INAMI.

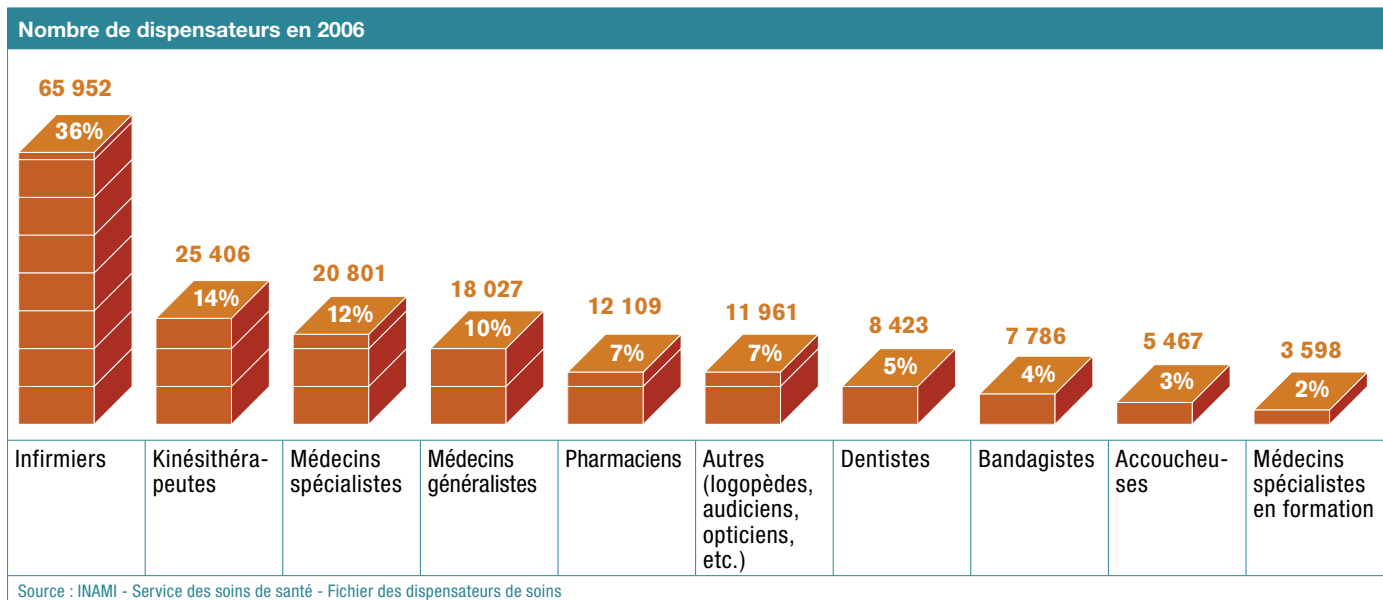


La liste des spécialités pharmaceutiques remboursables est disponible sur le site internet de l'INAMI sous forme d'une base de données comprenant un moteur de recherche : www.inami.be, rubrique Médicaments et autres → Accès direct banques de données et formulaires → Banque de données spécialités pharmaceutiques.

Quelques chiffres

Le Service des soins de santé :

- gère un budget de ± 21,5 milliards d'euros en 2006 pour le secteur des soins de santé
- informe ± 180 000 dispensateurs de soins ayant un numéro INAMI, dont ± 40 000 médecins et ± 65 000 infirmières (voir graphique ci-dessous).



b. Le Service des indemnités

Missions

Le Service des indemnités :

- détermine les conditions d'octroi et les règles de calcul des montants des indemnités* en cas :
 - d'incapacité de travail*
 - de maternité, de paternité ou d'adoption
- fixe les règles pour les frais funéraires
- gère les dossiers individuels d'invalidité* (dossiers médicaux).

Exemples

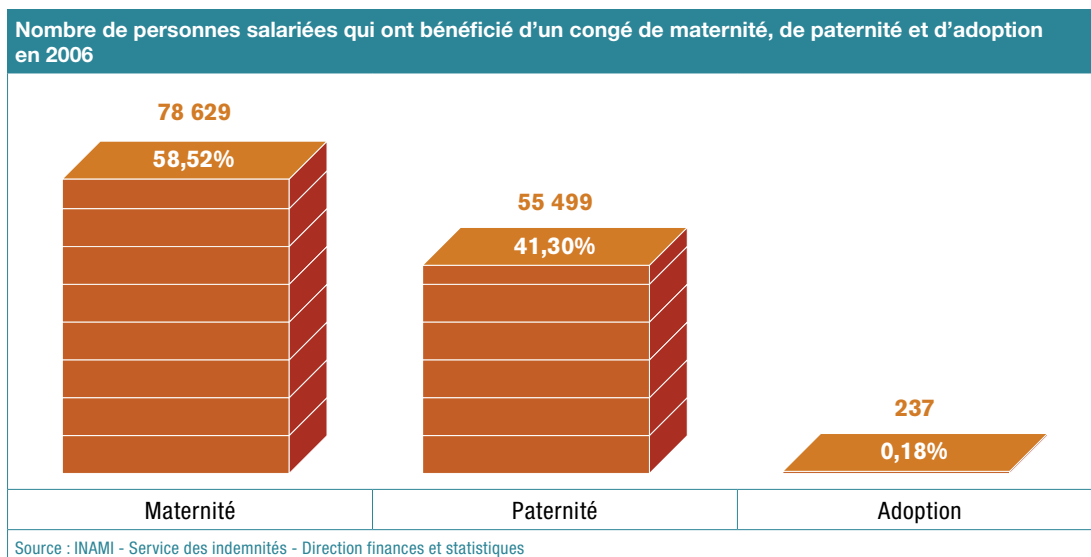
> Si une personne est incapable de travailler pour raison médicale, elle bénéficie d'une indemnité pour cause d'incapacité de travail. C'est la mutualité qui évalue et contrôle l'incapacité de travail au cours de la 1ère année (incapacité primaire).
Après 1 an d'incapacité de la personne, la mutualité rédige une proposition d'invalidité à l'intention du Conseil médical de l'invalidité de l'INAMI. Celui-ci se prononce sur l'invalidité. En cas de décision positive, la personne se trouve alors en invalidité.

> Chaque femme enceinte, salariée ou chômeuse, a droit à un *congé de maternité*. La durée de ce congé varie entre 15 et 19 semaines. Elle bénéficie d'indemnités qui sont calculées sur la base du salaire. Ces indemnités sont payées par la mutualité.

Le père de l'enfant a droit à 10 jours de *congé de paternité*. Il conserve son salaire pendant les 3 premiers jours, celui-ci est payé par son employeur. Les 7 autres jours sont indemnisés par la mutualité, sur la base du salaire.

Les parents adoptifs (père et mère) ont droit à un *congé d'adoption* de 6 semaines maximum si l'enfant a moins de 3 ans et de 4 semaines maximum si l'enfant a 3 ans ou plus.

Dans ces 3 cas, le Service des indemnités veille au respect des conditions pour bénéficier des indemnités de maternité, de paternité et d'adoption. Il détermine aussi comment calculer les montants de ces indemnités.



Quelques chiffres

Le Service des indemnités représente:

- 220 000 dossiers d'invalidité
- un budget de 4 milliards d'euros pour le secteur des indemnités en 2006.

c. Le Service d'évaluation et de contrôle médicaux

Missions

Le Service d'évaluation et de contrôle médicaux (SECM) :

- informe les dispensateurs de soins* sur l'application correcte de la réglementation assurance soins de santé et indemnités* (SSI), notamment pour prévenir les erreurs administratives
- évalue la pratique professionnelle d'un groupe de dispensateurs de soins en analysant l'utilisation des prestations de santé
- contrôle si les prestations effectuées par les dispensateurs et les prescriptions de médicaments sont réalisées correctement et sont conformes aux règles fixées dans la réglementation SSI. Le contrôle concerne aussi l'incapacité de travail* ainsi que le cumul d'une activité non autorisée avec des indemnités d'incapacité de travail.

Exemples

> Dans sa mission d'information, le SECM a réalisé une brochure pour aider à mieux comprendre la réglementation : "Infobox INAMI. La réglementation décryptée pour le médecin généraliste". Cette publication répond aux questions les plus essentielles que peut se poser un généraliste concernant le système de santé.



L'Infobox INAMI est disponible en version électronique sur le site internet de l'INAMI : www.inami.be, rubrique L'INAMI → Publications de l'INAMI.

> Le SECM effectue des évaluations dans des domaines bien spécifiques de la pratique médicale. Une étude récente porte par exemple sur la bonne utilisation des prestations de soins intensifs en milieu hospitalier.

> Le SECM contrôle les dispensateurs de soins. Un dispensateur qui atteste des prestations non effectuées devra ainsi rembourser les prestations indues et payer une amende. De même, un dispensateur de soins qui atteste des prestations superflues (surconsommation) peut recevoir les mêmes types de sanctions.

Quelques chiffres

Le Service d'évaluation et de contrôle médicaux, c'est :

- 169 inspecteurs et contrôleurs en 2007
- environ 1 000 enquêtes de contrôle par an
- une dizaine d'études d'évaluation par an
- plus de 9 000 examens médicaux en matière d'incapacité de travail
- des bureaux dans les provinces et un en région de Bruxelles-Capitale.

d. Le Service du contrôle administratif

Missions

Le Service du contrôle administratif (SCA) :

- informe, conseille et contrôle les mutualités* afin qu'elles appliquent correctement l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités* (SSI) et qu'elles garantissent une égalité de traitement pour les assurés sociaux*
- gère, surveille et contrôle la bonne exécution du Maximum à facturer* (MAF), de l'intervention majorée* et d'Omnio* en collaboration avec les mutualités, le Service public fédéral (SPF) Finances (anciennement le ministère des Finances) et la Banque Carrefour de la sécurité sociale*. Le but est de garantir aux assurés sociaux le droit à ces 3 interventions
- prévient et sanctionne le non-respect des règles par les mutualités, par certains dispensateurs de soins* ou par des assurés
- délivre des bons de cotisations* dans certains cas afin que les assurés sociaux puissent se mettre en règle auprès de leur mutualité
- établit certaines attestations (attestation d'assuré social ou attestation de couverture provisoire auprès de la mutualité, attestation de veuf(ve)s, attestations de pensionné, etc.) afin que les assurés sociaux puissent démontrer leur statut auprès de leur mutualité.

Exemples

> Le service gère le système et contrôle l'application du MAF par les mutualités. Grâce au MAF*, dès que le montant des frais de santé du ménage atteint un certain plafond, les dépenses qui dépassent ce montant sont intégralement remboursées. Le plafond dépend de la situation sociale du ménage ou des revenus totaux du ménage. Le SCA transmet aux mutualités les informations nécessaires leur permettant d'octroyer le MAF aux ménages. Le remboursement se fait par la mutualité. Le service contrôle notamment si les mutualités respectent la notion spécifique de "ménage" et traite les plaintes ou les questions relatives au MAF.

> Les inspecteurs sociaux du service effectuent des contrôles au sein des mutualités afin de vérifier la bonne application de la réglementation soins de santé et indemnités. Ces inspecteurs rédigent des rapports de constatations et relèvent les manquements susceptibles d'être sanctionnés. Ils formulent des recommandations et des conseils portant sur l'application et l'interprétation des textes légaux à l'intention des mutualités et des autres services de l'INAMI.

Quelques chiffres

Le Service du contrôle administratif, c'est :

- une quarantaine d'inspecteurs sociaux et experts techniques
- un contrôle de 5% du total des demandes du MAF en matière de la composition du ménage (\pm 50 000 contrôles). A l'avenir, le service s'oriente vers un contrôle électronique complet
- plus de 7 000 dossiers par an relatifs à des bons de cotisation
- 3 000 dossiers notifiés aux mutualités pour rectifier le paiement de prestations.

e. Les Services généraux de support

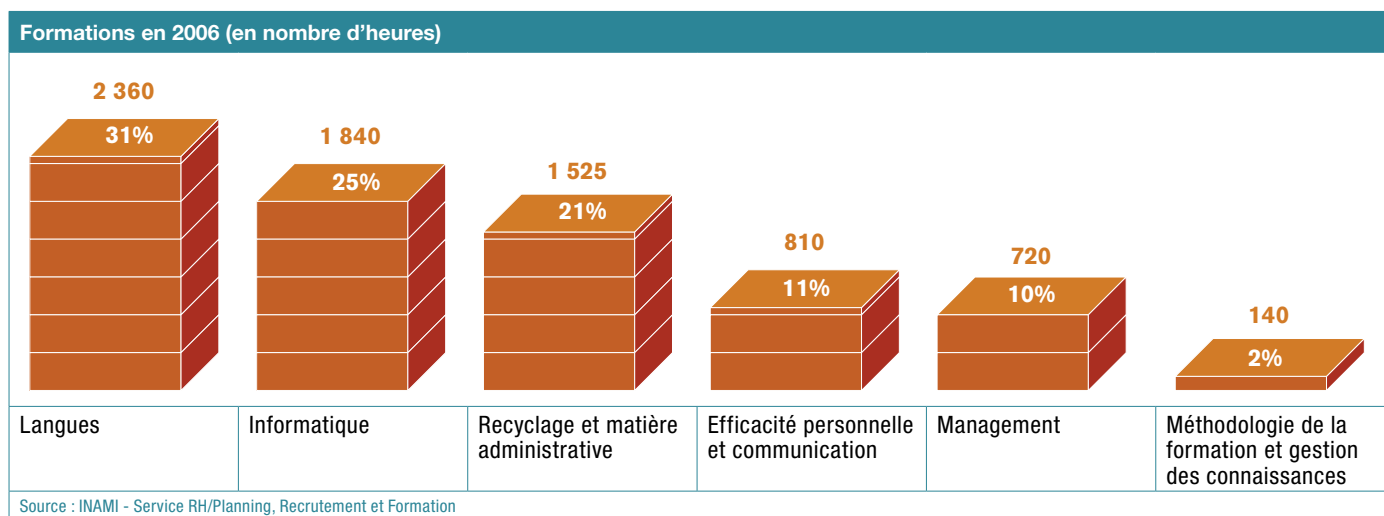
Mission

- Les Services généraux de support sont chargés de fournir un appui aux autres services de l'Institut. Ils gèrent entre autres les ressources humaines, les finances, le contentieux, l'informatique. Ils s'occupent de la traduction, la documentation, l'accueil, l'entretien des bâtiments, l'économat, l'expédition, l'imprimerie, le mess, la sécurité, la logistique, etc.
- Les cellules communication, modernisation et data management sont des services de staff: elles servent d'appui stratégique.

Quelques chiffres

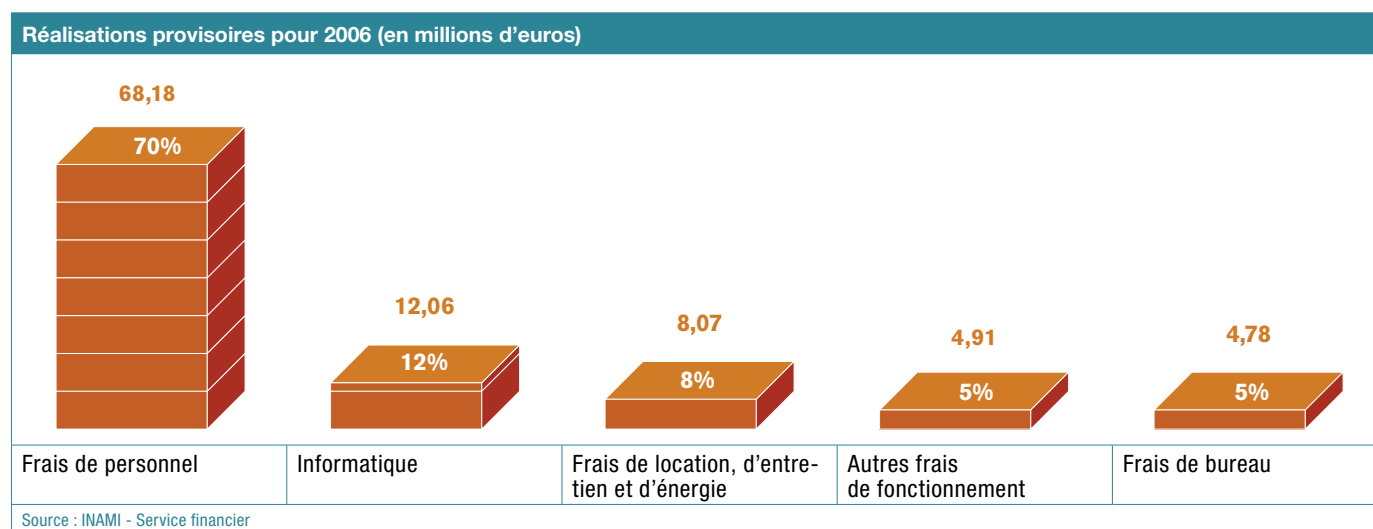
Annuellement, les Services généraux de support :

- assurent la traduction de $\pm 3\,000$ textes ($\pm 30\,000$ pages)
- proposent $\pm 8\,000$ heures de formation au personnel (voir graphique ci-dessous).



Frais d'administration

Les frais d'administration de l'INAMI se chiffrent à ± 98 millions d'euros en 2006. Ils se répartissent comme suit :



Partie II

Quels sont les partenaires
de l'INAMI ?



1. Concertation

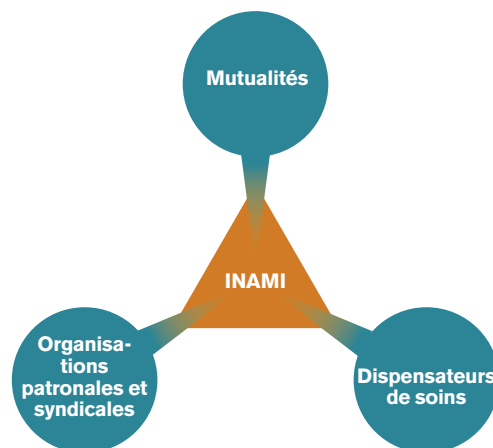
L'assurance soins de santé et indemnités (SSI)* est basée sur le principe de la concertation, ce qui signifie que les partenaires négocient sur ses différents aspects.

Exemple

> Régulièrement, un accord médico-mutualiste est conclu au sein de l'INAMI entre les représentants des médecins et les mutualités. Si le médecin accepte cet accord, il est conventionné*, c'est-à-dire qu'il doit respecter les tarifs fixés par cette convention.

2. Les partenaires de l'INAMI

L'INAMI a plusieurs partenaires. Les mutualités*, les organisations patronales et syndicales ainsi que les dispensateurs de soins* sont présents dans les divers comités institués auprès de l'INAMI : ils jouent un rôle important dans la gestion et l'exécution de l'assurance SSI.



Les mutualités

Les mutualités remboursent les prestations de santé et accordent les indemnités*. Elles participent aussi activement aux discussions dans les différents comités de l'INAMI pour établir ou adapter les règles relatives à ces prestations. Elles siègent aussi dans les comités de gestion qui discutent des moyens financiers de l'assurance pour, par exemple, adapter les tarifs des prestations de santé.

Les dispensateurs de soins

Le premier rôle des dispensateurs de soins dans le cadre de l'assurance SSI est de traiter leurs patients selon les règles établies pour que ceux-ci reçoivent le remboursement des mutualités. Ce rôle est important ; c'est pourquoi ils sont aussi représentés par leurs organisations dans les différents comités à l'INAMI. Ils discutent avec les mutualités et les autres partenaires des adaptations de la réglementation en matière d'octroi des prestations et de la répartition des moyens financiers.

Les organisations patronales et syndicales

L'assurance SSI est financée à 75% par les cotisations de sécurité sociale. Ces cotisations sont payées par les employeurs, par les travailleurs indépendants et les travailleurs salariés. Ces différents intervenants sont représentés dans les comités de gestion de l'INAMI qui discutent de l'attribution et de la répartition de ces moyens financiers.

Partie III

Le contexte

belge



1. La sécurité sociale et l'INAMI

Définition

La sécurité sociale est un système basé sur la solidarité entre :

- les travailleurs et les non-travailleurs
- les actifs et les non actifs
- les personnes en bonne santé et les malades
- les personnes ayant des revenus et les personnes sans ressources
- les familles sans enfants et celles avec enfants
- etc.

7 branches

La sécurité sociale compte 7 branches :

- les soins de santé et indemnités
- les allocations familiales
- le chômage
- les pensions
- les accidents du travail
- les maladies professionnelles
- les vacances annuelles.



L'Office de Sécurité Sociale d'Outre-mer (OSSOM) est un institut qui gère la sécurité sociale des expatriés qui ont cotisé, c'est-à-dire les personnes qui travaillent ou ont travaillé en dehors de l'Espace Économique Européen et de la Suisse.

L'INAMI

L'INAMI gère et contrôle la branche des soins de santé et indemnités.

Garanties

La solidarité est garantie puisque :

- les actifs paient des cotisations proportionnelles à leurs revenus
- les syndicats, les mutualités*, les organisations patronales et le gouvernement décident ensemble du fonctionnement du système.

3 régimes

La sécurité sociale est répartie entre 3 régimes :

- le régime des travailleurs salariés (contrat de travail) et assimilés (chômeurs, etc.)
- le régime des travailleurs indépendants
- le secteur public (fonctionnaires soumis à un statut particulier).

2 fonctions

La sécurité sociale assure 2 fonctions :

- elle accorde un revenu de remplacement en cas de perte de salaire (notamment le chômage, la pension, l'incapacité de travail)
- elle accorde un supplément de revenus en cas de charges sociales (notamment l'éducation d'enfants, les allocations familiales, le remboursement de frais liés à la maladie).

2. La politique de santé en Belgique

Compétences en matière de santé

En Belgique, outre l'INAMI, plusieurs instances fédérales, régionales et communautaires sont compétentes en matière de santé. Ci-dessous, une liste des instances compétentes et quelques exemples de matières traitées.

SPF Santé publique

- Reconnaissance des dispensateurs de soins*
- Réglementation sur les hôpitaux

SPF Sécurité sociale

- Reconnaissance et allocations aux handicapés

SPF Affaires économiques

- Détermination du prix des médicaments

Agence fédérale des médicaments et des produits de santé

- Inspection pharmaceutique
- Enregistrement des médicaments et dispositifs médicaux

Centre d'expertise des soins de santé (KCE)

- Soutien scientifique à la politique de santé du gouvernement fédéral

Communautés et Régions

- Promotion de la santé
- Activités et services de médecine préventive
- Agrément des hôpitaux généraux et psychiatriques et des maisons de repos et de soins



Partie IV

L'ambition de l'INAMI:
poursuivre
en s'améliorant

1. Amélioration continue

L'INAMI est une organisation qui veille en continu à s'améliorer et qui est à l'écoute de ses partenaires. Pour ce faire, l'INAMI utilise des outils de gestion.

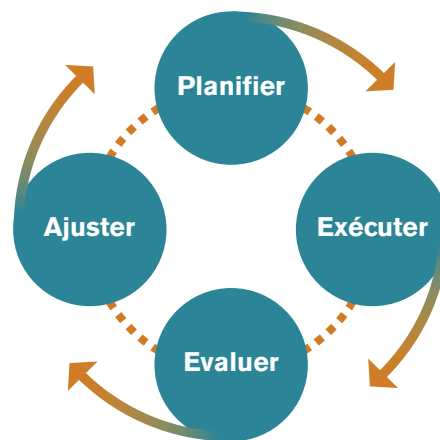
2. Outils de gestion

Le contrat d'administration

Le contrat d'administration est un contrat conclu entre le gouvernement et une institution publique de sécurité sociale (IPSS). En concluant un contrat d'administration, l'INAMI a pris une série d'engagements vis-à-vis du gouvernement fédéral. L'objectif est d'améliorer ses services par une plus grande autonomie de gestion.

Le plan stratégique

Le plan stratégique de management de l'INAMI permet de mieux déterminer les tâches prioritaires de l'INAMI, de définir les orientations stratégiques et opérationnelles et de déterminer les outils adaptés à la réalisation des objectifs.



Exemple

> Sur la base du contrat d'administration, l'INAMI a procédé à une enquête de satisfaction de son site internet (www.inami.be). Deux parties à cette enquête :

- un questionnaire en ligne, d'une part
- des tests avec un panel d'utilisateurs, d'autre part.

Cette enquête a permis de constater certaines difficultés essentiellement liées à la recherche de l'information et à la navigation à travers le site internet.

Plusieurs actions ont été prises : moteur de recherche plus performant, chemin hiérarchique facilitant la navigation, structure des pages améliorée, etc.

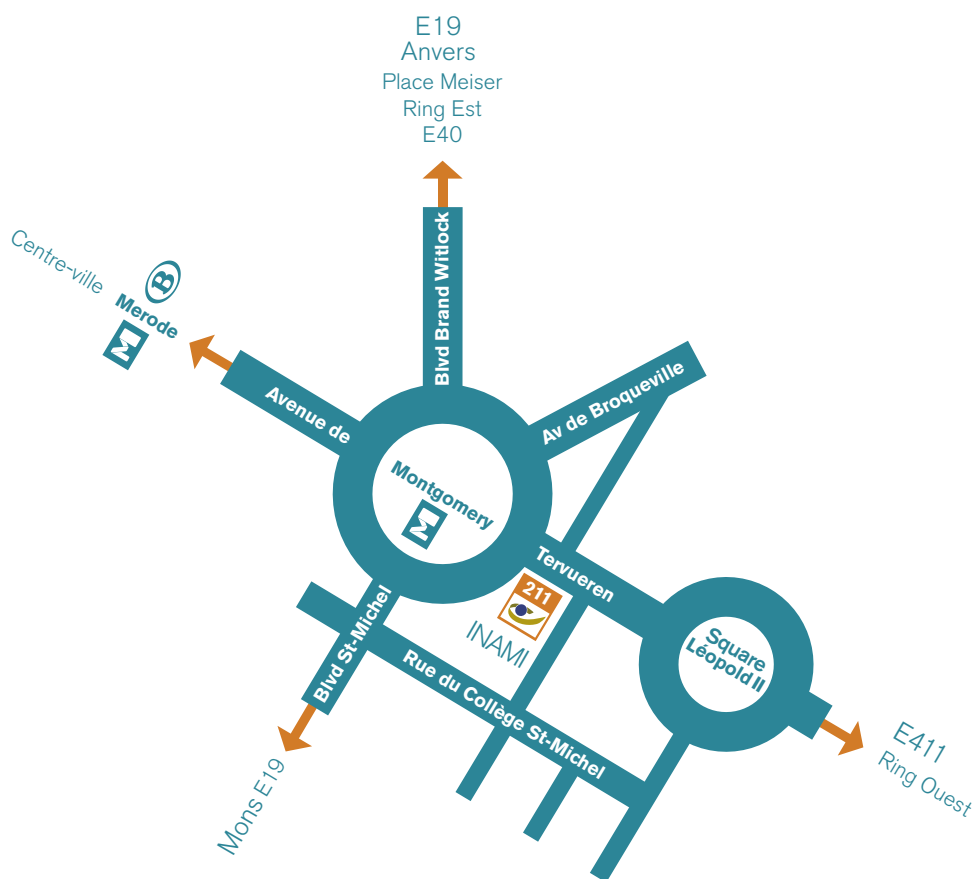
Nous remercions vivement tous ceux qui, d'une manière ou d'une autre, ont collaboré à la réalisation de cette brochure. Notamment l'équipe de "relecteurs", mais aussi les collègues de l'INAMI qui nous ont fourni avis et soutien.

Le comité de rédaction

Lexique

Notion	Définition
Assurance obligatoire ou assurance soins de santé et indemnités (SSI)	Branche de la sécurité sociale qui comprend le remboursement des soins de santé et le paiement des indemnités. Les prestations prises en charge par l'assurance obligatoire sont gérées par l'INAMI.
Assuré social	Toute personne bénéficiaire du système de sécurité sociale.
Banque carrefour de la Sécurité sociale	Institution qui gère le réseau d'échange électronique de données entre les différentes institutions de la sécurité sociale.
Bénéficiaire de l'intervention majorée (BIM)	Personne qui bénéficie d'un remboursement plus élevé pour certaines prestations de santé. Anciennement appelé VIPO. Il s'agit principalement des personnes suivantes : les bénéficiaires d'une allocation aux handicapés, d'un revenu garanti, du revenu d'intégration ou de l'aide équivalente ainsi que les veufs/veuves, pensionné(e)s, invalides, orphelin(e)s et certains chômeurs, s'ils remplissent les conditions de revenus.
Bon de cotisation	Bon que l'employeur délivre pour prouver que le travailleur cotise pour la sécurité sociale.
Conventionné	Dispensateur de soins qui a accepté les accords ou conventions en matière d'honoraires.
Dispensateurs de soins	Terme regroupant les médecins (généralistes et spécialistes), dentistes, kinésithérapeutes, hôpitaux, maisons de repos, etc. Il s'agit de professionnels ou d'établissements, fournisseurs de soins de santé.
Fonds Spécial de Solidarité (FSS)	Filet de protection supplémentaire de la couverture "ordinaire" de l'assurance soins de santé.
Incapacité de travail	Une maladie, un accident ou une hospitalisation peuvent empêcher, parfois, une personne de travailler. La mutualité accorde un revenu de remplacement appelé "indemnité d'incapacité de travail".
Incapacité primaire	Période qui couvre une incapacité de travail d'une durée inférieure à un an.
Indemnité	Revenu de remplacement payé au travailleur malade, à l'indépendant ou à la femme en repos d'accouchement. Des indemnités sont aussi allouées dans le cadre de congés de paternité ou d'adoption.
Intervention majorée	Remboursement plus important pour les soins de santé (Voir BIM & Omnio).
Intervention personnelle	Partie qui reste à payer par le patient pour la prestation de santé, obtenue après déduction de l'intervention de l'assurance soins de santé, aussi appelée "ticket modérateur".
Invalidité	Période qui débute au terme de la période d'incapacité primaire.
Maximum à facturer (MAF)	Système qui donne à chaque ménage la garantie de ne pas devoir dépenser plus qu'un plafond pour certains frais de santé. Le montant exact dépend du revenu du ménage. Le MAF est calculé par année.
Mutualité	2 types : - associations privées de personnes physiques qui, sans but lucratif et dans un esprit de prévoyance, d'assistance mutuelle et de solidarité, ont pour but de promouvoir le bien-être physique, psychique et social. Elles sont réunies dans des unions nationales - organismes assureurs publics : la Caisse auxiliaire d'assurance maladie invalidité (CAAMI) et la Caisse des Soins de santé de la SNCB Holding.
Nomenclature	Catalogue officiel de l'ensemble des prestations exécutées par les personnes qui donnent des soins. Un code de 6 chiffres est défini pour chaque acte médical ou paramédical. Ce code de nomenclature correspond à un prix d'honoraire réclamé par le dispensateur et à un montant de remboursement octroyé par la mutualité.
Omnio	Depuis le 1er juillet 2007, l'intervention majorée, via le statut Omnio, est élargi à tous les ménages dont les revenus ne dépassent pas un certain plafond.
Régime préférentiel	Voir "Intervention majorée".
Ticket modérateur	Voir "Intervention personnelle".
Tiers payant	Paiement direct par la mutualité du montant pris en charge par l'assurance soins de santé à des dispensateurs, personnes ou institutions. Il ne reste au bénéficiaire de soins qu'à payer le montant du ticket modérateur.

Comment contacter l'INAMI ?



Par écrit	INAMI Avenue de Tervueren 211 1150 Bruxelles
Par téléphone	+32 (0)2 739 71 11
Par fax	+32 (0)2 739 72 91
Par e-mail	communication@inami.fgov.be

Comment atteindre l'INAMI ?

En métro	Prenez la ligne 1B direction Stockel et descendez à la station Montgomery
En train	Descendez à la gare Bruxelles-Central ou Bruxelles Schuman, et prenez le métro 1B direction Stockel jusqu'à la station Montgomery. Usagers de la ligne de train 26 (Vilvorde-Hal) : descendez à la gare Mérode, et prenez le métro jusqu'à la station Montgomery
En voiture	Repérez-vous grâce à notre plan
En tram ou en bus	Prenez une des lignes de tram 23, 39, 44, 90, 81, 82 ou une des lignes de bus 22, 27, 61, 80 jusqu'à l'arrêt Montgomery

Bureaux provinciaux

L'Institut compte des bureaux en provinces et dans la région de Bruxelles-Capitale.

Les adresses de ces bureaux se trouvent sur le site internet de l'INAMI : www.inami.be, rubrique Contacts → Services provinciaux → cliquez sur la carte

Site internet

Vous pouvez également consulter le site internet de l'INAMI : www.inami.be.

Editeur responsable
J. DE COCK
Avenue de Tervueren 211
1150 Bruxelles

Création et impression
Conception graphique et réalisation : Ab initio Graphic Design, Bruxelles
Imprimé sur les presses de l'imprimeur Enschedé / Van Muysewinkel, août 2007

Dépôt légal
D/2007/0401/1