

Questions fréquentes

Quelles sont toutes les personnes ayant accès à la demande ? Quelles actions puis-je entreprendre ?

- **[Mutualité]** Le gestionnaire d'accès de l'union nationale peut accorder l'accès à Colindos. Ces utilisateurs obtiennent un accès général à Colindos. Au-delà de cela, les demandes ne sont partagées avec personne d'autre.
- **[Hôpital]** Le médecin-spécialiste a toujours un accès complet aux demandes dont ce médecin est responsable. En outre, le pharmacien hospitalier et l'union nationale (de la mutualité) ont accès à la décision (et aux informations correspondantes). Le patient n'a pas accès à la demande elle-même. Cette personne peut toutefois faire usage de ses droits en vertu du RGPD pour demander les informations conservées par l'INAMI.

Une condition essentielle pour accéder à l'application est l'octroi d'un accès à Colindos par le gestionnaire d'accès de l'hôpital. Un collaborateur doit également avoir le rôle approprié (attribué par le gestionnaire d'accès). Le collaborateur médecin-spécialiste doit être mandatée par le médecin-spécialiste à gérer des demandes en son nom. Le collaborateur pharmacien hospitalier doit être mandaté par le pharmacien hospitalier pour consulter des décisions et, le cas échéant, être mandaté par le médecin-spécialiste pour soumettre des demandes en son nom.

Quelles informations sont visibles ? Quelles actions puis-je entreprendre ?	Médecin-spécialiste <i>L'accès est limité aux demandes propres en raison de la grande variété de prestations pour lesquelles les différents services hospitaliers peuvent soumettre des demandes (principe de proportionnalité de la législation RGPD).</i>	Pharmacien hospitalier <i>L'accès fait partie du droit de recevoir toutes les décisions concernant l'hôpital.</i>
Demande soumise par moi-même (médecin-spécialiste)	Accès (seul le médecin a accès aux documents).	Oui, mais sans accès aux documents.
Demande pour laquelle j'ai été indiqué comme médecin-spécialiste responsable	Le médecin-spécialiste a également accès aux demandes soumis par un collaborateur, mais sous sa propre responsabilité.	Oui, mais sans accès aux documents.
Demande soumise par un collègue médecin-spécialiste	Accès anonymisé, possibilité d'ajouter des documents et/ou une adresse mail à la demande.	Oui, mais sans accès aux documents.
Demande soumise par le pharmacien hospitalier	Accès anonymisé, possibilité d'ajouter des documents et/ou une adresse mail à la demande.	Oui, mais sans accès aux documents.

Où puis-je trouver les textes légaux et les conditions ?

Les utilisateurs peuvent trouver les textes légaux et les conditions sur le site web de l'INAMI via les applications [SIMPL](#) et [Nomensoft](#). Ces applications fournissent un aperçu de toute la législation pertinente et des conditions relatives aux

demandes de remboursement. Veuillez noter que les conditions exactes et la législation pertinente peuvent varier en fonction de la date de l'intervention ou de la date d'introduction de la demande.

Quelle adresse électronique vaut-il mieux communiquer ?

L'adresse électronique sert à vous informer lorsque l'administration estime qu'il manque des informations, lorsqu'une décision est connue ou si l'administration annule la demande (suite à votre requête). Le message envoyé à cette adresse électronique ne contiendra aucune donnée personnelle ou médicale, il s'agit seulement d'une notification. Dans le message, vous trouverez un lien vers la demande. L'ajout d'une adresse électronique ne donne pas accès à la demande. L'accès est accordé par le gestionnaire d'accès de votre organisation. En outre, l'adresse électronique peut également être utilisée par l'administration pour prendre contact en cas de questions supplémentaires.

Vous pouvez choisir le nombre et les adresses à communiquer. D'autres personnes au sein de l'organisation peuvent également ajouter des adresses électroniques afin de rester informées de modifications importantes, par exemple en cas d'absence d'un collègue.

Pourquoi ne puis-je plus charger un document ?

Vous ne pouvez ajouter des documents que jusqu'au moment où le contrôle de l'administration commence. Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision du Collège, vous pourrez toujours introduire par la suite une demande de révision ou répondre à une décision "En suspens".

Où puis-je charger un document supplémentaire (statut "incomplet") ?

La demande comprend différents onglets. Vous arrivez toujours d'abord sur l'onglet "Information". Si vous passez à l'onglet suivant "Documents", vous pouvez charger là un document supplémentaire si l'administration vous le demande.

Où puis-je récupérer ma demande annulée ?

Dans le cas d'une annulation, la demande a d'abord été introduite puis annulée. Il n'est pas possible de récupérer une demande annulée. Il faut créer une nouvelle demande.

Combien de temps faut-il pour recevoir une décision ?

Le délai de traitement dépend de la complexité de la demande et des approbations nécessaires. Le délai minimal est de deux semaines.

Si je ne suis pas d'accord avec la décision prise, puis-je introduire une demande de révision et, dans l'affirmative, de quelle manière ?

Oui, via la demande initiale, vous avez la possibilité d'introduire une demande de révision. Vous avez la possibilité d'ajouter un document.

Que signifie la décision "Incompétent" ?

Une demande assortie de la décision "Incompétent" signifie que le Collège des médecins-directeurs estime qu'il n'est pas habilité à formuler une décision pour cette demande. Il peut arriver que la législation relative à la même prestation ait changé et ne relève plus de la responsabilité du Collège. La demande peut également relever d'une autre prestation pour laquelle le Collège n'a jamais été compétent.

Que signifie la décision "Non recevable" ?

Si la demande ne satisfait pas aux exigences formelles, elle est non recevable. C'est le cas si le formulaire de demande a été signé par une personne non compétente pour soumettre ce type de demande, ou si le Collège n'est pas ou plus compétent à la date à laquelle la prestation a été dispensée.

Pourquoi ne puis-je pas consulter la décision ? Où puis-je retrouver la décision ? (Uniquement pour les hôpitaux)

En vertu de la législation relative à la protection des données, seul le pharmacien hospitalier et le médecin spécialiste responsable ont accès à la décision. Certaines personnes exerçant un rôle de support administratif y ont également accès, par exemple la personne qui a introduit la demande au nom du médecin. Cependant, l'application ne suit pas les liens internes au sein de l'hôpital.