



Réponse de Madame la Ministre de la Santé et de la Sécurité sociale à la question parlementaire n° 341 du 15 février 2024 de l'honorable Député Monsieur Mars di Bartolomeo.

- Madame la Ministre est-elle au courant que les remboursements de la part de la CNS accusent des retards pouvant dépasser six à huit semaines ?

- Madame la Ministre est-elle d'accord pour dire que de tels retards sont démesurés et qu'ils risquent de mettre à mal la situation financière des assurés – surtout lorsqu'ils sont atteints de maladies chroniques et qu'ils sont contraints de se soumettre régulièrement à des consultations et traitements médicaux ?

- Quelle est la raison des retards accumulés et comment compte-t-on remédier à cette situation ?

Actuellement, le délai de traitement des mémoires d'honoraires et factures relatifs à des prestations délivrées au Luxembourg se situe entre six et huit semaines.

Cela s'explique principalement par le fait que le service "Prestations en nature maladie et maternité" de la CNS est confronté à une augmentation constante des demandes de remboursement à traiter et à des difficultés de recrutement persistantes.

Afin de remédier au problème actuel des longs délais de remboursement, la CNS vient de lancer un nouveau projet dont le but est l'augmentation de la quantité de mémoires d'honoraires pouvant être traités par lecture optique. En attendant l'extension du système du paiement immédiat direct à l'ensemble des médecins exerçant au Luxembourg et, dans une deuxième étape, aux autres professionnels de santé, la CNS espère renforcer les départements concernés par des ressources supplémentaires.

- Madame la Ministre est-elle au courant des modalités souvent compliquées de remboursement par chèque ou par virement instantané dans les agences de la CNS ?

- Quelles mesures sont envisagées pour faciliter le remboursement par chèque ou par virement instantané ?

En 2023, le nombre de visites dans les agences de la CNS a accusé une hausse de 40 % par rapport à l'année 2022. Malgré diverses adaptations au niveau de l'organisation, la pénurie de personnel ne permet actuellement pas à la CNS de répondre dans une mesure suffisante à la demande d'accueil du public.

- Dans quels délais le système de paiement immédiat direct sera-t-il accessible chez tous les médecins et professionnels de santé et pour tous les assurés ?

La CNS permet déjà aux médecins généralistes exerçant au Luxembourg d'accéder au système de paiement immédiat direct. Ce système sera accessible aux médecins spécialistes et aux médecins dentistes exerçant au Luxembourg à partir du 19 mars 2024. Il y a toutefois lieu de souligner que des



acteurs externes relevant du secteur privé, dont notamment les éditeurs des logiciels des médecins, devront intégrer ce système dans leurs outils et le déployer à leur clientèle avant que le médecin ne puisse l'utiliser et permettre à ses patients d'en profiter.

- Par quels moyens Madame la Ministre compte-t-elle motiver et soutenir les médecins et autres professionnels de santé pour qu'ils participent au déploiement du système de paiement immédiat direct ?

Le gouvernement tente de faciliter le recours des médecins au paiement direct et immédiat en en leur faisant parvenir les informations détaillées expliquant le fonctionnement du PID.

Par ailleurs, pour inciter les éditeurs à installer les logiciels nécessaires à l'utilisation du paiement immédiat direct dans les cabinets médicaux, le gouvernement accorde aux éditeurs une prime de 625 euros hors TVA pour chaque installation dans un cabinet médical.

Luxembourg, le 11 mars 2024

La Ministre de la Santé
et de la Sécurité sociale
(s.) Martine DEPREZ