



Monsieur Claude Wiseler  
Président de la Chambre des Députés  
Luxembourg

Luxembourg, le 29 mars 2024

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 80 du règlement de la Chambre des Députés, je vous prie de bien vouloir transmettre la question parlementaire suivante à Madame la Ministre de la Santé et de la Sécurité sociale.

Dans une « Information à la presse » datant du 28 mars 2024, la Caisse nationale de santé (CNS) informe qu'« à partir du 2 mai 2024, toutes les agences de la CNS fonctionneront uniquement sur rendez-vous ». Ainsi, un certain nombre de démarches, comme le remboursement des factures médicales par chèque ou par virement instantané, ne pourront être faites qu'en prenant rendez-vous dans une des agences de la CNS.

Dans ce contexte, il convient de rappeler que les remboursements par chèque ou par virement instantané dans une des agences de la CNS s'adressent notamment aux assurés qui ont besoin de ces remboursements pour subvenir à leurs besoins. Les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier d'un tel remboursement prévoient que le montant de chaque facture doit atteindre individuellement au moins 100 euros et ces factures doivent avoir été acquittées il y a moins de 15 jours.

Il faut noter également que certaines agences ont été fermées récemment, comme par exemple celle du boulevard Royal à Luxembourg, et que les délais pour une prise de rendez-vous en ligne peuvent atteindre plus de deux semaines selon l'agence. Certaines d'entre elles ne sont ouvertes que quelques jours par semaine et n'accueillent pas de public pendant les heures de midi ou après 16 heures.

Enfin et surtout, ni le communiqué de presse, ni le site de la CNS n'informent sur une quelconque possibilité de prendre rendez-vous par téléphone.

J'aimerais dès lors poser les questions suivantes à Madame la Ministre de la Santé et de la Sécurité sociale :

- Madame la Ministre est-elle au courant de la nouvelle politique de la CNS qui consiste à accueillir les assurés presque exclusivement sur rendez-vous ?
- Madame la Ministre connaît-elle les raisons de cette nouvelle règle imposée aux assurés ?
- Madame la Ministre est-elle d'accord pour dire que la CNS devrait prévoir des plages horaires pendant lesquelles elle accueille les assurés sans rendez-vous ?
- Madame la Ministre est-elle d'accord pour dire que la CNS devrait prévoir des plages horaires pour accueillir les assurés en dehors des heures de travail ?

- Madame la Ministre est-elle d'accord pour dire que la CNS devrait dans tous les cas garantir aux assurés la possibilité de prendre rendez-vous par téléphone et mettre en place les moyens humains et techniques nécessaires ?
- Madame la Ministre peut-elle me fournir des informations quant à l'évolution du déploiement du paiement immédiat direct auprès des médecins et professionnels de santé ?

Veillez croire, Monsieur le Président, en l'assurance de mon profond respect.



Mars Di Bartolomeo  
Député