



Dossier suivi par : Nathalie Weber
Tél. (+352) 247-86352

Madame Claudia Monti
Médiateur du Grand-Duché de Luxembourg
36, rue du Marché-aux-Herbes
L-1728 Luxembourg

Luxembourg, le 16 juin 2021

Référence : 838xcaf12

Objet : Réponses du département de la Sécurité sociale au rapport d'activité pour l'année 2019 de Madame le Médiateur du Grand-Duché de Luxembourg

Madame le Médiateur,

J'ai l'honneur de vous transmettre en annexe copie de ma réponse au rapport spécifié sous rubrique.

Veuillez agréer, Madame le Médiateur, l'expression de ma considération très distinguée.

Romain SCHNEIDER
Ministre de la Sécurité sociale

Annexe(s) : Réponses du département de la Sécurité sociale au rapport d'activité pour l'année 2019 de Madame le Médiateur





Dossier suivi par : Abílio Fernandes /
Nathalie Weber

Le Ministre de la Sécurité sociale
à
Monsieur le Président de la Chambre des Députés

Luxembourg, le 16 juin 2021

Référence : 838xb58bd

Objet : Réponses du Ministère de la Sécurité sociale aux points soulevés par Madame le Médiateur dans son rapport d'activité 2019 concernant le domaine de la sécurité sociale

Monsieur le Président de la Chambre des Députés,

Par la présente je vous fais parvenir, en amont de la Commission du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale du 17 juin 2021 à l'ordre du jour de laquelle se trouve le débat d'orientation sur le rapport d'activité de Madame le Médiateur pour 2019, les réflexions et explications y relatives de la part de mon département que je vous prie de bien vouloir transmettre à Monsieur le Président de la commission précitée.

Tout d'abord, il ressort du rapport qu'au courant de l'exercice 2019 ont été introduites 207 réclamations, dont 173 pouvaient être clôturées définitivement. Globalement, le département de la Sécurité sociale dispose d'un taux de correction de 91,38 % des réclamations introduites.

Caisse nationale de santé (CNS)

Prise en charge de frais médicaux sur base d'une assurance continuée [2020/37]

Ce dossier a pu être conclu suite à la transmission à la CNS des pièces requises en matière d'affiliation.

Assurance continuée et obligation pour le non-résident de transmettre à la CNS une attestation de non-affiliation émise par la caisse de son lieu de résidence [2020/38]

Le Médiateur suggère à la CNS d'envoyer certaines informations d'office aux assurés pour mieux les sensibiliser sur les démarches administratives à respecter. Cette suggestion sera analysée dans le cadre d'un groupe de travail de la CNS qui a comme objectif d'améliorer les informations





Refus de remboursement d'un traitement médical [2020/44]

À l'instar d'autres dossiers précités, les communications avec les assurés seront améliorées en continu afin que les assurés puissent assurer au mieux leurs droits en matière de sécurité sociale. Il en est de même pour les décisions prises par la CNS.

Forfait informatique [2020/45]

Dans ce dossier, un prestataire n'a pas respecté les dispositions fixées dans la convention entre la CNS et l'ALK ainsi qu'issues de l'accord conclu entre parties. Il y a lieu de souligner qu'en application des dispositions légales, une telle convention s'applique à tous les prestataires relevant de son champ d'application, en l'occurrence la kinésithérapie, indépendamment du fait que le prestataire soit membre de l'organisme le plus représentatif ou non.

Contrôle médical de la sécurité sociale (CMSS)

Globalement il y a lieu de souligner que le CMSS, au cours des dernières années, a entrepris des efforts pour améliorer la communication avec d'autres institutions, notamment le Médiateur, afin que la compréhension sur son fonctionnement et les dispositions applicables soient plus accessibles. Ceci est par ailleurs salué par le Médiateur dans son rapport. Ces échanges ont également permis au CMSS de revoir et améliorer différentes procédures et points soulevés.

Justification d'un fait médical nouveau [2020/46]

Ce dossier a pu être réexaminé à la lumière des nouveaux faits portés à la connaissance du CMSS et la personne protégée a pu obtenir l'indemnité pécuniaire de maladie.

Dispense d'examen suite à une convocation du CMSS (2020/47)

En ce qui concerne la dispense suite à une convocation du CMSS, le CMSS confirme que des exceptions resteront certainement possibles pour des cas exceptionnels et dûment justifiés dans le respect des dispositions du Code de la sécurité sociale.

Contradiction entre le CMSS et la Médecine du travail concernant la capacité ou l'aptitude d'un salarié à reprendre son travail (202/48)

D'entrée il y a lieu de souligner que l'incapacité et l'aptitude sont deux choses distinctes et définies respectivement au Code de la sécurité sociale et au Code du travail.



Néanmoins, si cet enregistrement original est déjà coulé en force de chose décidée, la CNAP ne peut plus remplacer cet enregistrement par une nouvelle répartition des périodes correspondantes.

Veillez agréer, Monsieur le Président de la Chambre des Députés, l'expression de ma considération très distinguée.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Schneider'.

Romain SCHNEIDER
Ministre de la Sécurité sociale