

Besoin d'un médecin généraliste ?



TÉLÉCHARGEZ GRATUITEMENT
L'APPLI **DispoDoc**



DispoDoc vous
indique en temps
réel les médecins
disponibles là où
vous êtes

Le système de santé luxembourgeois



AVEZ-VOUS UN
MÉDECIN GÉNÉRALISTE ?

SERVICES D'URGENCE
UNIQUEMENT EN CAS
DE PROBLÈME DE SANTÉ
GRAVE.

préface

Qui de nous ne s'est pas déjà retrouvé dans la situation où, face à un problème de santé, notre volonté de bénéficier rapidement de l'encadrement médical adéquat s'est heurtée aux méandres du système de santé ?

Trouver le bon conseil médical au bon moment n'est en effet pas toujours chose aisée, que ce soit pour des citoyens luxembourgeois résidant au pays depuis longue date ou pour des personnes fraîchement débarquées au Grand-Duché et non encore familières avec notre système de santé.

Le Luxembourg présente la particularité d'être un pays multiculturel où le pourcentage des ressortissants d'origine étrangère avoisine celui des Luxembourgeois, une évolution dont la trajectoire se confirme sur arrière-fond d'une croissance démographique soutenue.

La présente brochure vise à aider tous ceux qui vivent au Luxembourg et qui viennent de s'y installer à mieux se retrouver dans le paysage des soins de santé du Grand-Duché et à les munir des connaissances nécessaires pour s'orienter en connaissance de cause vers les interlocuteurs capables d'adresser au mieux le problème de santé en question.

Dans une société qui ne cesse de changer et qui nous demande de nous adapter sans relâche à de nouvelles réalités, il devient plus important que jamais de fournir aux résidents les informations nécessaires pour qu'ils adoptent les bons réflexes en cas de problème de santé.

Ainsi, la présente brochure insiste sur l'importance d'avoir un médecin généraliste traitant dès qu'on arrive au Luxembourg. Véritable pierre angulaire du système luxembourgeois, la médecine générale est le point de départ d'un parcours de soins coordonné, continu et intégré. La brochure explique également le fonctionnement des services d'urgences, les situations dans lesquelles il est indiqué de s'y rendre et celles où il vaut mieux recourir au médecin généraliste ou à la maison médicale de garde par exemple, afin que seules les « vraies » urgences puissent être traitées aux services d'urgences.

Cette démarche s'inscrit dans l'approche volontariste du Gouvernement visant à promouvoir les compétences du patient en matière de santé, d'améliorer le parcours de soins et, ainsi, de garantir l'efficacité de notre système. L'ambition consiste à donner à tout un chacun les moyens de trouver, d'évaluer et d'utiliser les connaissances disponibles afin qu'il soit en mesure de prendre des décisions éclairées concernant sa propre santé ou celle d'un proche.

Nous espérons que cette publication vous sera utile dans toutes vos démarches en relation avec le bien qui nous tient tous à cœur : la santé ! Prenez-en soin !

Quelques adresses utiles :



SANTE.LU



SANTE.LU/
DISPODOC



SECU.LU



CNS.PUBLIC.LU



CCSS.LU



CNAP.LU



GUICHET.PUBLIC.LU*



* [HTTPS://GUICHET.PUBLIC.LU/CIToyENS/FR/SANTE-SOCIAL/ASSURANCE-MALADIE-MATERNITE/INDEX.HTML](https://guichet.public.lu/citoyens/fr/sante-social/assurance-maladie-maternite/index.html)
(N.B.: DEPUIS LE 17/10/2017, CERTAINES NOUVELLES FONCTIONNALITÉS PERMETTENT DE DEMANDER CERTAINS SERVICES RELATIFS À L'ASSURANCE MALADIE VIA LE PORTAIL EN LIGNE MYGUICHET.LU. L'ASSURÉ POURRA DÉSORMAIS, 24/7, DEMANDER UNE VERSION EN LIGNE DE SON DÉTAIL DE REMBOURSEMENT, CONSULTER SES DONNÉES PERSONNELLES, DEMANDER UN CERTIFICAT DE REMPLACEMENT PROVISOIRE DE SA CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE ETC.)



ROMAIN
SCHNEIDER

MINISTRE DE LA
SÉCURITÉ SOCIALE

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials 'R.S.' followed by a long horizontal stroke.

ROMAIN SCHNEIDER
MINISTRE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE



LYDIA
MUTSCH

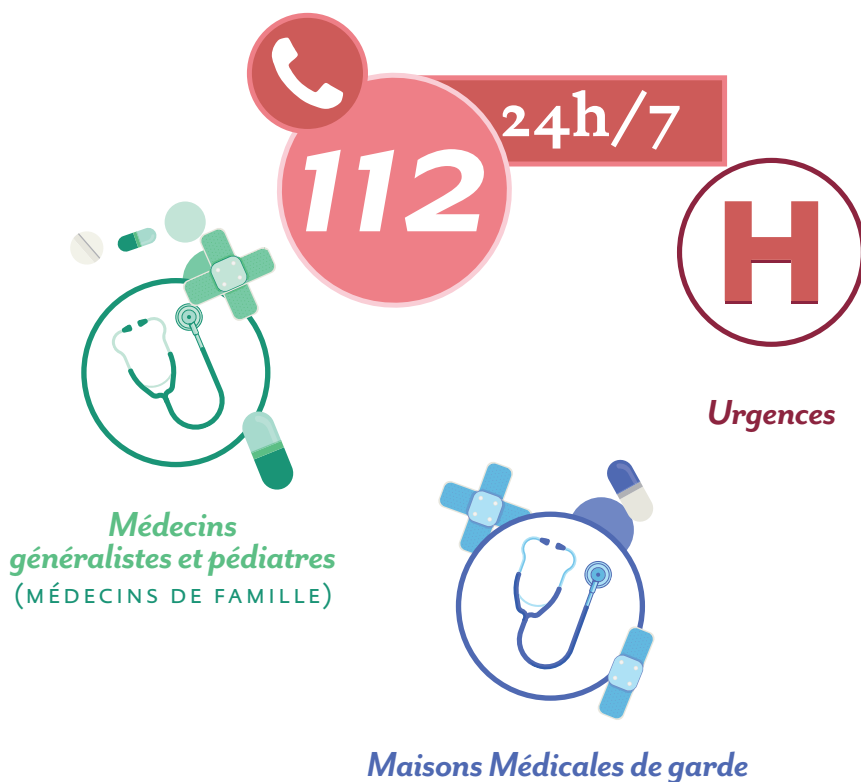
MINISTRE DE LA
SANTÉ

A handwritten signature in blue ink, written in a cursive style, appearing to read 'Lydia Mutsch'.

LYDIA MUTSCH
MINISTRE DE LA SANTÉ

Le système de santé luxembourgeois

Le système de santé luxembourgeois garantit un accès égal et universel à des soins de santé de qualité, dans le cadre d'un parcours de soins coordonné et articulé autour des besoins du patient, en garantissant la liberté de choix du patient et la liberté thérapeutique du prestataire.



1. Comment accéder aux soins de santé ?

Le principe de l'affiliation obligatoire

Le système de la Sécurité sociale est financé par les cotisations des assurés et les contributions des pouvoirs publics. Les cotisations sont payées au Centre commun de la Sécurité sociale (CCSS).

Pour accéder aux soins offerts par le système de santé luxembourgeois, il faut bénéficier d'une déclaration auprès du CCSS. Dans le cas d'une personne salariée, cette déclaration doit se faire par l'employeur au plus tard huit jours après la prise de fonctions de la personne concernée. La CCSS assure l'affiliation de celle-ci auprès de la caisse de maladie compétente (CNS, CMFEP, CMFEC, EMCFL), en fonction de l'occupation.

Cette affiliation peut s'étendre au conjoint et aux personnes de moins de 30 ans résidant au Luxembourg et ne disposant pas d'une affiliation personnelle (les „co-assurés“). Chaque assuré peut contracter une assurance maladie complémentaire. Les personnes travaillant pour une institution européenne basée au Luxembourg sont affiliées auprès du régime commun d'assurance maladie (RCAM) de l'UE.

Dès leur affiliation, les personnes assurées reçoivent une **carte d'assuré** indiquant le numéro de matricule, laquelle doit être présentée lors de chaque contact avec un prestataire de soins. L'assuré peut également commander une carte européenne d'assurance maladie (sur le site du CCSS). Cette carte facilitera également la prise en charge lors d'un séjour temporaire dans un autre Etat membre de l'Union européenne.



2. Quels soins offre le système de santé luxembourgeois ?

Assurance maladie

Toute personne affiliée à l'assurance maladie du Luxembourg peut accéder aux soins de santé suivants :



- Soins médicaux
- Soins de médecine dentaire
- Aides visuelles (lunettes et lentilles de contact)
- Traitements effectués par les professionnels de santé (renvoi vers rubrique « professionnels de santé »)
- Analyses de biologie médicale
- Orthèses
- Médicaments
- Dispositifs médicaux
- Traitements et séjour en milieu hospitalier
- Cures thérapeutiques et de convalescence
- Soins de rééducation et de réadaptation fonctionnelles
- Transport de malades
- Produits sanguins et dérivés plasmatiques
- Greffes d'organes
- Soins palliatifs



L'incapacité de travail

En cas de maladie, le salarié a droit au maintien de son salaire de la part de son employeur et ce jusqu'à la fin du mois de calendrier au cours duquel se situe le 77^e jour d'incapacité de travail calculé sur une période de référence de 18 mois de calendrier successifs. Le droit à l'indemnité pécuniaire est limité à un total de 78 semaines pour une période de référence de 104 semaines.

La maternité

Une femme travaillant au Luxembourg a le droit au congé de maternité qui se compose d'un congé prénatal de 8 semaines avant le terme prévu de l'accouchement. Le congé postnatal est de 12 semaines après la date effective de l'accouchement.

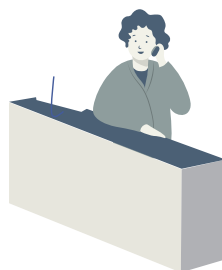
Assurance accident

L'Association d'assurance accident (AAA) est chargée de la prévention et de l'indemnisation des accidents du travail et des maladies professionnelles. L'employeur doit faire la déclaration auprès de l'AAA.

Assurance dépendance

L'assurance dépendance a pris place dans la sécurité sociale à côté de l'assurance maladie et fonctionne selon les mêmes principes : chacun paie une cotisation obligatoire et lorsqu'un assuré devient dépendant, il a le droit de bénéficier des prestations de l'assurance. L'assurance dépendance a principalement pour objet la prise en charge des aides et soins concernant les actes essentiels de la vie (AEV) de la personne dépendante (hygiène corporelle, nutrition, habillement, mobilité, etc.), qui vit à domicile ou dans un établissement d'aides et de soins.

Il existe plusieurs réseaux d'aide et de soins à domicile au Luxembourg. Une liste regroupant tous les prestataires dans ce secteur ainsi que leurs coordonnées, peut être consultée sur le site www.copas.lu.



3. Quelle prise en charge ?

Pour que les prestations de soins de santé (consultations, actes médicaux, visites) donnent lieu à un remboursement, elles doivent être :



- fournies par un prestataire ayant signé une convention avec la CNS
- être prévues par les statuts de la CNS
- être inscrites dans la nomenclature des actes ou une liste des tarifs.

De manière générale, ces prestations sont remboursées par la CNS aux assurés ayant fait l'avance des frais, sur présentation de l'original du mémoire d'honoraire dûment acquitté.

Par contre, les frais hospitaliers, les frais de laboratoires et les frais de pharmacies sont réglés directement entre le prestataire et la CNS selon le système du tiers payant. Dans ce cas, l'assuré est tenu de payer uniquement sa participation statutaire, c'est-à-dire la partie des frais non pris en charge par l'assurance maladie. À noter que pour les soins fournis en milieu hospitalier, les frais de séjour sont couverts par le régime du tiers payant à l'exception des honoraires médicaux, que l'assuré doit avancer.



4. Quels sont les acteurs du système de santé luxembourgeois ?

1

le patient

Le système de santé luxembourgeois est construit autour du patient. Compte tenu des changements auxquels fait face notre système de santé, il est important de faire évoluer les soins de santé en fonction des besoins des patients. La récente réglementation de l'exercice de la profession de psychothérapeute est une illustration concrète de cette ambition.

Le patient bénéficie de nombreux droits qui sont codifiés dans la loi du 24 juillet 2014 sur les droits et obligations du patient, comme p.ex. :

- le droit de choisir librement son prestataire de soins
- le droit à un accompagnateur
- le droit de désigner une personne de confiance
- le droit d'être informé sur son état de santé
- le droit de prendre une décision libre et éclairée
- le droit à un dossier patient tenu à jour.



Le patient qui estime que ses droits ne sont pas respectés ou qui souhaite de se faire accompagner dans le cadre de démarches administratives en relation avec le domaine de la santé et de la sécurité sociale au Luxembourg, peut s'adresser au Service national d'information et de médiation en santé www.mediateursante.public.lu et/ou à la Patiente Vertiedungasbl www.patientevertiedung.lu.

À qui m'adresser ?

2

les professionnels de santé

Ce terme regroupe tant les médecins généralistes et les médecins spécialistes, que les infirmiers, les kinésithérapeutes, les ostéopathes, les psychothérapeutes, pharmaciens et autres métiers de santé réglementés.

Le Luxembourg connaît un système de médecine libérale. Chaque assuré dispose du libre choix de son médecin traitant et peut librement consulter un médecin spécialiste, sans y être nécessairement transféré par un autre médecin.

Le ministère de la Santé et le ministère de la Sécurité sociale recommandent fortement à chaque nouvel arrivant et aux parents d'un nouveau-né de choisir un médecin généraliste. Sur le site www.medecins-generalistes.lu, vous pouvez rechercher votre médecin généraliste (médecin de famille) par commune, nom ou code postal. Le médecin généraliste constitue un pilier essentiel de notre système de santé, en ce qu'il accompagne le patient dans la durée. Il joue un rôle central dans le suivi médical d'un patient, particulièrement en cas de maladie chronique ou complexe. Il coordonne les soins et leur suivi, oriente le patient et gère son dossier, et assure une prévention personnalisée en fonction des besoins du patient. Parfaitement familier avec l'historique du patient et véritable personne de confiance, il assure une prise en charge adaptée aux besoins du patient.

Il est également recommandé de choisir un pédiatre ou un médecin généraliste pour l'enfant.



Au-delà des heures d'ouverture des cabinets médicaux, les médecins généralistes assurent un service de remplacement au sein des Maisons Médicales de garde :



- en semaine entre 20h et 7h,
- pendant les weekends et les jours fériés entre de 8h à 7h.
- après minuit, la Maison Médicale de garde n'est pas directement accessible :
 1. Téléphonnez au 112 avant de vous y rendre.
 2. Votre appel sera noté et transmis au médecin de garde à la Maison Médicale qui vous contactera.
 3. Il vous conseillera, vous invitera à venir à la Maison Médicale de garde ou vous rendra visite à domicile.



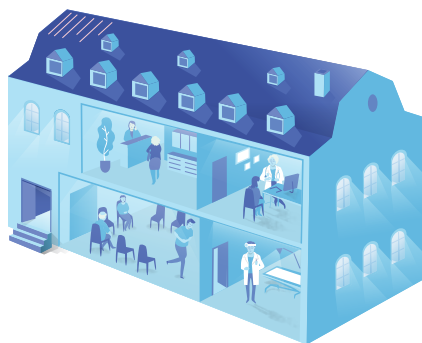
Attention : Les Maisons Médicales de garde offrent une permanence médicale, mais ne sont pas des services d'urgence. En effet, elles ne sont pas compétentes pour traiter un patient qui présente un problème de santé grave. Dans ce cas, le service d'urgence de l'hôpital le plus proche doit être consulté.

Une Maison Médicale de garde pédiatrique, située au Centre Hospitalier du Luxembourg, garantit un accès à des consultations pédiatriques, en-dehors des plages horaires des cabinets des pédiatres, pour les enfants dont la situation ne requiert pas une prise en charge dans un environnement hospitalier :

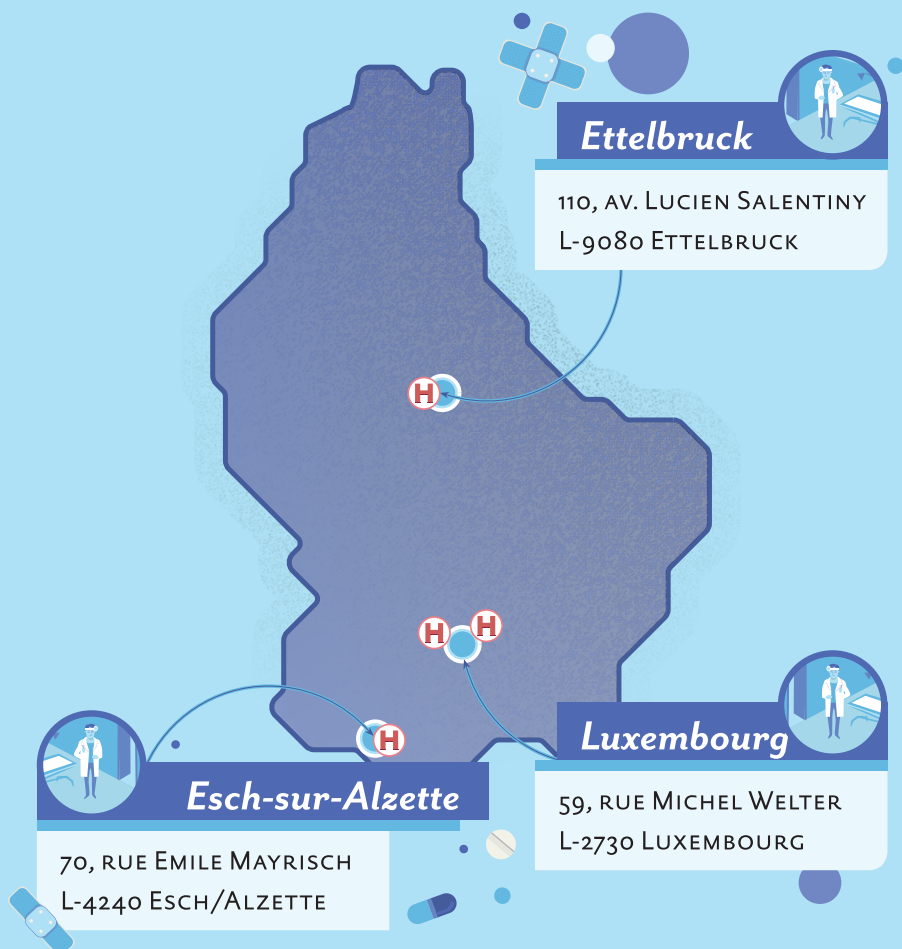
du lundi au vendredi de 19h à 22h pendant toute l'année,

les weekends et jours fériés de 9h à 21h.

Un service de garde en médecine dentaire fonctionne en continu au Centre Hospitalier du Luxembourg (CHL) de samedi 14h à dimanche 18h.



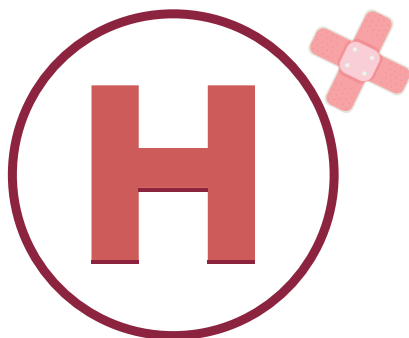
3 Maisons Médicales de garde sont disponibles dans l'ensemble du pays:



3

le secteur hospitalier**Le Luxembourg compte actuellement 4 Centres hospitaliers :**

Ces quatre groupes hospitaliers offrent des services médicaux, chirurgicaux et d'accouchement.

**RÉGION NORD:****CENTRE HOSPITALIER DU NORD (CHDN) :**

dispose d'un service d'urgence et d'un plateau technique complet ; a comme mission de prendre en charge principalement les citoyens du Nord du pays lors d'une hospitalisation, d'un passage à l'hôpital de jour ou en ambulatoire. Les soins de base de proximité sont assurés sur les deux sites, à Ettelbruck et à Wiltz.

www.chdn.lu

**RÉGION CENTRE:****CENTRE HOSPITALIER DE LUXEMBOURG (CHL) :**

dispose d'un service d'urgence, de centres multidisciplinaires de soins et d'un plateau technique complet, intégrant la Kannerklinik pour l'accueil des enfants, la clinique d'Eich et la Maternité Grande-Duchesse Charlotte.

www.chl.lu





RÉGION CENTRE:

HÔPITAUX ROBERT SCHUMAN (HRS) :

dispose d'un plateau technique complet et regroupe l'Hôpital Kirchberg, pour le traitement des urgences et les services médicaux pluridisciplinaires ; la Clinique Bohler - maternité et centre mère-enfant ; la ZithaKlinik, - hôpital pluridisciplinaire et la Clinique Sainte Marie, pour la gériatrie.

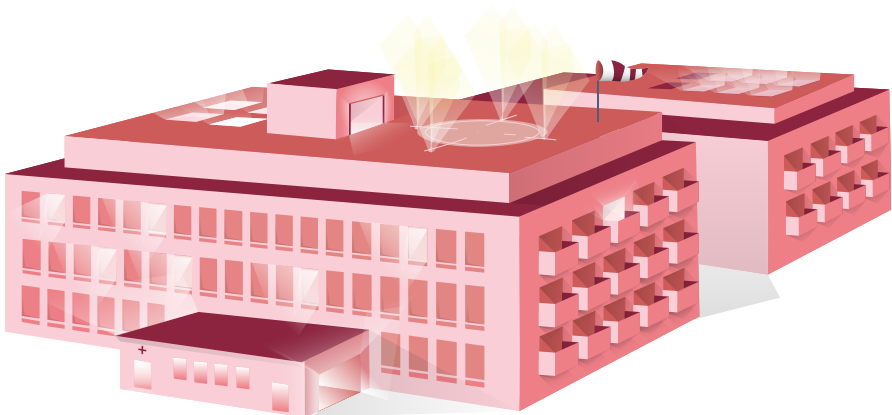
www.hopitauxschuman.lu

RÉGION SUD:

CENTRE HOSPITALIER EMILE MAYRISCH (CHEM) :

dispose d'un service d'urgence, d'unités de soins intensifs et normaux, ainsi que d'un plateau technique complet. Ce centre verra bientôt ses 3 sites (Esch-sur-Alzette, Dudelange - service de rééducation gériatrique et soins de proximité et Niederkorn - hôpital pluridisciplinaire) regroupés dans une nouvelle construction, le Südspidol.

www.chem.lu



6 Établissements hospitaliers spécialisés en

- Cardiologie interventionnelle et chirurgie cardiaque – INCCI – Institut National de Chirurgie Cardiaque et Cardiologie Interventionnelle www.incci.lu
- Radiothérapie – CFB – Centre National de Radiothérapie François Baclesse www.baclesse.lu
- Réhabilitation psychiatrique – CHNP – Centre Hospitalier Neuropsychiatrique www.chnp.lu
- Rééducation fonctionnelle – REHAZENTER – Centre National de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation www.rehazenter.lu
- Rééducation gériatrique – HIS – Hôpital Intercommunal de Steinfurt www.his.lu
- Réhabilitation physique et post-oncologique – CRCC – Centre de Réhabilitation du Château de Colpach www.convalescence.lu

1 Établissement d'accueil pour personnes en fin de vie

- Haus Omega (Soins palliatifs) www.omegago.lu

1 Établissement de cures thermales

- Centre Thermal de Mondorf www.mondorf.lu

1 Centre de diagnostic dans le domaine de la génétique humaine et de l'anatomopathologie

- Laboratoire national de santé (LNS) www.lns.lu

Services spécialisés nationaux

Certains services spécialisés n'existent qu'une fois dans le pays, intégrés au sein d'un CENTRE HOSPITALIER :

- Chirurgie pédiatrique
- Chirurgie plastique
- Hémato-oncologie
- Hospitalisation de longue durée médicale
- Immuno-allergologie
- Maladies infectieuses
- Médecine de l'environnement
- Néonatalogie intensive
- Néphrologie
- Neurochirurgie
- Stroke unit niveau 2
- Ophtalmologie spécialisée
- Pédiatrie spécialisée
- Procréation médicalement assistée
- Psychiatrie infantile
- Psychiatrie juvénile
- Soins intensifs pédiatriques
- Urgence pédiatrique

Services d'urgence

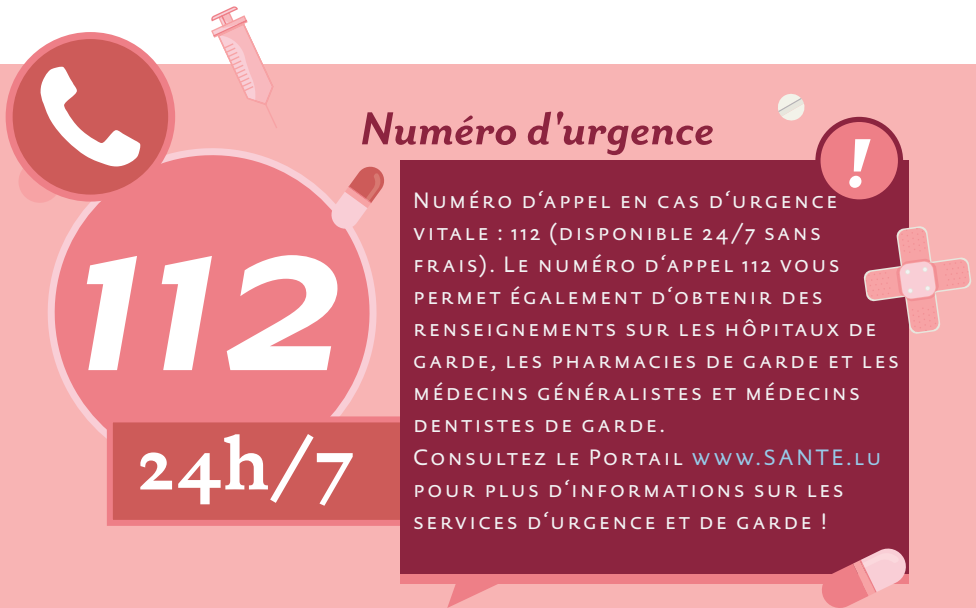
Chaque personne dont l'état de santé présente un certain degré de gravité nécessitant une prise en charge non programmée urgente peut se présenter aux services d'urgence des quatre établissements hospitaliers du Grand-Duché.

Tout autre problème de santé justifie le recours au médecin de famille ou, en fonction de l'heure, à la maison médicale de garde la plus proche.

Les services sont organisés de manière à offrir une proximité d'accès et une orientation privilégiée de toute personne s'y présentant. Ils assurent, en fonction de la gravité du cas, une prise en charge rapide, des soins appropriés à l'état du patient ainsi que le relais aux services médico-chirurgicaux adaptés et/ou au médecin généraliste.

De plus amples informations sur les services d'urgence, ainsi que la liste des hôpitaux de garde peuvent être consultées sur le site

www.SANTE.lu/hopitaux-de-garde



Numéro d'urgence

NUMÉRO D'APPEL EN CAS D'URGENCE VITALE : 112 (DISPONIBLE 24/7 SANS FRAIS). LE NUMÉRO D'APPEL 112 VOUS PERMET ÉGALEMENT D'OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS SUR LES HÔPITAUX DE GARDE, LES PHARMACIES DE GARDE ET LES MÉDECINS GÉNÉRALISTES ET MÉDECINS DENTISTES DE GARDE.

CONSULTEZ LE PORTAIL [WWW.SANTE.LU](http://www.SANTE.LU) POUR PLUS D'INFORMATIONS SUR LES SERVICES D'URGENCE ET DE GARDE !

4

les pharmacies

Le pharmacien est également un interlocuteur et conseiller important en matière de santé. Son rôle consiste à délivrer les médicaments prescrits, à assumer l'entière responsabilité de la vérification des prescriptions et des produits délivrés et à rendre attentif au mode d'administration du médicament. Il peut même vous recommander de consulter un médecin, en fonction de votre état de santé.

Pour trouver une pharmacie de garde, rendez-vous sur le site www.pharmacie.lu.



5

le ministère de la Santé

Le ministère de la Santé prépare et met en œuvre la politique du Gouvernement dans les domaines de la santé publique et de l'organisation du système de santé. Il assure la promotion de la santé et de la prévention des maladies de manière intégrée. Il participe à l'action du Gouvernement en matière de recherche et de promotion de l'innovation dans le domaine de la santé.

Le ministère détient l'autorité sur la Direction de la santé qui est en charge d'assurer la supervision des services de santé au Grand-Duché de Luxembourg.

www.sante.lu/direction

6

le ministère de la Sécurité sociale

Le ministère de la Sécurité sociale a comme principale mission de garantir la sécurité sociale des citoyens et de répondre aux risques et besoins, qui se présentent tout au long de la vie, dans les domaines de la maladie, de la vieillesse, de la dépendance, de l'invalidité et des accidents professionnels.

Pour accomplir ses missions dans les différents domaines, le ministère de la Sécurité sociale a sous sa tutelle l'Inspection générale de la sécurité sociale ; le Contrôle médical de la sécurité sociale et l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance-dépendance.

7

CNS-Gesondheetskeess

La Caisse nationale de santé (CNS) est en charge de la gestion de l'assurance maladie-maternité et de l'assurance dépendance. En ce sens, la CNS est l'interlocuteur pour les remboursements de frais médicaux, le remplacement de salaire en cas de maladie ou de maternité, différentes autorisations comme se faire traiter à l'étranger ou accéder à des prestations paramédicales, la prise en charge de soins en cas de dépendance, etc.

Elle est placée sous la surveillance du ministre de la Sécurité sociale, exercée par l'intermédiaire de l'Inspection générale de la sécurité sociale (IGSS).

Elle est gérée par un Comité directeur, composé de façon tripartite de représentants du salariat, du patronat et d'un représentant de l'État qui préside le Comité.



ISBN : 978-99959-41-62-8

SYSTÈME DE SANTÉ LUXEMBOURGEOIS FR

SEPTEMBRE 2018