



25 ans

Patiente Verriedung Asbl

1B, rue Thomas Edison
L-1445 Strassen



L'asbl Patiente Verriedung a été fondée le 28.6.1995

Membres fondateurs :

- OGB-L
- FNCTTFEL
- LRIV
- AKUT asbl
- FOYER DE LA FEMME
- PSYCHESCH SELBSTHELLEF asbl
- UNION SYNDICALE Luxembourg



Pourquoi la Patiente Verriedung asbl a été fondée?

- Personne ne s'est sentie responsable des droits des patients
- La caisse de santé (CNS) ne contrôle que le respect des status
- Le Collège Médical contrôle le respect du « Code de Déontologie »
- Le ministère de la Santé surveille principalement le respect des différentes lois dans le cadre des hôpitaux



Quelles sont les missions de la Patiente Verriedung asbl?

INFORMATION

- Informations sur les Droits et obligations des patients
- Brochure « Droits des patients »
- Dépliants d'information : Convenances Personnelles (CP), visite médicale
- Conférences sur divers sujets dans le domaine de la santé et de la sécurité sociale



Missions de la Patiente Verriedung asbl

CONSULTATION

- En cas de problèmes
 - administratifs,
 - techniques,
 - médicaux
- Dans le domaine de la santé , des soins et de la sécurité sociale



Missions de la Patiente Verriedung asbl

SUPPORT

- Lors de la réception du dossier patient
- Explications sur le dossier patient
- Informations sur les points de contact / les options de réclamation
- Lors de la rédaction de lettres concernant les droits des patients, par exemple CNS, Collège Médical, ...



Missions de la Patiente Verriedung asbl

GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS

- Qualité de service
- Problèmes avec les mémoires d'honoraires
- Manque d'informations et/ou de communication
- Traitement des patients avec respect
- Soins inadéquats / insouciance
- Facturation incorrecte, tarifs excessifs p. ex. CP (convenances personnelles)



Comment pouvez-vous vous opposer ?

Dialogue !

- Avec le médecin / prestataire concerné
- Avec le chef de service
- Avec la direction



Comment pouvez-vous vous opposer ?

Accord !

- Accord d'un commun accord
- Renvoi à une assurance



Comment pouvez-vous vous opposer ?

Démarches administratives !

- Service d'information et de médiation dans le domaine de la santé
- Collège Médical
- Caisse National de Santé (CNS)
- Commission de surveillance des assurances sociales
- Ministère de la Santé, Ministère des Assurances Sociales
- En dernier recours : la justice



Que fait la Patiente Vertriedung asbl pour vous?

- Tout patient a le droit à des soins médicaux adéquats quel que soit son statut social
- Révision de la **Nomenclature** sur les soins dentaires
- **Fixation d'un plafond** pour les tarifs dentaires



Que fait la Patiente Vertriedung asbl pour vous?

- **Contrôle qualité** : dans le domaine medical ainsi que dans le secteur de l'assurance dépendance
- **Elaboration de normes et contrôle de qualité** p. ex transports de patients en taxis / taxis-ambulances / ambulances
- **De meilleurs soins pour les malades mentaux, de meilleurs structures pour les malades mentaux**



Que fait la Patiente Vertriedung asbl pour vous?

- **Convenances personnelles** : suppression des CP et des suppléments pour les chambres de 1^{ère} classe
- **Valorisation** de la médecine alternative et de la médecine environnementale !
- **Mise en place de centres de compétences** afin de pouvoir garantir des soins médicaux de haute qualité



Comment pouvez-vous soutenir la Patiente Verriedung asbl ?

Adhésion

- En tant que membre individuel
 - Cotisation de 25€/an
- En tant que famille
 - Cotisation de 38€/an



Comment pouvez-vous soutenir la Patiente Verriedung asbl?

Don

- Par votre don vous pouvez soutenir le travail de la Patiente Verriedung asbl

La Patiente Verriedung, association reconnu d'utilité publique, peut recevoir des dons fiscalement déductibles dans le chef des donateurs dans les limites des articles 109 et 112 de la loi concernant l'impôt sur le revenu

(plus d'infos sur le site de l'Administration des Contributions Directes)



Qui sont les employés de la Patiente Verriedung asbl?



Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter !

