



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Santé

Dossier suivi par: JOME Laurent
Tel: 247 85510
Email: laurent.jome@ms.etat.lu

Monsieur le Ministre
aux Relations avec le Parlement
Service central de Législation
5, rue Plaetis
L-2338 Luxembourg



Luxembourg, le 28 août 2019

Concerne: Question parlementaire n° 959 du 24 juillet 2019 de Monsieur le Député André Bauler et de Madame la Députée Carole Hartmann.

Réf. : 82dx72774

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous faire parvenir en annexe la réponse du soussigné à la question parlementaire n° 959 du 24 juillet 2019 de Monsieur le Député André Bauler et de Madame la Députée Carole Hartmann concernant le "Service audiophonologique".

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération très distinguée.

Pour le Ministre de la Santé,

Laurent JOMÉ

Premier Conseiller de Gouvernement





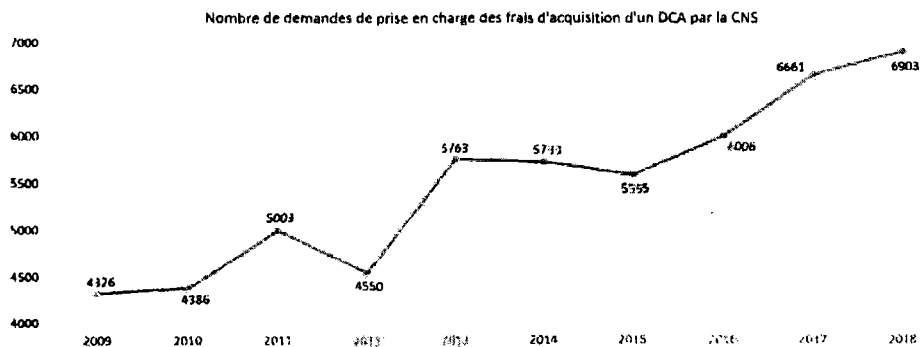
Réponse de Monsieur le Ministre de la Santé à la question parlementaire n° 959 du 24 juillet 2019 de Monsieur le Député André Bauler et de Madame la Députée Carole Hartmann concernant le "Service audiophonologique".

De quelle façon le Service audiophonologique est-il organisé ? Quel est l'effectif de ce service ?

Le Service audiophonologique est directement dépendant du Directeur de la santé. Il est sous la responsabilité d'un chef de service et est actuellement composé de 10,5 ETP d'orthophonistes, 4,5 ETP d'audioprothésistes, 0,5 ETP de psychologues et de 4,25 ETP de personnel administratif.

Monsieur le Ministre peut-il indiquer combien de personnes ont fait une demande pour un appareil auditif au cours des dernières années ??

Le nombre de demandes de prise en charge des frais d'acquisition de dispositifs de correction auditive auprès de la CNS est en constante augmentation. Comme le montre le tableau ci-dessous, ce nombre a augmenté de 60% au cours des 10 dernières années pour atteindre 6903 en 2018.



Monsieur le Ministre dispose-t-il de statistiques sur la durée moyenne d'attente? Est-ce qu'il y a eu des réclamations au sujet de cette durée ?

Calculé sur les rendez-vous sans convenances personnelles particulières attribués au cours du mois écoulé, la durée moyenne d'attente pour un 1^{er} rendez-vous au Service audiophonologique est de 92 jours. Ces 92 jours sont divisés en 11 jours de durée moyenne pour l'envoi de l'ordonnance médicale par le médecin prescripteur, 9 jours de durée moyenne pour le traitement administratif à la CNS et 72 jours de durée moyenne pour l'obtention du premier rendez-vous de contrôle au Service audiophonologique. Il faut cependant noter que les cas présentant un facteur d'urgence, tels que les jeunes enfants ou des patients souffrant d'acouphènes, sont convoqués prioritairement par le Service audiophonologique.

Il y a en effet un certain nombre de réclamations de la part des personnes concernées relatives, non seulement quant aux délais d'attente, mais aussi par rapport à la complexité des démarches à respecter.



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Santé

Monsieur le Ministre entend-il, le cas échéant, prendre des mesures afin de raccourcir ce délai d'attente ?

Des mesures pour raccourcir le délai d'attente et pour simplifier la procédure de prise en charge par la CNS ont déjà été prises par le ministère de la Santé. Le rôle du Service audiophonologique étant l'émission d'un avis concernant le forfait de remboursement et le contrôle audioprothétique, il a été décidé de remplacer l'un des rendez-vous obligatoires au Service audiophonologique par un contrôle sur dossier. Cette mesure a été préférée à une augmentation de personnel du Service, afin de réduire les délais d'attente sans impacter la trésorerie de l'Etat et, par la même occasion, de simplifier la procédure pour les personnes concernées.

Une deuxième mesure envisagée par le ministère de la Santé est la digitalisation des documents administratifs et leur traitement en direct, ce qui permettrait de réduire efficacement la durée du volet administratif de la procédure.