



PATIENTE VERTRIEDUNG

Ee Reckbleck

2020 / 2021



Léiw Matbiergerinnen an Matbierger!

Pandemie huet eis e Stréch duerch Rechnung geméit! Mer wollten eis 25 Joer mat iech zesummen feieren! Leider war dat net méiglech!

Mer hunn et awer fäerdeg bruecht eis Büroen während der ganzer Zäit fir iech opzehalen. Un Aarbecht huet et net gefeelt. Wéi mer virun 25 Joer ugefaangen hunn eis gezielt vir Patienten anzesetzen hat mer e kleng Büro mat genau enger Persoun besat.

Haut huet Patienten Verriedung 5 haaptamtlech Mataarbechter an e Comité mat nëmmen éiere-namtlech Matstreider. Dat mer esou gewuess sinn ass op eis Aarbecht déi mer bis elo geléicht hunn zeréckzeféieren. Patienten Verriedung ass haut unerkannt an op villen Plätzen vertritt Sie d'Interessen vun de Patienten.

Leider sinn Problemer nach net all geléist, an kommen ëmmer neier derbäi. Mer verléieren awer net de Courage!

Mer sinn och net eleng, mer kréien Ënnerstützung aus allen Kreesser vun eiser Bevëlkerung, deenen well ech Merci soen!

Déi Bulletin däin der haut vun eis kritt huet gött iech e klengen iwwerbléck iwwer eis Aarbecht.

Ech well iech alleguer fir déi Feierdeeg alles gutt's wënschen an virun allem eng gutt Gesondheet!

René Pizzaferrri
President

Chères concitoyennes et concitoyens !

Malheureusement la pandémie a contrecarré nos plans de fêter nos 25 ans avec vous !

La Patiente Verriedung Asbl a néanmoins réussi à rester ouvert et fonctionnel durant tout ce temps pour rester à votre service ! Nous n'avons pas manqué de travail.

Quand nous avons commencé à nous engager pour les droits des patients, il y a 25 ans, notre petit bureau était occupé par une collaboratrice.

Aujourd'hui la Patiente Verriedung Asbl compte 5 collaborateurs et un comité composé d'une dizaine de bénévoles. Que la Patiente Verriedung Asbl ait tellement grandi est due à notre bon travail des dernières années. La Patiente Verriedung Asbl est reconnue nationalement et défend les droits des patients dans beaucoup d'instances.

Malheureusement tous les problèmes ne sont pas encore résolus et de nouveaux problèmes surviennent tout le temps. Mais nous ne désespérons pas et continuons de lutter pour vous !

Heureusement nous recevons du soutien de toutes les couches de la population, pour cela je tiens à remercier tout le monde !

Le bulletin que vous tenez dans votre main, vous donne un petit aperçu de notre travail.

Je vous souhaite de bonnes fêtes de fin d'année et surtout une bonne santé !

René Pizzaferrri
Président

Neue Zusammenarbeit zwischen dem LCGB und der Patiente Verriedung!

Zusammen sind wir stark!

Seit diesem Jahr ist der LCGB Mitglied der Patiente Verriedung Asbl und alle LCGB-Mitglieder sind automatisch Mitglied der Patiente Verriedung Asbl. Somit sind die zwei grössten Gewerkschaften LCGB und OGBL Mitglied der Patiente Verriedung Asbl!

Neue Funktion Webseite in der Rubrik Patienten Ecke

Die Patiente Verriedung hat eine neue Funktion auf ihrer Webseite eingerichtet um Ihnen bei Ihrem Arztbesuch zur Seite zu stehen mit einer Checkliste die Sie zu Hause ausdrucken können.

Steht ein Arzt oder Apothekergespräch bevor?

Dann ist es wichtig, entsprechend vorbereitet zu sein.

Mit unserer Checklisten können Sie eine individuelle, personalisierte Fragenliste erstellen und ausdrucken. Klicken Sie nur die Fragen an, die für Sie von Bedeutung sind, klicken Sie dann auf « Auswahl drucken » und Ihr Fragenkatalog wird für Sie persönlich als PDF zum Ausdrucken erstellt.

Unser Tool ermöglicht es Ihnen, Ihre Fragen auf eine andere Sprache zu übersetzen. Dies kann äußerst nützlich sein, sollten Sie vorab wissen dass Sie einen Termin mit einem Arzt haben, der Ihre Sprache eventuell nicht fließend beherrscht.

Vorstellung neuer Mitarbeiter



NICO SOSSONG

Um die wachsenden Aufgaben, Leistungen und Projekte weiterhin mit maximalem Einsatz zu erfüllen, haben wir unser Team verstärkt und freuen uns Ihnen **Nico Sossong** vorstellen zu können. Er hat über 30 Jahre als diplomierter Krankenpfleger gearbeitet und ermöglicht es der Patiente Verriedung Asbl Ihnen noch besser zur Seite zu stehen.

Présentation DSP

Le «DSP» se présente sous forme d'un dossier électronique. Le patient, les prestataires de soins de santé du patient et ceux à qui le patient donne accès au dossier peuvent consulter ledit dossier via le portail Internet sécurisé. Chaque médecin gardera néanmoins un dossier sur le patient, comme c'était le cas auparavant. De plus, le patient a le droit de supprimer son DSP à tout moment. Un DSP sera créé pour chaque patient, sauf si celui-ci s'oppose.

Le DSP est votre dossier de santé électronique gratuit, personnel et sécurisé qui:

- regroupe vos données de santé essentielles
- est uniquement accessible à vous-même et aux professionnels de santé à qui vous donnez un accès
- facilite votre suivi et la coordination de votre prise en charge
- favorise des soins optimaux et aide à éviter des examens inutiles ou redondants
- peut même sauver votre vie en cas d'urgence médicale

Les avantages du DSP pour vous :

toutes vos informations de santé essentielles centralisées à un seul endroit, donc plus besoin de les mémoriser ou de «vous promener» avec des dossiers d'un médecin à l'autre

si vous changez de médecin, celui-ci peut avoir directement accès au contenu si vous lui accordez le droit d'accès

en cas d'urgence médicale, les professionnels de santé qui vous prennent en charge ont directement accès à vos données essentielles si vous leur avez donné l'accès

Est-ce que je peux fermer mon DSP?:

Oui, et pour cela vous avez 3 possibilités:

- 1) **Lors du premier accès à votre DSP:** Après avoir activé votre compte eSanté et avoir effectué votre première connexion, vous avez la possibilité de choisir l'option "Je souhaite fermer mon DSP".

Présentation DSP

Der «DSP» liegt in Form einer elektronischen Datei vor. Der Patient, die Gesundheitsdienstleister des Patienten und diejenigen, denen der Patient Zugriff auf die Datei gewährt, können die Datei über ein sicheres Internetportal einsehen. Jeder Arzt wird dennoch wie bisher eine Akte über den Patienten führen. Darüber hinaus hat der Patient das Recht, sein DSP jederzeit zu entfernen. Für jeden Patienten wird ein DSP erstellt, sofern dieser nicht widerspricht.

Der DSP ist Ihre kostenlose, persönliche und sichere elektronische Gesundheitsakte, sie:

- konsolidiert Ihre wesentlichen Gesundheitsdaten
- ist nur für Sie und die Angehörigen der Gesundheitsberufe zugänglich, denen Sie Zugang gewähren
- erleichtert Ihre Nachsorge und die Koordination Ihrer Pflege
- fördert die optimale Pflege und hilft, unnötige oder redundante Untersuchungen zu vermeiden

Die Vorteile von DSP für Sie:

Alle wichtigen Gesundheitsinformationen sind an einem Ort zentralisiert, sodass Sie sie nicht mehr auswendig lernen oder mit Aufzeichnungen von einem Arzt zum anderen gehen müssen

Wenn Sie den Arzt wechseln, können diese direkt auf die Inhalte zugreifen, wenn Sie ihnen das Zugriffsrecht gewähren

Im Falle eines medizinischen Notfalls haben die Gesundheitsdienstleister, die sich um Sie kümmern, direkten Zugriff auf Ihre wesentlichen Daten, wenn Sie ihnen Zugriff gewährt haben

Kann ich mein DSP schließen ?

Ja, und dafür haben Sie 3 Möglichkeiten:

- 1) **Beim ersten Zugriff auf Ihren DSP:** Nachdem Sie Ihr eHealth-Konto aktiviert und Ihre erste Verbindung hergestellt haben, können Sie die Option «Ich möchte meinen DSP schließen» auswählen.

- 2) **À tout moment dans votre DSP:** Vous pouvez à tout moment décider de fermer votre DSP en vous connectant à celui-ci et en cliquant sur l'onglet "Traçabilité" et ensuite sur "Fermeture du dossier".
- 3) **Envoi du formulaire de demande de fermeture:** Si vous ne pouvez pas/ne souhaitez pas fermer votre DSP vous-même, vous pouvez demander sa fermeture via le formulaire «Demande de fermeture». Envoyez-le dûment complété et accompagné des pièces justificatives demandées, à l'Agence eSanté.

Si vous changez d'avis, vous pouvez naturellement demander la réouverture plus tard, à n'importe quel moment.

Si vous avez plus de questions n'hésitez pas à nous contacter.

- 2) **Jederzeit in Ihrem DSP:** Sie können jederzeit entscheiden, Ihren DSP zu schließen, indem Sie Sich in Ihrem DSP anmelden und auf die Registerkarte «Rückverfolgbarkeit» und dann auf «Datei schließen» klicken.
- 3) **Einsendung des Formulars „Antrag auf Schließung:** Um die Schließung Ihres DSP zu beantragen, müssen Sie nur das Formular «Antrag auf Schließung» komplett und lesbar ausfüllen und es mit den erforderlichen Kopien an die Agence eSanté senden.

Wenn Sie Ihre Meinung ändern, können Sie natürlich jederzeit die Wiedereröffnung zu einem späteren Zeitpunkt beantragen.

Bei weiteren Fragen kontaktieren Sie uns!

<https://www.esante.lu/portal>



Rapport d'activité 2020

Lors de l'exercice 2020, la « PATIENTE VERTRIEDUNG a.s.b.l. » a été confrontée à une hausse d'appels téléphoniques. En 2020 la Patiente Vertriebung asbl a géré **2429 prises de contact par téléphone**. Un nombre élevé de ces appels téléphoniques a été lié à des questions, des plaintes et demandes d'information liées à la pandémie du COVID-19. Beaucoup de ces entretiens téléphoniques ont eu une durée d'**au moins 30 à 60 minutes**, les gens étant anxieux, cherchant des conseils et du réconfort confrontés à une situation extrêmement angoissante que représente cette pandémie du COVID-19. Suite au «lockdown» et conformément aux recommandations du Ministère de la Santé relatives au virus COVID-19, la « PATIENTE VERTRIEDUNG a.s.b.l. » n'a plus donné de consultations dans leurs bureaux, durant les mois de mars et d'avril. Néanmoins cette situation exceptionnelle, **64 entrevues entre le patient et la Patiente Vertriebung** asbl ont pu être réalisées. Ces entrevues se sont déroulées au sein de la Patiente Vertriebung asbl ou bien sous forme de visites à domicile, le facteur décisif étant la mobilité des demandeurs. Souvent une entrevue personnelle s'avère nécessaire pour permettre une discussion plus poussée des problèmes rencontrés.

À côté des appels téléphoniques la Patiente Vertriebung asbl a traité **147 demandes de soutien par courrier**, 101 demandes par courriel et 20 demandes par la plateforme sociale Facebook. 272 suivis à moyen et à long terme (3 mois – 1 an) ont été réalisés, ces suivis ont donné lieu à l'établissement d'un dossier, souvent liés à des contestations ou litiges entre patients et prestataires (p.ex. prise en charge incorrecte; facturation par les prestataires et remboursement par une assurance maladie). À ces dossiers s'ajoutait la reprise des dossiers des exercices précédents.

Tous ces dossiers donnent lieu à des échanges de courrier, des transmissions d'informations et souvent des médiations entre les différentes parties concernées.

Lors de l'année 2020, 35 entrevues, internes et externes, ont été réalisées. Ces entrevues consistaient en l'échange entre la Patiente Vertriebung asbl, et des prestataires de soins de santé et des représentants du secteur de la santé et de la sécurité sociale. La plupart de ces échanges ont eu lieu par visioconférence afin de protéger au mieux tous les interlocuteurs.

Pour informer les patients de leurs droits et devoirs, la Patiente Vertriebung asbl, a envoyé 402 documents liés au secteur de la santé et de la sécurité sociale. Afin d'aider et de soutenir au mieux les patients, la Patiente Vertriebung asbl a offert **une fois par mois une consultation juridique gratuite**. Les permanences se sont déroulées au sein de la Patiente Vertriebung asbl de 15 à 18 heures. Lors de chaque permanence, 6 patients ont eu la possibilité de demander conseil auprès d'un avocat.

L'association a aussi été active sur les réseaux sociaux, ainsi la **Patiente Vertriebung asbl a posté 137 fois sur Facebook**. Ces posts ont été vus par 207.407 personnes, ce qui fait en moyenne 1.513 personnes par post. Il y a eu 33.972 visites de notre page internet. La Patiente Vertriebung asbl a tweeté 410 fois. La Patiente Vertriebung dispose d'un canal Youtube et Vimeo sur lesquels **10 vidéos ont été publiées**.

La « PATIENTE VERTRIEDUNG a.s.b.l. » a **envoyé 8 Newsletter** pendant l'année 2020.

Pressemitteilungen - Reform Ausbildung

Im Interesse des Patienten ist es von großem Vorteil, wenn die Krankenpfleger Ausbildung dazu führt, eine Referenzperson für den Patienten zu erhalten, die als Kontaktperson Sicherheit vermittelt und menschlicher Kontakt und Kommunikationsfähigkeit gewährleistet sind und zu einer guten Pflegequalität führen.

Die aktuelle Situation in der Krankenpfleger Ausbildung ist leider so, dass in den ersten beiden Ausbildungsjahren das Verhältnis Theorie-Praxis so ungleichmäßig verteilt ist, dass nur einige Wochen Praktikum vorgesehen sind. Dies führt dazu, dass die Auszubildenden erst im dritten Ausbildungsjahr, wenn mehr Praktikum vorliegt, merken, was der Krankenpfleger Beruf wirklich in der Praxis darstellt und welche Verantwortung dieser Beruf hergibt.

Oft kommen die Schüler dann überfordert zum Entschluss abzubrechen und das bedeutet zwei verlorene Schuljahre und zusätzlicher Mangel an Krankenpfleger Nachwuchs.

Da die Zahl der zugelassenen Schüler wegen fehlender Infrastruktur seit langem jährlich beschränkt ist, sind diese verlorene Ausbildungsplätze eine Katastrophe für unser Gesundheitswesen. Abschreckend ist ebenfalls der aktuelle Personalmangel und der Druck, unter dem das Pflegepersonal arbeiten muss durch das PRN-System zur Leistungserfassung der Krankenpfleger.

Diesen Druck bemerken auch die Krankenpfleger Schüler während ihres Praktikums, was ebenfalls abschreckend wirkt, den Krankenpflegeberuf zu erlernen.

Wenn Dokumentation für Statistiken vorrangig vor der Zeit im Krankenzimmer wird, ist die Qualität der Krankenpflege in Gefahr.

Verschiedene Schüler benutzen das augenblickliche Schulsystem nur dazu, um die sogenannte „Première classique“ zu umgehen und über diesen Weg zur Universität zu gelangen. Ihr Interesse gilt nicht der Ausbildung zum Krankenpfleger; was sich dann auch in ihrem Praktikum mit einer Motivationslosigkeit widerspiegelt und nicht zur Qualität der Krankenpflege beiträgt.

Eine Aufwertung der Gehälter und das Ausarbeiten eines Bachelor-Studienganges sind nicht allein die finale Lösung zur Verbesserung der Attraktivität des Krankenpfleger Berufes, sondern ebenfalls adäquate Arbeitsbedingungen, ohne Leistungsdruck zu arbeiten, ausreichend Pflegepersonal und ein vorhandenes Zusammenspiel von Berufsmotivation und Bedürfnissen müssen gewährleistet sein.

Wichtig wäre zudem eine verpflichtende Ausbildung aller Berufsanfänger; zeitnah nach Berufseintritt, welche eine Angleichung der unterschiedlichen Ausbildungen ermöglicht.

Die unendliche Geschichte : Ambulanz-Taxis

Vor allem ältere Menschen sind des Öfteren auf sie angewiesen: Ambulanz-Taxis.

31 Unternehmen sind bei der Gesundheitskasse für diese Dienstleistung zugelassen. Die Tarife reichen von denen die von der Gesundheitskasse zurückerstattet werden, bis hin zu wahren Wucherpreisen. Einmal abgesehen von der undurchsichtigen Preispolitik erreichen die Patient*innen der Patient*innenvertretung Asbl auch nicht wenige Klagen betreffend der Sauberkeit und den Standards in den Ambulanz-Taxis. Qualitativ hochwertige Dienstleistungen sehen anders aus.



Wer auf ein Ambulanz Taxi angewiesen ist, der sollte sich vorher genau über die Tarife informieren. Das ist leider nicht so leicht, oft wird den Patienten ein Ambulanz Taxi vom Krankenhauspersonal gerufen, die Patienten haben in diesem Fall gar keinen Einfluss darauf, welches Unternehmen sie zu welchen Preisen transportiert, denn eine einheitliche Tarifpolitik gibt es leider nicht, die Unternehmen können ihren Kunden berechnen was sie wollen. Vieles liegt im Argen, was die Ambulanz-Taxis angeht. Vor allem, aber nicht nur, was die Preise angeht.

Die Patient*innenvertretung Asbl setzt sich seit Jahren ein, um eine bessere Regelung durchzusetzen, die den Patienten mehr Sicherheit und keine Überraschungen bei den Rechnungen mehr bringen würde. Im letzten Koalitionsabkommen wurde festgehalten, dass eine Reform des Krankentransportes in dieser Legislaturperiode kommen soll. Aufgrund zahlreicher Schreiben der Patient*innenvertretung Asbl an die unterschiedlichen Ministerien und zuletzt an den Premier Minister, wurde schlussendlich eine Arbeitsgruppe gebildet, an der leider keine Vertreter der Patienten teilnehmen durften. Bis jetzt wurden der Patient*innenvertretung Asbl auch noch keine Details der Reform mitgeteilt, das Einzige was man weiß, ist, dass es wohl bald einen „avant projet de loi“ geben soll, basierend auf diesem kann die Krankenkasse dann eine Konvention ausarbeiten und die Patient*innenvertretung Asbl stellt sich ernsthaft die Frage, ob es in dieser Legislaturperiode überhaupt noch zu der so dringend notwendigen Änderung bei den Krankentransporten kommen wird.

Die Patient*innenvertretung Asbl fordert deshalb, dass schnellstmöglich Qualitätsstandards festgelegt werden, dies in Bezug auf die Ausstattung der Wagen sowie die Ausbildung der Fahrer und der Begleitpersonen. Zudem fordert sie eine Überwachung und Kontrolle dieser Standards, ausgeführt von einer Kontrollstelle an die man sich auch mit Beschwerden wenden kann. Diese Kontrollinstanz soll dann auch bei Missachtung der Standards entsprechende Sanktionen aussprechen können.

Zudem fordert die Patient*innenvertretung Asbl eine transparente Tarifpolitik, einheitliche Tarife müssen festgelegt werden, welche in einer Konvention mit der CNS festgelegt werden und bindend für die Unternehmen sind. Dies soll dem Patienten die Sicherheit geben, dass er auch in nicht-Notfall Situationen einen Taxi-Ambulanz Dienst in Anspruch nehmen kann und dies zu einem bezahlbaren Tarif.

Problèmes:

- qualification ou formation resp. formation continue que le personnel accompagnant doit disposer ou suivre pour ce poste
- qualité de la prise en charge (mobilisation du malade, positionnement non adapté dans l'ambulance, chute lors du transport, hygiène du véhicule etc...
- facturation (forfait pour prise en charge, position couchée, pour désinfection, nettoyage, transport ou actes non réalisés, variations dans les tarifs pour

l'indemnité kilométrique, forfait kilométrique au gré de la société kilométrages selon gré, etc..) frais pour autres services

- l'agrément qui lie actuellement les sociétés taxis / ambulances / VSL à la Caisse Nationale de Santé ne comporte aucune obligation particulière comme par ex. exigences minimales du véhicule, hygiène, formation du personnel etc.
- Problématique des transports en série

Interventions :

Luxembourg, le 25 octobre 2005 : Lettre au ministre de la santé et sécurité sociale Mars di Bartolomeo (Prise en charge des transports Clinique Pédiatrique - Domicile Manque d'information et conséquence pour les patients)

Luxembourg, le 6 avril 2006 : Lettre à l'UCM (demande d'instaurer une convention pour les transports)

Luxembourg, le 10 mai 2006 : Relance UCM

Luxembourg, le 30 août 2006 : Lettre réponse à l'UCM

Luxembourg, le 4 juillet 2007 : Lettre MS: Limitation de la prise en charge de transport en série pour un maximum de vingt journées de traitement ambulatoire

Luxembourg, le 11 août 2009 : Lettre au ministre de la santé Mars di Bartolomeo

Luxembourg, le 30 juillet 2009 : Lettre au ministre de la sécurité sociale Mars di Bartolomeo

Luxembourg, le 17 février 2015 : Lettre CNS qualité de la prise en charge, qu'au niveau de la facturation

Luxembourg, le 10 janvier 2017 : Lettre aux 4 ministères et CNS pour savoir qui est responsable

Luxembourg, le 9 février 2021 : Lettre aux ministres de la santé & Sécurité sociale ainsi que la CNS

Communiqués de presse:

17.4.2007 : Transports en série

Articles de Presse:

Premier Mars 2017 (Tageblatt)

Lettres aux prestataires:

Luxembourg, le 01 février 2005 : Euroambulance SARL

Luxembourg, le 03 février 2005 : Euroambulance SARL

Entrevues récentes:

Luxembourg Octobre 2019

avec Monsieur Gallé de la fédération des Taxis

Luxembourg Février 2020

avec Madame la Ministre Lenert

Luxembourg Mars 2021

Monsieur le Ministre Schneider Romain

Luxembourg Juin 2021 avec les responsables de la délégation du personnel de la Croix-Rouge

Luxembourg Juillet 2021 avec Monsieur Gallé de la fédération des Taxis

AGORA :

L'AGORA a pour but de réunir toutes les petites et grandes associations œuvrant dans le domaine du bien-être du patient, afin de réaliser et d'atteindre des objectifs communs.

La Patiente Verriedung asbl organise des séances d'information permettant de présenter des thèmes liés aux activités des associations de l'AGORA.

Intéressé? N'hésitez pas à contacter notre bureau au 49 14 57-1 ou par e-mail: info@patienteverriedung.lu

Mitgliedsvereinigungen (AGORA)

Die AGORA hat zur Zielsetzung alle kleineren und grösseren Vereinigungen, welche sich für das Wohlbefinden der Patienten einsetzen, zusammenzuführen um gemeinsame Ziele besser verwirklichen zu können.

Die Patiente Verriedung asbl organisiert Informationsversammlungen zu den Themen welche die Mitgliedsvereinigungen der AGORA betreffen.

Daran interessiert? Zögern Sie bitte nicht und kontaktieren Sie uns unter der Telefonnummer: 49 14 57-1 oder e-mail: info@patienteverriedung.lu

Presentation Patiente Verriedung:

BUREAU | BERATUNGS- UND GESCHÄFTSSTELLE

Le bureau a pour mission de s'occuper des activités de la PATIENTEVERTRIEDUNG asbl et d'accueillir les membres afin de les conseiller, de les renseigner et de les aider dans leurs démarches.

Die Beratungs- und Geschäftsstelle ist zuständig für die Organisation und Abwicklung der Aktivitäten der Patiente Verriedung asbl. Desweiteren empfangen die Mitarbeiter die Patienten zu Beratungsgesprächen und bieten Unterstützung im Rahmen des Tätigkeitsbereichs der Patiente Verriedung asbl.



Clees Georges

Chargé de communication |
Kommunikationsmanager



Pizzaferré René

Président | Präsident



Delbrassinne-Wennmacher Michèle

Chargée de direction, Psychologue diplômée |
Geschäftsführerin, Diplomierte Psychologin



Kaiffer Marie-Anne

Conseil aux membres |
Beratung für Mitglieder



Schlechter Michelle

Secrétaire | Sekretärin



Sossong Nico

Infirmier diplômé |
Diplomierter Krankenpfleger





L'association PATIENTE VERTRIEDUNG A.s.b.l. est une association sans but lucratif qui a été créée en 1995 dans une optique d'information et d'assistance des patients ou bénéficiaires de soins.

Notre action porte sur l'ensemble des problèmes administratifs techniques, médicaux et de soins dans le domaine de la santé et de la sécurité sociale.

La PATIENTE VERTRIEDUNG A.s.b.l. travaille en étroite collaboration avec un réseau de consultants composé de juristes, de professionnels du monde de la Santé et de la Sécurité Sociale.

Ainsi, la mission de la PATIENTE VERTRIEDUNG A.s.b.l. est de fournir au patient des informations pertinentes et compréhensibles concernant un traitement, une maladie ainsi que ses droits et devoirs dans le domaine de la santé et sécurité sociale ainsi que le domaine de l'assurance dépendance. De plus, la PATIENTE VERTRIEDUNG A.s.b.l. aide le patient dans ses démarches en cas de contestations ou litiges entre les patients et prestataires. La PATIENTE VERTRIEDUNG A.s.b.l. accompagne le patient dans son cheminement.

La PATIENTE VERTRIEDUNG A.s.b.l. informe le patient par la publication de brochures sur les droits et devoirs du patient, ainsi que par des dépliants sur des sujets spécifiques ou par l'organisation de conférences publiques. Les nouveaux médias ont aussi pris une grande importance pour la promotion des informations par le moyen d'une nouvelle page web, une newsletter régulière ainsi que les réseaux sociaux. Mais un des moyens les plus importants reste une information personnelle et individuelle qui est assurée pendant les heures de permanence au siège social.

Cette assistance consiste généralement à aider le patient dans les différentes démarches administratives ainsi que par la rédaction de lettres. Elle peut être également être plus technique avec la recherche et la guidance vers des structures adaptées.

Depuis l'année 2019, la PATIENTE VERTRIEDUNG A.s.b.l. offre, à ses membres, une « consultation juridique » dont la durée est de 30min et gratuit. Cette consultation s'adresse à des personnes qui souhaitent être informées sur l'étendue de leurs droits / des informations en matière de droit civil ou pénal.

La PATIENTE VERTRIEDUNG A.s.b.l. propose entre autre:

- un centre de documentation sur les différentes techniques diagnostiques et thérapeutiques
- un service d'information qui renseigne le patient sur ses droits et devoirs
- un service d'assistance qui aide le patient dans ses démarches administratives et qui peut intervenir en cas de litige entre le patient et un prestataire de soins et/ou de services
- un site internet qui informe sur les thèmes actuels du monde de la santé

La PATIENTE VERTRIEDUNG asbl agit dans l'intérêt du patient et non contre le prestataire de soins et/ou de services.

N'hésitez pas à contacter notre bureau qui est ouvert au public **sur rendez-vous uniquement!**

Patiente Verriedung a.s.b.l.

1B, rue Thomas Edison
L-1445 Strassen

Tel +352 49 14 57-1

Fax +352 49 14 58

info@patienteverriedung.lu

patienteverriedung.lu

twitter.com/droitspatients

facebook.com/patienteverriedung/

FAIRE UN DON

Comment nous soutenir ?

Par votre don vous soutenez le travail de l'association.

Si vous souhaitez faire un don à la Patiente Verriedung asbl, vous pouvez:

- Verser votre don sur un de nos comptes en banque
- Payer le montant de votre choix avec Payconiq

Bénéficiaire:

Patiente Verriedung a.s.b.l.

I-B, rue Thomas Edison

L-1445 Strassen

Communication: don

Utilité Publique

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).



SPENDEN

Wie Sie uns unterstützen können

Mit Ihrer Spende unterstützen Sie die Aktivitäten der Patiente Verriedung asbl.

Sollten Sie gewillt sein unsere Arbeit durch eine Spende zu unterstützen, können Sie entweder

- einen Betrag Ihrer Wahl auf eines unserer Bankkonten überweisen
- einen Betrag Ihrer Wahl mit der App Payconiq überweisen

Zahlungsempfänger:

Patiente Verriedung a.s.b.l.

I-B, rue Thomas Edison

L-1445 Strassen

Kommunikation: Spende

Gemeinnützige Einrichtung

Die Patiente Verriedung Asbl ist als gemeinnützige Einrichtung anerkannt und kann als solche Spenden entgegennehmen, die im Rahmen der Artikel 109 und 112 des Gesetzes zur Einkommensteuer, von der Steuer abgesetzt werden können.