

L'ombudsman de la santé, ça sert à quoi et ça s'adresse à qui?

SERVICE En Valais, une personne est chargée de répondre à vos questions en ce qui concerne les aspects juridiques qui touchent à la santé. Exemples d'interventions.

PAR ESTELLE.BAUR@LENOUVELLISTE.CH

L'ombudsman de la santé et des institutions sociales a été créé par le Conseil d'Etat afin de compléter l'offre de médiation à disposition des patients et des employés des institutions sociales et sanitaires. Il conseille et oriente les patients mécontents de leur prise en charge, examine les signalements transmis par le personnel des institutions ainsi que par les lanceurs d'alerte. «J'écoute les personnes et sers avant tout d'aiguilleur; je n'ai aucun pouvoir décisionnel», explique Me Ludivine Détienne, responsable de l'ombudsman de la santé en Valais. «Nous bénéficions de notre propre médiatrice (ndlr: Florence Fellay, psychologue formée en droit de la santé), mais nous travaillons en premier lieu avec ce qui existe déjà: la société médicale a par exemple ses propres médiateurs, l'Hôpital du Valais aussi, par le biais de son espace d'écoute. Il y a parfois des commissions de conciliation, comme chez les dentistes.» Voici quelques exemples de prestations possibles.

«Mon médecin refuse de m'expliquer les risques encourus par mon traitement.»

Le patient en a-t-il discuté avec le médecin? A-t-il eu un retour de sa part? Cette démarche a-t-elle eu lieu par oral? Par écrit? Comment s'est-il déterminé? S'il faut lui écrire, qu'il me mette en copie pour que le professionnel de la santé soit au courant qu'une étape a déjà été faite. Si, malgré cela, ils n'arrivent pas à se parler – et selon l'attitude du médecin –, on rappellera au patient quels sont ses droits de base, et si cela ne se débloque toujours pas, le patient pourra aller jusqu'à déposer une plainte administrative, par exemple.

«Je suis en froid avec ma doctoresse et celle-ci refuse de me rendre mon dossier médical sous prétexte que j'ai des factures en suspens.»

On ne passera pas par la phase de médiation. Je peux par contre faire le lien et essayer de temporiser les choses. Dans ce cas précis, le patient signera un formulaire de levée de secret médical, pour que je puisse ensuite prendre contact avec la doctoresse sans que celle-ci ait des ennuis. Si aucune conciliation ne peut être trouvée par écrit, je prendrai le téléphone pour rappeler au médecin qu'il n'a pas de droit de rétention du dossier médical.

«Mon chirurgien a raté son opération et j'ai des séquelles.»

A qui s'adressent les services de l'ombudsman de la santé?

• Aux patients

qui sont confrontés à des problèmes de prise en charge par un médecin, une institution sanitaire ou sociale.

• Aux professionnels de la santé

qui rencontrent des problèmes avec des patients, leur hiérarchie, ou qui souhaitent anonymement signaler des dysfonctionnements au sein de l'institution pour laquelle ils travaillent.

• Aux lanceurs d'alerte

qui constatent des dysfonctionnements de prise en charge médicale et souhaitent que des mesures soient prises.

Ce service est gratuit et chacune des parties peut y mettre un terme en tout temps.

Selon son rapport annuel officiel, durant l'année 2020, l'ombudsman de la santé et des institutions sociales a été sollicité à 145 reprises.



«Je sers avant tout d'aiguilleur, pour réorienter les personnes qui font appel à mes services vers les bons interlocuteurs; je n'ai aucun pouvoir décisionnel.»

ME LUDIVINE DÉTIENNE
RESPONSABLE DE L'OMBUDSMAN DE LA SANTÉ

Le patient a-t-il une protection juridique et, si oui, celle-ci couvre-t-elle son cas? Combien cela pourrait-il lui coûter, dans le cas contraire? Il est possible d'invoquer ensuite la responsabilité civile du chirurgien. Les principales étapes de la procédure lui seront expliquées.

«Lors d'une visite de ma grand-mère en EMS, j'ai constaté des attitudes qui m'ont dérangée quant à la prise en charge des pensionnaires. Mais je n'ose pas en parler, de peur qu'on s'en prenne à elle.»

Mon rôle est de «faire le lien» entre les personnes qui sont en conflit tout en garantissant la confidentialité, tant de l'employé qui n'en peut plus, qui a tout tenté à l'interne et qui n'est pas entendu, que du proche qui constate un problème et nous en donne le plus de détails possible. L'ombudsman peut jouer ce rôle de «soupape de protection»: je reçois la personne, je vais détailler le cas avec elle, constituer un

dossier, que je soumettrai ensuite au Service de la santé publique afin de dénoncer le cas anonymement. C'est le service qui se chargera de mener l'enquête.

«Nous manquons de personnel et je ne suis pas entendu par ma direction.»

Il faut bien distinguer le droit du travail et celui de la santé. Dans le cas de mobbing, il faut se demander si cela a une influence sur la prise en charge des personnes, ce qui peut être très flou. Il va me falloir creuser les détails de la situation: la personne a-t-elle pris contact avec la direction? Peut-elle faire appel à une protection juridique ou un syndicat? Il s'agira d'observer ce qui peut être fait à l'interne et, si rien n'est envisageable, à l'externe, en donnant des pistes à l'employé tout en garantissant son anonymat.

«Mon patient exige une ordonnance antidépresse ou adopte une attitude trop familière. Puis-je lui rendre son dossier médical?»

Si le médecin travaille en tant qu'indépendant, il peut mettre fin à tout moment à son contrat de mandat et il n'est pas tenu de donner une justification à son patient. Chacune des parties prenantes du contrat peut y mettre un terme à tout moment, en raison d'une «rupture du lien de confiance». Cela n'est toutefois pas possible dans les moments «inopportuns», par exemple, dans le cas du médecin, si le patient est en pleine phase de décompensation.

Une permanence téléphonique est à disposition les mardis après-midi et les jeudis matin au 027 321 27 17. Vous pouvez également poser vos questions par courrier électronique: info@ombudsman-vs.ch. Plus d'infos sur le site: ombudsman-vs.ch

DOMAINES DE COMPÉTENCES

L'ombudsman peut-il m'aider quel que soit mon cas?

L'ombudsman n'est pas compétent pour tout ce qui touche à des questions financières. Par exemple, il ne peut pas traiter de plaintes relatives uniquement à la contestation de factures ou d'honoraires, ni ne peut intervenir pour régler un problème lié au refus de prise en charge d'une facture par une assurance sociale. Il intervient en amont de toutes procédures judiciaires ou administratives

et ne peut donc être sollicité si une procédure de ce type est déjà en cours. De même, il n'est pas compétent pour recevoir des communications de mandataires professionnels (notamment de la part d'avocats). Il ne peut donner de conseils juridiques que dans des cas précis et si le professionnel de la santé ou l'établissement sanitaire et/ou social exerce ou se situe en Valais.

EN BREF

CANCER DU SEIN

Un soutien des patientes... en beauté

Ce mois d'octobre rose consacré à la sensibilisation au cancer du sein met en valeur certaines initiatives solidaires. A l'instar de ce groupe de cinq femmes réunies à la Maison Santé Chablais de Collombey. Chacune dispose de sa spécialité - lymphothérapie, coiffure perruquière, conseil en image, orthopédie et bandages, coaching en activités physiques adaptées - et propose ainsi un soutien aux malades. Une façon

d'accompagner le traitement des patientes en leur permettant de se réapproprier leur corps tout en douceur. Plus d'infos: maisonsantechablais.ch

JEUX DE HASARD

Fiches pédagogiques

Afin de prévenir le jeu excessif chez les adolescents et les jeunes adultes, le programme intercantonal romand de lutte contre la dépendance au jeu propose des fiches pédagogiques pour aborder la thématique en classe. Celles-ci parcourent divers aspects de la question et peuvent être facilement intégrées à des cours d'histoire, de mathématiques, d'économie, de littérature, etc. Elles sont à télécharger sur sos-jeu.ch/fr/Fiches_pédagogiques

PARTENARIATS