

11-INT-481



Grand Conseil - Secrétariat général
Pl. du Château 6 - 1014 Lausanne

Déposé le - 8 FEV. 2011

Scanné le _____

Interpellation Philippe Vuillemin et consorts.

Un service public de qualité ? Et si le service de facturation du CHUV s'en souciait comme d'une guigne ?

Le 31 mars 2009, un patient nécessitait un retour dans son EMS lausannois par un transport médicalisé après avoir été brièvement soigné en urgence au CHUV.

Le 13.01.2011, le service de la facturation CHUV-CePO-PMU envoie à son nom, à l'EMS en question, une facture de fr 360-

Le patient est décédé le 04.04.2009.

La famille, pour le moins surprise de recevoir une facture (mal adressée) quelques 22 mois plus tard, s'enquiert des causes de ce retard.

La réponse donnée par la facturation le jeudi 03.02.2011, est la suivante :

La 1^{ère} interlocutrice ne comprend pas ce retard et dévie sur « sa cheffe ».

La 2^{ème} interlocutrice finit par expliquer que « l'informatique gérant la facturation a été très longtemps en panne et ce n'est qu'en ce début d'année que l'on a pu envoyer les factures en souffrance ».

Des dires de la 2^{ème} interlocutrice, on en conclut qu'il y a plusieurs cas comme l'exemple cité plus haut.

Conformément à la loi sur le Grand Conseil, nous interpellons le gouvernement en lui posant les questions suivantes :

1. De quelle « panne informatique » le service de facturation en question a-t-il été la victime ?
2. Comment en explique-t-on sa durée, comment a-t-on essayé d'y obvier ?
3. Quel est le montant des prestations non facturées à cause de la panne ?
4. Quelle garantie ont les bénéficiaires que les factures n'ont pas été imprimées peut-être par erreur à double et qu'à moins de se livrer à des recherches ardues, ils sera difficiles pour eux de le prouver et qu'ils risquent de payer deux fois ?
5. Le CHUV a-t-il provisionné les pertes qui ne manqueront pas de se produire et sur quel budget se dédommagera-t-il ?
6. Adressage caduc ; aucune lettre d'excuses ni d'explications ; aucune proposition de no de téléphone de contact pour les cas qui ne pourraient tout de même pas, près de deux ans après, régler en un mois des montants peut-être élevés ; aucun document explicatif pour la caisse maladie

Qu'entend faire le Conseil d'Etat pour aller à la rencontre des citoyens mis face à des factures peut-être difficiles à honorer et rappeler à l'administration du CHUV que la mission du service public, c'est rendre poliment service même s'il s'agit de récupérer son dû ?

Lausanne 08.02.2011

Philippe Vuillemin

Député.

Sebach Developper

Liste des députés signataires – état au 24 août 2010

Abbet Raphaël	Cachin Jean-François	Dollvo Jean-Michel
Aebi Jean-Robert	Calpini Christa	Ducommun Philippe
Aellen Catherine	Capt Gloria	Dufour Claude-Eric
Amarelle Cesla	Chapalay Albert <i>A. Chapalay</i>	Durussel José
Amstein Claudine	Chappuis Laurent	Duvoisin Ginette
Ansermet Jacques	Chatelain André	Epars Olivier
Apothéloz Stéphanie	Chevalley Christine	Fardel Claude-André
Attinger Doepper Claire	Chevalley Edna	Favez Jean-Michel
Aubert Mireille	Chevalley Isabelle	Favrod Pierre-Alain
Baehler Bech Anne	Cherix François	Feller Olivier
Ballif Laurent	Chollet Jean-Luc	Ferrari Yves
Bally Alexis	Chollet Jean-Marc	Flora-Guttman Martine
Bavaud Sandrine	Christen Jérôme	Freymond Cantone Fabienne
Bernhard Maximilien	Clot Bertrand	Gaille Pierre-André
Bersth Verena	Cornamusaz Philippe	Gay Vallotton Michèle
Bolay Guy-Philippe	Cornaz-Rovelli Valérie	Girardet Lucas
Bonjour Eric	Courdesse Régis	Gardon Julien
Bonny Dominique-Richard	Debluè François	Glutz Félix
Borel Bernard	Décosterd Anne	Golaz Florence
Borloz Frédéric	Depoister Anne-Marie	Golaz Olivier
Bory Marc-André	Deriaz Philippe	Gorrite Nuria
Bottlang-Pittet Jaqueline	Desmeules Michel	Grandjean Pierre
Brélaz François	Despot Fabienne	Grobéty Philippe
Buffat Marc-Olivier	Devaud Grégory	Grognuz Frédéric
Buffat Michaël	Dind Claudine	Guignard Jean

Liste des députés signataires – état au 24 août 2010

Guignard Pierre	Meyer Roxanne	Rochat Nicolas
Haenni Frédéric	Miéville Michel	Rostan Jacqueline
Haldy Jacques	Modoux Philippe	Roulet Catherine
Haury Jacques-André	Monod Alain	Ruey-Ray Elisabeth
Hurni Véronique	Montangero Stéphane	Saugy Roger
Jaquet-Berger Christiane	Mossi Michele	Savary Marianne
Jaquier Rémy	Mouquin Michel	Schwaab Jean Christophe
Jobin Philippe	Nicolet Jacques	Schwaar Valérie
Jungclaus Delarze Suzanne	Pache Rémy	Schwab Claude
Junod Grégoire	Papilloud Anne	Silauri Alessandra
Kappeler Hans Rudolf	Payot François	Sonnay Eric
Kernen Olivier	Pernoud Pierre-André	Sordet Jean-Marc
Labouchère Catherine	Perrin Jacques	Surer Jean-Marie
Mahaim Raphaël	Pertusio Mario-Charles	Truffer Jean-Jacques
Maillefer Denis-Olivier	Pidoux Jean-Yves	Uffer Filip
Mange Daniel	Pidoux Pierre-André	Venezelos Vassilis
Manzini Pascale	Poncet Gabriel	Villa Sylvie
Marendaz André	Randin Philippe	Volet Pierre
Martinet Philippe	Rapaz Pierre-Yves	Vuillemin Philippe
Mattenberger Nicolas	Rau Michel	Walther Eric
Mayor Olivier	Reichen Gil	Weber-Jobé Monique
Maystre Tinetta	Renaud Michel	Wehrli Laurent
Melly Serge	Rey-Marion Aliette	Wyssa Claudine
Mercier Pierre-Alain	Reymond Philippe	Yersin Jean-Robert
Métraux Béatrice	Rithener Christiane	Zwahlen Pierre