



INFORMATION EN SANTÉ PUBLIQUE

DROITS DES PATIENTS ET DES RÉSIDENTS

UNE QUESTION ? UN PROBLÈME ? UN CONFLIT ?

Adressez-vous au Bureau cantonal
de médiation Santé et Handicap
pour renouer le dialogue, rétablir la confiance,
trouver des solutions à l'amiable.

Pour renouer le dialogue,
rétablir la confiance, trouver
des solutions à l'amiable...

À QUI S'ADRESSE LE BUREAU CANTONAL DE MÉDIATION SANTÉ ET HANDICAP ?

Il s'adresse aux personnes qui :

- bénéficient de soins au CHUV, dans un hôpital, dans un centre de traitement et réadaptation (CTR), dans une clinique, dans une permanence médicale ou à domicile.
- consultent un professionnel de la santé à son cabinet.
- résident dans un établissement médico-social (EMS) ou un établissement socio-éducatif.
- fréquentent un atelier socio-éducatif.

DANS QUELLE SITUATION ?

- Vous souhaitez obtenir des informations sur les droits des patients, des résidents ou des usagers d'établissements sanitaires et d'établissements socio-éducatifs.
- Vous pensez que vos droits ou ceux de vos proches ne sont pas respectés.
- Vous avez connaissance ou êtes témoin de la violation des droits d'un autre patient ou résident et vous ne savez que faire.
- Vous vivez un conflit avec un professionnel ou une institution et vous souhaitez le résoudre.

Prenez contact avec le Bureau cantonal de médiation Santé et Handicap.

COMMENT ?

Les médiatrices vous écoutent et recueillent les informations sur les événements.

- Elles vous renseignent sur vos droits et vous conseillent. Si vous les y autorisez, elles prennent contact avec les personnes et les institutions concernées.
- Elles analysent votre demande et évaluent la légalité, l'opportunité et l'équité de la mesure que vous critiquez.
- Elles invitent toutes les personnes concernées à une séance de médiation afin de pouvoir exprimer leur point de vue sur le conflit et d'en débattre.
- Elles conduisent les négociations afin de trouver des solutions à l'amiable.
- Si une solution est trouvée, un accord est rédigé; les personnes concernées le signent et s'engagent à le respecter.
- Si le conflit ne relève pas de leur compétence ou s'il n'a pas pu être résolu, elles vous orientent vers l'instance qui sera la mieux à même de traiter l'affaire. Les conflits de travail ou se rapportant à des problèmes de facturation ne sont pas de la compétence du Bureau cantonal de médiation Santé et Handicap.

À QUOI SERT LA MÉDIATION SANTÉ ET HANDICAP ?

Exprimer

Préciser les faits et parler de son ressenti.

Dialoguer

Rétablir la communication avec la personne avec qui vous êtes en conflit.

Se comprendre

Dissiper les malentendus et comprendre la logique de l'autre.

Apaiser

Retrouver, si possible, calme, équilibre et confiance.

Explorer

Chercher ensemble des solutions.

Résoudre

Trouver un accord satisfaisant pour toutes les personnes concernées.

PARTICULARITÉS DE LA MÉDIATION SANTÉ ET HANDICAP

Une action volontaire

Toutes les personnes concernées y participent de leur plein gré.

Une démarche individuelle

La personne qui demande la médiation se présente personnellement; elle ne peut pas être représentée par un mandataire professionnel (avocat, juriste, etc.).

Sans effet suspensif

La médiation n'a pas d'effet suspensif sur une procédure judiciaire en cours.

La confidentialité

Les médiatrices sont tenues au secret; les personnes participant à la médiation s'engagent également à respecter la confidentialité.

L'impartialité

Les médiatrices restent neutres. Elles ne prennent pas position pour l'une ou l'autre des parties en conflit. Elles accompagnent les personnes en conflit afin de trouver des solutions satisfaisantes.

L'objectivité

Les médiatrices cherchent à établir les faits en toute objectivité, sans accuser ni juger. Elles permettent aux personnes d'exprimer leur ressenti sur les faits.

L'indépendance

Le Bureau cantonal de médiation Santé et Handicap est indépendant.

La rapidité

Les moyens mis en œuvre vous apportent des réponses rapidement; en général, une à trois séances suffisent.

La gratuité

La médiation est gratuite pour toutes les personnes concernées.

PRINCIPAUX DROITS DES PATIENTS ET DES RÉSIDENTS

La loi sur la santé publique (LSP) et la loi sur les mesures d'aide et d'intégration pour personnes handicapées (LAIH) confèrent les droits suivants :

L'information

Recevoir une information claire et appropriée.

L'accès au dossier

Avoir accès et consulter son dossier.

Le consentement libre et éclairé

Ne recevoir des soins que si l'on a donné son accord.

La confidentialité

Être protégé par le secret médical.

L'interdiction de la contrainte

Préserver sa liberté individuelle.

Le libre choix

Choisir librement le professionnel de la santé et l'établissement sanitaire ou socio-éducatif.

Une assistance et des conseils

Pendant le séjour dans un établissement sanitaire ou socio-éducatif.

Les directives anticipées

Pour dire à l'avance les soins que l'on souhaite ou que l'on refuse.

Le représentant thérapeutique

Pour représenter le patient quand ce dernier n'est plus en mesure d'exprimer son avis.

Pour plus d'informations, demandez la brochure «L'essentiel sur les droits des patients»

POUR NOUS CONTACTER

Les médiatrices reçoivent sur rendez-vous et renseignent par téléphone.

Les séances de médiation ont lieu dans les locaux du Bureau cantonal de médiation Santé et Handicap.

Permanence téléphonique

tél. 021 316 09 87 (médiation Santé)

tél. 021 316 09 86 (médiation Handicap)

du lundi au vendredi de 9h à 13h

Bureau cantonal de médiation Santé et Handicap

avenue de Montoie 36

1007 Lausanne

fax 021 316 09 89

mediation.sante@vd.ch

ou mediation.handicap@vd.ch

www.vd.ch/mediation-sante

Accès

En transports publics direction Maladière, arrêt Montoie

bus 1 depuis la gare

bus 6 depuis Chauderon

En voiture sortie autoroute Lausanne Sud – rond-point de la Maladière, direction centre funéraire de Montoie.

Nos bureaux se trouvent à 50 m. sur la gauche en montant après le centre funéraire.