

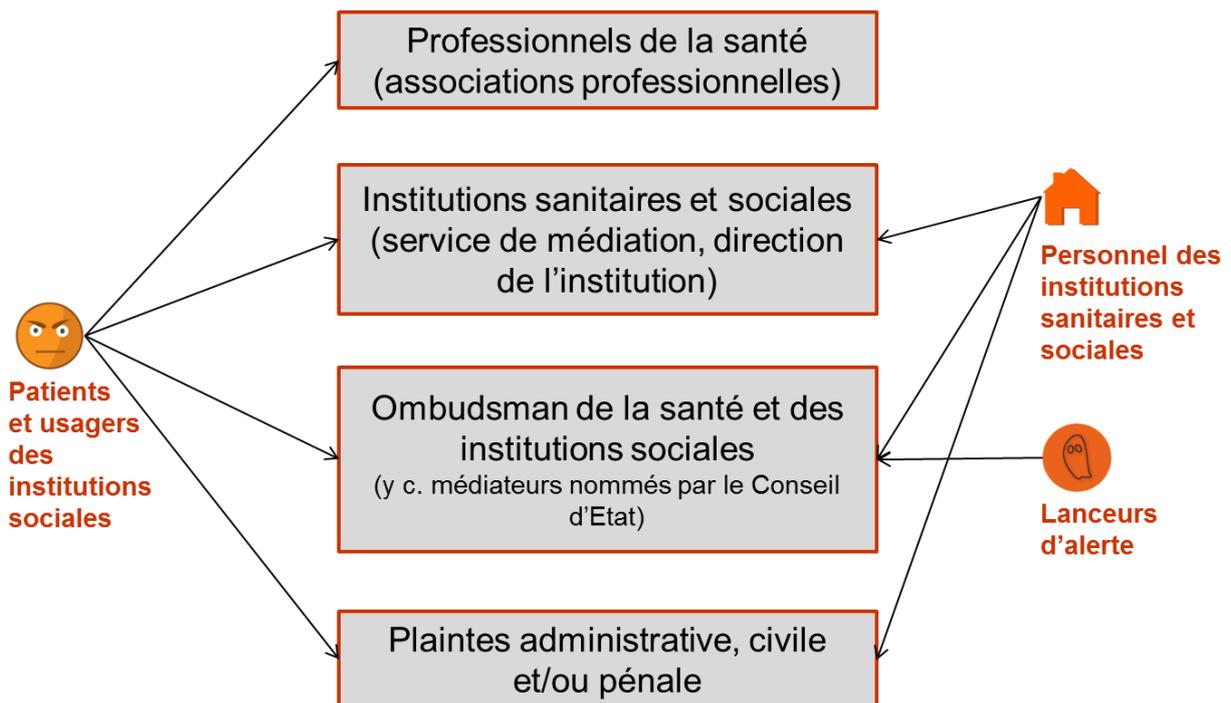


Procédures de plainte

Principaux motifs de plainte

- Violation des droits du patient (ex : traitement administré sans le consentement libre et éclairé du patient)
- Comportement incorrect d'un professionnel de la santé (ex : violation des règles de l'art médical)
- Dysfonctionnements ou comportements inadéquats au sein d'un établissement

Voies de médiation et de plaintes



Contact avec le professionnel de la santé ou l'établissement concerné

- Plaignant** Patients, usagers des institutions sociales, personnel des institutions sanitaires ou sociales.
- Objectif** Rétablir le dialogue en vue d'une solution.
- Contact** Professionnel concerné
Direction de l'établissement concerné
Instances de médiation qui leur sont associées (ex : [médiateurs de la Société médicale du Valais](#), [espace d'écoute de l'Hôpital du Valais](#))

Ombudsman de la santé et des institutions sociales

- Plaignant** Patients, usagers des institutions sociales, personnel des institutions sanitaires et sociales, lanceurs d'alerte.
- Objectif** Trouver la voie de médiation ou de plainte la mieux adaptée.
- Contact** www.ombudsman-vs.ch
Médiateurs de la santé publique nommés par le Conseil d'Etat

Plainte administrative

- Plaignant** Patients, usagers des institutions sociales, personnel des institutions sanitaires et sociales. La plainte doit être déposée en principe par écrit auprès du Service de la santé publique ou de la Commission cantonale de surveillance des professions de la santé (ci-après : CSPS).
- Objectif** Dénoncer le comportement d'un professionnel de la santé passible d'une sanction disciplinaire (avertissement, blâme, amende, interdiction temporaire ou définitive de pratiquer).
- Description** Les sanctions administratives (disciplinaires) sont décidées par le Département dont dépend la santé publique sur préavis de la CSPA. Les sanctions prononcées sont sujettes à recours auprès du Conseil d'Etat puis du Tribunal cantonal. Parallèlement aux sanctions administratives, le Département prend toute mesure propre à faire cesser un état de fait dangereux ou contraire au droit.
- Contact** Service de la santé publique, av. du Midi 7, 1950 Sion, santepublique@admin.vs.ch
Commission de surveillance des professions de la santé (CSPA, Avenue de la Gare 46, 1920 Martigny, info@cspa-akgb.ch)

Action civile

- Plaignant** Patients, ainsi que toute personne qui prétend avoir été victime d'un dommage suite à un acte illicite ou à l'omission d'un acte. La plainte civile doit être déposée auprès du Tribunal civil compétent, généralement par l'intermédiaire d'un avocat.
- Objectif** Obtenir une indemnisation et/ou une réparation morale.
- Contact** Tribunal civil compétent ou conjointement à une plainte pénale

Plainte ou dénonciation pénale

- Plaignant** Patients, usagers des institutions sociales, personnel des institutions sanitaires et sociales. La plainte pénale doit être déposée auprès du Ministère public ou d'un poste de police,
- Objectif** Dénoncer un comportement du professionnel passible d'une sanction pénale, cas échéant avec constitution de partie civile en vue de réclamer une indemnisation.
- Contact** Ministère public ou poste de police

Les sanctions découlant des plaintes administratives, civiles et pénales protègent des biens juridiques différents et sont indépendantes les unes des autres. Elles peuvent, le cas échéant, se superposer.