

Directives de consultation de l'Organisation suisse des patients

L'OSP L'organisation suisse des patients est une fondation à but non lucratif basée à Zurich. Elle a pour mission de conseiller les patients sur des questions liées à leurs traitements médicaux ou dentaires, et de défendre leurs intérêts dans le système de santé. Elle agit aussi en tant qu'organe de médiation neutre mandaté par des hôpitaux, centres médicaux ou associations professionnelles, afin de servir de point de contact précoce pour les problèmes rencontrés par les patients, et de soutenir les institutions concernées dans l'amélioration de la qualité.

Type de consultations

Des consultations brèves sont proposées par téléphone ou en entretien personnel sur rendez-vous. La consultation est effectuée par la conseillère médicale (ni médecin et ni avocat). Les thèmes abordés par les appelants concernent des questions relatives à leurs santé.

Ces consultations sont gratuites, limitées à 30 minutes, et constituent une offre volontaire de l'OSP.

Outre les consultations directes avec les patients, l'OSP propose également des évaluations médicales ou dentaires qui sont (payantes). Ceux-ci sont généralement utilisés lorsqu'il existe un soupçon de mauvaise pratique dans un établissement médical, tel qu'un cabinet médical ou un hôpital.

Nous faisons examiner les dossiers existants de manière anonyme par un médecin spécialiste. Il en résulte une **évaluation préliminaire** dans laquelle nous donnons notre avis sur l'opportunité d'une action en justice. Tout ce qui va au-delà relève de la compétence des avocats ou de l'assurance de protection juridique.

Financement

L'OSP se finance principalement par des dons et des subventions. Devenir membre ou faire un don constitue un acte de solidarité important.

Confidentialité

Nos conseillères médicales sont liées par une obligation contractuelle de confidentialité. Aucune donnée n'est transmise à des tiers sans le consentement explicite de la personne conseillée.

Archivage et droit d'accès

Les recommandations sont documentées par écrit dans une base de données sécurisée, afin d'assurer la qualité du conseil. La protection des données suit les dispositions de la loi fédérale sur la protection des données. Cela vaut également pour les mandats confiés.

Voie de réclamation

En cas d'insatisfaction, vous pouvez adresser vos remarques oralement ou par écrit à la personne qui vous a conseillé·e. Si cela n'est pas possible, vous pouvez contacter directement la directrice de l'OSP.

Si l'OSP estime que votre affaire a des chances de succès et qu'une erreur de traitement peut être prouvée médicalement, elle recommande de faire appel à un·e juriste. L'OSP n'emploie pas d'avocat·e.

En cas d'insatisfaction avec le résultat, le montant de l'acompte versé ne sera pas remboursé.

Seuls les frais réellement encourus sont facturés. Si le plafond budgétaire n'est pas atteint, le solde vous est remboursé.

En cas de désaccord, le mandat peut être résilié à tout moment par les deux parties.

En versant l'acompte, vous reconnaissez avoir pris connaissance de ces informations. N'hésitez pas à nous contacter en cas de question ou d'ambiguïté.

Pour toute question ou incertitude, n'hésitez pas à nous contacter

Cordialement,

Votre équipe de conseil OSP