

**REQUÉRANTS
D'ASILE**

Direction CHUV et Direction PMU,
Commission Populations sociales

Quel accès aux soins pour les plus vulnérables?

Actions du CHUV et de la PMU



Polyclinique
Médicale
Universitaire
CH-Lausanne



**ASSURÉS
EN DIFFICULTÉ
DE PAIEMENT**

SDF

SANS PAPIERS

Novembre 2011

Pierre-Yves maillard
Chef du Département de la santé
et de l'action sociale (DSAS)



A mon arrivée au Département, j'ai été interpellé sur différents problèmes liés à des patients avec des difficultés de paiement: des assurés vaudois ne pouvant payer leurs primes, des personnes sans-papiers peinant à financer leurs consultations, des personnes sans domicile fixe insolvables. Pour mieux cerner ces problèmes, évaluer leur portée objective et y répondre de manière efficace, le DSAS et la Direction du CHUV ont mis en place la Commission CHUV-PMU Populations sociales.

Après cinq ans, les résultats sont là: un changement de la LAMal au 1er janvier 2012 règlera le problème des arriérés de primes au plan national; l'accès aux soins d'urgence et de premier recours pour les personnes non assurées est garanti et leur financement assuré; les patients sont traités avec équité; l'organisation du CHUV et de la PMU est plus efficace; les évolutions sont suivies: le nombre de patients et les montants correspondants sont stables d'année en année; les soins essentiels sont pris en charge dans le cadre des moyens octroyés par la collectivité.

Dans un contexte national et international difficile, je crois ainsi pouvoir dire que le canton de Vaud traite ces patients de manière digne, équitable et transparente, avec le soutien de la population.

Ces succès sont à mettre au bénéfice des collaborations étroites avec les services de l'Etat, en particulier avec le Département de l'Intérieur pour les patients du réseau FAR-MED assistés par l'Etablissement vaudois d'accueil des migrants. Les échanges permanents avec le Service des assurances sociales et de l'hébergement ont permis de clarifier différentes questions touchant l'assurance-maladie, qui est un droit et une obligation pour les personnes sans-papiers, ainsi que d'améliorer sans cesse l'équité dans le cadre des dispositions légales. La collaboration avec Appartenances et ses interprètes renforce la qualité des soins pour les personnes migrantes.

Je remercie toutes les personnes qui prennent en charge ces patients, en particulier les collaborateurs et collaboratrices de l'Unité des Populations Vulnérables et du Centre de santé infirmier de la PMU, des urgences du CHUV, de l'Unité de gynécologie psycho-sociale, de l'Hôpital de l'Enfance et du Service social du CHUV. Après plus de vingt d'ans d'un engagement sans faille, le Professeur Alain Pécoud vient de partir à la retraite. Ses fonctions de directeur de la PMU et de président de la commission «Populations sociales» sont assurées, à l'avenir, par le Professeur Jacques Cornuz, à qui je souhaite la bienvenue. Un avenir qui, j'en suis convaincu, passera par une collaboration encore plus étroite avec les associations qui oeuvrent en faveur des personnes défavorisées, pour donner tout son sens à la médecine communautaire.

La Commission CHUV–PMU

Populations sociales

Cette instance permanente a été mise sur pied en 2006 par le DSAS et la Direction du CHUV.

Elle est composée de représentants des services cliniques et des services de direction du CHUV et de la PMU:

- CHUV: Direction générale (Affaires juridiques), Direction médicale (opérationnelle clinique, Unité d'éthique), Direction des soins (Service social), Direction administrative et financière, Départements de gynécologie–obstétrique, de pédiatrie, de psychiatrie, de santé et de médecine communautaires, Service des urgences.
- PMU: Direction médicale, Direction des soins, Direction administrative, Unité des Populations Vulnérables, Centre de santé infirmier, Médecine dentaire, Pharmacie.

Elle a pour mandat d'amener des propositions en vue d'harmoniser les conditions de prise en charge, de favoriser l'accès aux soins et d'adapter les dispositifs à l'évolution du contexte légal et des besoins des patients.

Elle s'occupe des dossiers des populations dites «sociales», à travers différentes structures, actions et outils (voir tableau de la page suivante).

Elle soutient des projets prioritaires – Equipe mobile vulnérabilitéS (EmvS), projet Migrant Friendly Hospitals (MFH), Unité Psy&Migrants, notamment.

La Commission travaille en collaboration étroite avec les services partenaires du DSAS (SASH et SSP en particulier) et du Département de l'Intérieur (Service de la Population, en particulier), ainsi qu'avec l'Établissement vaudois d'accueil des migrants (EVAM) et les comités de pilotage cantonaux (médecine dentaire sociale, réseau de santé FARMED pour les requérants d'asile).

Structures et personnes de réf

POPULATIONS CONCERNÉES	STRUCTURES	OBJECTIFS
Assurés avec arriérés de primes, personnes du domaine de l'asile, sans-papiers, SDF	Commission CHUV-PMU Populations sociales	Garantir l'accès aux soins d'urgence et essentiels Amener des propositions en vue d'adapter les prestations aux changements législatifs et aux besoins des patients Assurer la coordination entre les départements CHUV-PMU et avec les services partenaires de l'Etat
Personnes migrantes	Projet CHUV-PMU Migrant Friendly Hospital (MFH)	Améliorer l'accueil des patients migrants Améliorer le recours aux services de traduction Améliorer l'interface entre les soins somatiques et psychiatriques Développer l'enseignement des compétences cliniques transculturelles
	Unité Psy&Migrants	Améliorer l'accès et la qualité des soins psychiatriques pour les personnes migrantes
Personnes assistées par l'EVAM (requérants d'asile, admis provisoire ou à l'aide d'urgence)	Centre de santé infirmier (CSI) de la PMU	Garantir en collaboration avec les médecins et organisations de premier recours du réseau FARMED l'accès à des soins de qualité aux personnes du domaine de l'asile
	Commission Hébergement & Vulnérabilité	Elaborer des préavis à l'attention de l'EVAM pour l'adaptation des conditions d'hébergement de personnes à l'assistance ou à l'aide d'urgence en fonction de la situation médicale du patient
Personnes sans-papiers et/ou SDF, personnes avec décision de non entrée en matière ou déboutées sans aide d'urgence	Unité des Populations Vulnérables (UPV) de la PMU	Garantir l'accès aux soins ambulatoires pour les populations vulnérables adultes Signaler les questions et problèmes éthiques potentiels Assurer la formation des étudiants et des collaborateurs
	Unité de gynécologie psycho-sociale du DGOG	Garantir l'accès à des soins de qualité en gynécologie-obstétrique pour les femmes, enfants et adolescentes vulnérables Informier et accompagner les femmes recourant à une interruption de grossesse Déterminer la situation à risque psycho-social pendant une grossesse et assurer la coordination du réseau Déterminer et prendre en charge les femmes victimes de violence
	Département médico-chirurgical de pédiatrie - site Hôpital de l'Enfance	Garantir l'accès aux soins pour les enfants et les familles vulnérables Former l'ensemble du personnel soignant aux compétences transculturelles. Conduire des recherches dans ce domaine
	Service social du CHUV	Garantir l'accès aux soins d'urgence et essentiels pour les personnes non ou insuffisamment assurées (y compris pour les personnes de passage) Accompagner et orienter les patients et leurs familles dans les démarches administratives
Personnes bénéficiant de l'aide sociale (RI), des prestations complémentaires ou PC Familles, personnes en détention, Sans-papiers, SDF, personnes assistées par l'EVAM	Service de stomatologie et médecine dentaire de la PMU Service du médecin-conseil de l'Etat	Garantir la prise en charge médico-dentaire des personnes défavorisées socialement
Sans-papiers, SDF, personnes assistées par l'EVAM	Pharmacie PMU	Dispenser les médicaments prescrits nécessaires indépendamment du statut et des ressources financières
Personnes avec vulnérabilités sociales et médicales cumulées	Equipe mobile vulnérabilités (EmvS)	Coordonner les services impliqués pour améliorer la prise en charge médicale et sociale et l'orientation de patients cumulant des vulnérabilités somatiques, psychiatriques, sociales, notamment les «frequent users» des urgences
Personnes non assurées nécessitant des traitements coûteux	Groupe de référence Situations complexes	Statuer sur les prises en charge et les modalités de financement de patients non assurés (de passage ou sans-papiers) en conformité avec les directives institutionnelles et des dispositions légales

rence au CHUV et à la PMU pour la prise en

RÉPONDANTS

SERVICES ASSOCIÉS CHUV/PMU

<p>Prés.: Prof. Jacques Cornuz jacques.cornuz@chuv.ch 079) 556 45 43</p>	<p>Direction générale (Affaires juridiques) Direction médicale (opérationnelle clinique, Unité éthique) Direction des soins (Service social) Direction administrative et financière Départements de pédiatrie, gynécologie/obstétrique, psychiatrie communautaire, médecine communautaire, Service des urgences, PMU</p>
<p>Dr Patrick Bodenmann patrick.bodenmann@hospvd.ch 021) 314 49 37 Dresse Florence Faucherre florence.faucherre@chuv.ch 021) 314 86 47</p>	<p>PMU / CHUV Médecine communautaire Département de psychiatrie - Unité Psy&Migrants</p>
<p>Dresse Florence Faucherre florence.faucherre@chuv.ch 021) 314 86 47</p>	<p>Département de psychiatrie Equipe mobile vulnérabilitÉS (EmvS)</p>
<p>Roland Rimaz roland.rimaz@hospvd.ch 021) 314 47 26</p>	<p>PMU Département de gynécologie/obstétrique Département de pédiatrie - Site Hôpital de l'Enfance Admissions CHUV Facturation CHUV</p>
<p>Dr Michael Saraga Michael.Saraga@chuv.ch 079) 556 29 67</p>	<p>PMU Psychiatrie de liaison Service juridique CHUV</p>
<p>Dr Patrick Bodenmann patrick.bodenmann@hospvd.ch 021) 314 49 37</p>	<p>Service social CHUV Centre de Santé Infirmier PMU Pharmacie PMU Médecine dentaire PMU Service de médecine pénitentiaire Equipe mobile vulnérabilitÉS (EmvS)</p>
<p>Dresse Saïra-Christine Renteria saïra-christine.renteria@chuv.ch 021) 314 37 60</p>	<p>Centre de Santé sexuelle et reproductive (Planning familial) Sages-femmes conseillères, Unité de préparation à la naissance Consultation spécialisée dépendances-HIV-Hépatites Consultations de gynécologie de l'enfant et de l'adolescente GYNEA Service social, EmvS Département de pédiatrie</p>
<p>Dr Mario Gehri mario.gehri@chuv.ch 021) 314 84 03</p>	<p>Equipe mobile vulnérabilitÉS (EmvS) Service social</p>
<p>Claire-Lise Gerber claire-lise.gerber@chuv.ch 021) 314 03 61</p>	<p>Services cliniques CHUV/PMU Service de Gestion administrative des patients (Admissions et facturation) Equipe mobile vulnérabilitÉS (EmvS) Groupe de référence Situations complexes</p>
<p>Dr Carlos Madrid carlos.madrid@hospvd.ch 021) 314 47 49</p>	<p>PMU Service social CHUV Département de pédiatrie - Site Hôpital de l'Enfance Service de médecine et de psychiatrie pénitentiaire</p>
<p>Marie-José Barbalat Marie-Jose.Barbalat@hospvd.ch 021) 314 48 48</p>	<p>Unité des Populations Vulnérables PMU Equipe mobile vulnérabilitÉS (EmvS) Centre de santé infirmier PMU</p>
<p>Dr Francis Vu francis.vu@chuv.ch 079) 556 60 23</p>	<p>PMU Service social du CHUV, Service des urgences Unité d'éthique Départements de pédiatrie, gynécologie-obstétrique, psychiatrie, médecine communautaire</p>
<p>Mirela Caci mirela.caci@chuv.ch 021) 314 14 35</p>	<p>Direction générale, Direction médicale, Direction des soins Direction administrative et financière PMU</p>

en charge des patients vulnérables

OUTILS

COLLABORATIONS EXTERNES

<p>Convention SASH-CHUV pour l'accès aux soins d'urgence et essentiels Elaboration de directives et de procédures institutionnelles Politique institutionnelle concernant l'affiliation LAMal des personnes sans statut légal Politique institutionnelle pour le recours aux interprètes Procédure CHUV-OCC pour les patients avec arriérés de primes</p>	<p>COPIEL FARMED SASH Service de la population EVAM</p>
<p>Evaluation en 2010 et 2011 des compétences transculturelles Site intranet d'information pour les collaborateurs Collecte de données démographiques sur la patientèle migrante Modules de formation post-graduée Equipe mobile Psy&Migrants</p>	<p>HUG Genève Hôpital universitaire de Bâle Hôpitaux de Zurich, Bâle et St-Gall Hôpitaux d'Aarau et Solothurn</p>
<p>Soutien clinique en 2ème ligne et consultations spécialisées Formations des soignants</p>	<p>Appartenances EVAM</p>
<p>Permanences dans les centres et foyers EVAM Bilans de santé Programmes de prévention et d'information Bons de délégation</p>	<p>Appartenances EVAM</p>
<p>Examen des dossiers transmis par le médecin traitant du patient sur la base des critères de vulnérabilités élaborés par la PMU et le CHUV</p>	<p>EVAM</p>
<p>Procédure administrative pour les patients non assurés (fiche sociale et plans de paiement) Pocket card et flyers pour les collaborateurs Formations pré et postgraduée des médecins Formation continue Santé et Migration www.sante-sans-papiers.ch</p>	<p>HUG (UMSCO) Point d'Eau Plateforme nationale «Sans-papiers» MFH OFSP-MFH</p>
<p>Lieu de soins et d'informations pour les demandes d'interruption de grossesse LISI Participation au CAN-Team (détection de la maltraitance envers les enfants) Procédures administratives (patients non assurés, garantie de la confidentialité) Protocole de dépistage et d'intervention «Violence envers les femmes» Documents: demandes d'entretien et de suivi, portfolio pour les femmes enceintes, fiches contraceptives multilingues</p>	<p>Fondation Profa, PlaneS Association PAN MILAR Sages-femmes indépendantes VD-NE-JU Programme cantonal petite enfance (0-6 ans) Point d'eau/ Soeurs de la charité Appartenances</p>
<p>Consultations communautaires Carnet de santé de l'enfant Politique d'engagement multiculturelle du personnel Formations continues en collaboration avec Appartenances</p>	<p>Appartenances Infirmières Petite Enfance (IPE) Groupement des pédiatres vaudois</p>
<p>Bilans sociaux et demandes de garanties au SASH pour les soins d'urgence et essentiels (hospitalisation) Accompagnement dans les démarches d'affiliation LAMal et la demande de subsides Demandes d'appui financier auprès de divers Fonds</p>	<p>SASH Organe cantonal de contrôle et de coordination de l'assurance-maladie Centre social cantonal Caritas Point d'Eau</p>
<p>Référentiel cantonal des prestations dentaires sociales Convention avec les médecins-dentistes Plan cantonal de prophylaxie dentaire auprès des enfants Base de données MEDIDENT pour le suivi des patients soutenus socialement Actions de prévention dans les centres EVAM Prise en charge des patients en milieu carcéral Installation d'un cabinet dentaire à l'HEL</p>	<p>SASH, SPAS, CCAVS, SPJ, ODES CSR, Centres sociaux cantonaux Service pénitentiaire Fondation vaudoise de probation EVAM, Point d'Eau Société vaudoise de médecine dentaire Société Swiss dental science</p>
<p>Politique d'engagement du personnel au niveau linguistique Cessions de créances pour les franchises des assurés avec arriérés de primes Plans de paiement pour les personnes sans-papiers Demandes de prise en charge des médicaments hors LAMal pour les patients EVAM</p>	<p>EVAM Point d'Eau Pharmaciens sans frontières</p>
<p>Plaquette de présentation Recueil de données Lettres de synthèse</p>	<p>Point d'Eau</p>
<p>Traitement des situations signalées par les services cliniques Directives institutionnelles (situations complexes etc.) Pocket card pour les médecins Référentiel pour la prise en charge des personnes de passage Courrier d'information au patient sur la collaboration administrative</p>	<p>SASH Organe cantonal de contrôle et de coordination de l'assurance-maladie Service de la population, EVAM</p>

Membres de la Commission CHUV - PMU Populations sociales

Prof. Jacques Cornuz,
Directeur de la PMU,
Président de la Commission

Prof. Lazare Benaroyo, invité
Chef de l'Unité d'éthique du CHUV

Prof. Jacques Besson,
Chef du Service de psychiatrie
communautaire du CHUV

Dr Patrick Bodenmann,
Responsable de l'Unité
des Populations Vulnérables de la PMU,
Président du Bureau de la Commission

M. Alberto Crespo,
Chef de l'Unité des affaires
juridiques du CHUV

Prof. Jean-Bernard Daepfen,
Chef du Service d'alcoologie
du CHUV

Dr Mario Gehri,
Médecin chef, Hôpital de l'Enfance, CHUV

Mme Claire-Lise Gerber,
Responsable du service social
du CHUV

Prof. Patrick Hohfeld,
Chef du Département de gynécologie -
obstétrique et génétique du CHUV

Mme Françoise Ninane,
Directrice des soins de la PMU
et du Département universitaire de médecine
et santé communautaires du CHUV

Mme Catherine Schaffner,
Gestion administrative des
patients du CHUV,
Coordinatrice de la Commission

M. Charles Vogel,
Chef du Service de gestion
administrative des patients
du CHUV

Prof. Jean-Blaise Wasserfallen,
Direction médicale du CHUV

Les actions dans le domaine de la formation: quelques exemples

- Formation pré-graduée pour les étudiants en médecine: «Le migrant dans la communauté» en 3ème année, «Précarité et santé» en 4ème année (cours à option).
- Formation des étudiants en physiothérapie de la HECV Santé: «Socio-anthropologie de la santé et de la maladie».
- Formation post-graduée des médecins: 4 cercles de qualité au cours de l'année et 2 visites de structures (Centre EVAM de Crissier et Point d'Eau), organisés par la PMU.
- Formation post-graduée en psychiatrie: divers séminaires de formation et de recherche en relation avec des populations vulnérables proposés dans le cadre de la formation interne du Département de psychiatrie.
- Formation continue «Santé et Migration», PMU-CHUV-UNIL: 4 modules chaque année.
- Formation continue de la Faculté de biologie et de médecine de l'UNIL: «Prévention des discriminations, populations vulnérables et addictions» organisée par le Service de psychiatrie communautaire du Département de psychiatrie du CHUV et l'Unité des Populations Vulnérables de la PMU les 9/10 décembre 2010 (sera reconduite).
- Formation continue biannuelle pour la sensibilisation au travail avec un interprète communautaire et espaces d'études organisés à l'intention des soignants de l'Hôpital de l'Enfance par Appartenances.

Quelques références bibliographiques

Accessibles sur internet

Althaus, F., Paroz, S., Hugli, O., Ghali, W., Daepfen, J.-B., Peytremann Bridevaux, I., Bodenmann, P. (2011, juillet). *Effectiveness of Interventions Targeting Frequent Users of Emergency Departments: a Systematic Review. Annals of Emergency Medicine.*

Althaus, F., Hudelson, P., Domenig, D., Green, A. R., Bodenmann P. (2010, février). *Compétences cliniques transculturelles et pratique médicale: Quels besoins, quels outils, quel impact? Swiss Medical Forum.*

Althaus, F., Paroz, S., Renteria, S., Rossi, I., Gehri, M., Bodenmann, P. (2010, janvier). *La santé des étrangers en Suisse: Les médecins ont-ils mieux à faire ou peuvent-ils mieux faire? Swiss Medical Forum.*

Bodenmann, P., Gehri, M. (2010, janvier). *Soins aux migrants: une opportunité de pratiquer une meilleure médecine ... pour tous! Swiss Medical Forum.*

Bodenmann, P., Jackson, Y., Bischoff, T., Vaucher, P., Diserens, E.-A., Madrid, C., Althaus, F., Wolff, H. (2009, avril). *Précarité et déterminants sociaux de la santé: quel rôle pour le médecin de premier recours? Revue médicale suisse.*

Bodenmann, P., Wolff, H., Madrid, C. (2009, avril). *Vulnérabilités et santé: pourquoi une nouvelle rubrique? Revue médicale suisse.*

Depallens Villanueva, S., Puelma, M.-J., Krähenbühl, J.-D., Gehri M. (2010, mars). *The health status of children without a resident permit consulting the childrens hospital of Lausanne. Swiss Medical Weekly.*

Faucherre, F., Weber, O., Singy, P., Guex, P., Stiefel F. (2010, février). *L'interprète communautaire: une pièce centrale dans le puzzle de la consultation interculturelle. Revue médicale suisse.*

Faucherre, F., Weber, O., Reeves, D., Guex, P., Bonvin E. (2009, septembre). *Recherche-action et gouvernance clinique: l'exemple du projet «psychiatrie et migrants» du CHUV. Revue médicale suisse.*

Madrid, C., Abarca, M., Pop, S., Bodenmann, P., Wolff, H., Bouferrache K. (2009, septembre). *Santé buccale: déterminants sociaux d'un terrain majeur des inégalités. Revue médicale suisse.*

Renteria, S.-C. (2008, juin). *Mutilations génitales féminines - l'adolescente en quête de réponses. Revue médicale suisse.*

Saraga, M., Moreno-Davila, N., Clément, P., Keravec, E., Bodenmann, (2011, septembre). *L'état de santé des migrants précarisés: l'exemple de l'aide d'urgence. Croix-Rouge Suisse.*

Ainsi que différents articles sur le site de la Revue médicale suisse
<http://rms.medhyg.ch/>, mots-clés vulnérabilités et santé

www.chuv.ch > Nos unités > Commission Populations sociales
www.polimed.ch > Qui sommes-nous > Commission Populations sociales

