

Une assurance-patient pour tous

SI VOUS
SUBISSEZ DES
DOMMAGES
ASSOCIÉS
AUX SOINS
—

LōF



SI VOUS SUBISSEZ DES DOMMAGES ASSOCIÉS AUX SOINS

Si vous êtes victime d'un accident ou d'une erreur pendant vos soins, vous pouvez avoir droit à une indemnisation, d'après la loi sur les dommages subis par les patients. Tous les départements et les régions de Suède ont souscrit une assurance-patient auprès de Löf (Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag – Assurance mutuelle des départements). Chaque année, plus de 16 000 demandes d'indemnisation sont présentées à Löf.

Environ 40 % des demandes d'indemnisation des dommages sont accordées.

Cette brochure vous donne quelques informations rapides sur notre assurance-patient. Toutes les enquêtes et estimations sont faites en conformité avec la législation actuelle et les conditions d'assurance en vigueur.

Dommmages causés jusqu'au 31 décembre 2014 :

Vous devez signaler un dommage dans les **trois** ans, à partir du moment où vous avez eu connaissance :

- que le dommage est objectivement perceptible
- que le dommage peut être associé à un traitement et que l'indemnisation des dommages aux patients est possible
- à quelle compagnie d'assurances la demande d'indemnisation doit être adressée.

Il y a un délai limite de **dix** ans qui est calculé à partir du moment où le dommage a été causé.

Dommmages causés à partir du 1^{er} janvier 2015 :

Vous devez déclarer un dommage dans les **dix** ans à partir du moment où le dommage a été causé.

QUELS SONT LES DOMMAGES COUVERTS PAR L'ASSURANCE ?

Les dommages qui auraient pu être évités

Pour qu'un dommage puisse être indemnisé, il faut qu'il aurait pu être évité. Tout traitement médical et dentaire comporte des risques de complications qu'il n'est pas toujours possible d'éviter. Pour ces complications, il n'y a pas d'indemnisation.

Dommages causés par des matériels

Si votre dommage a été causé par une défaillance ou une mauvaise manipulation des équipements, des instruments ou des outils utilisés dans les soins médicaux ou dentaires, vous pouvez avoir droit à une indemnisation.

Diagnostic incorrect ou retardé

Si un diagnostic a été retardé, vous pouvez obtenir une indemnisation si le retard a eu pour conséquence que votre état s'est aggravé par rapport à un diagnostic qui aurait été fait à temps.

Infections

Lors des interventions chirurgicales, il y a toujours un risque d'infection. Une indemnisation peut être accordée si l'agent infectieux a été apporté en liaison avec les soins ou le traitement. Par contre, une indemnisation n'est pas accordée si l'infection a été causée par vos propres bactéries ou si vous avez été traité pour une maladie mortelle.

Accidents

Une indemnisation peut être versée si le dommage a été causé par un accident en liaison avec des soins médicaux ou dentaires, pendant un transport du malade ou en raison de dommages aux installations des locaux de soins ou de leurs équipements. Vous ne pouvez pas, en règle générale, être indemnisé si, par exemple, vous tombez en vous rendant aux toilettes ou pour un accident similaire.

Erreur dans la prescription ou la délivrance de médicaments

Si le dommage est dû à un médicament prescrit à tort, vous pouvez avoir droit à une indemnisation. Les effets indésirables des médicaments prescrits correctement peuvent être signalés à l'Assurance des produits pharmaceutiques (Läkemedelsförsäkringen).

QUELS SONT LES DOMMAGES NON COUVERTS PAR L'ASSURANCE ?

Accidents de la circulation et accidents du travail

Si vous êtes victime d'un accident de la circulation, l'assurance des accidents de la circulation indemnise normalement les dommages qui sont survenus lorsque vous étiez soigné pour un accident de la circulation. En cas d'accident du travail, vous devez d'abord vous adresser aux compagnies d'assurances, AFA Försäkring et Trygghetsförsäkring vid arbetsskada (TFA) en cas d'accident du travail.

Soins donnés par des médecins ou par des dentistes privés

Les médecins et les dentistes privés, sans accord de soins avec le département ou la région, ainsi que les services de soins dépendant de la commune, ont signé des assurances-patient dans d'autres compagnies d'assurances. Si vous n'êtes pas sûr de la compagnie d'assurance à laquelle vous devez vous adresser, vous pouvez obtenir des renseignements de votre prestataire de soins.

Dommages aux biens

La perte de biens personnels n'est pas indemnisée par l'assurance-patient. Par exemple la destruction de votre paire de lunettes, le vol de votre portefeuille ou la disparition de votre prothèse dentaire.

Accueil ou ressources disponibles

Les questions relatives à l'accueil ou aux ressources disponibles dans les soins médicaux ou dentaires ne sont pas couvertes par l'assurance-patient. Ces questions peuvent être soulevées avec la Commission des relations de confiance des patients du département ou de la région du patient.

SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DES SOINS

Quelque chose dans les services de soins vous a-t-il attristé, mis en colère ou déçu ? Adressez-vous dans ce cas à la Commission des relations de confiance des patients qui existe dans chaque département ou région. Les Commissions des patients (Patientnämnderna) sont des instances indépendantes qui ont pour mission de faciliter les contacts entre les patients et les prestataires de soins. Pour en savoir plus, voir : www.1177.se

Lacunes dans la sécurité des patients : Si vous avez rencontré des lacunes dans la sécurité des patients, dans le cadre de soins ou d'un traitement dans les services de soins de santé ou de soins dentaires, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Inspection des services de soins et de santé (IVO). IVO est une agence de l'État qui relève du gouvernement (Ministère de la santé).

Pour en savoir plus, voir : www.ivo.se

L'ASSURANCE-PATIENT EN BREF

Vous pouvez être indemnisé

- pour des dommages qui auraient pu être évités
- pour des dommages qui ont été causés par une mauvaise manipulation ou une utilisation inappropriée de produits ou d'équipements médicaux
- pour des dommages causés par un diagnostic erroné ou retardé
- si l'agent infectieux a été transmis au cours du traitement et a conduit à l'infection
- pour certaines blessures accidentelles
- pour des dommages causés par une prescription erronée de médicaments.

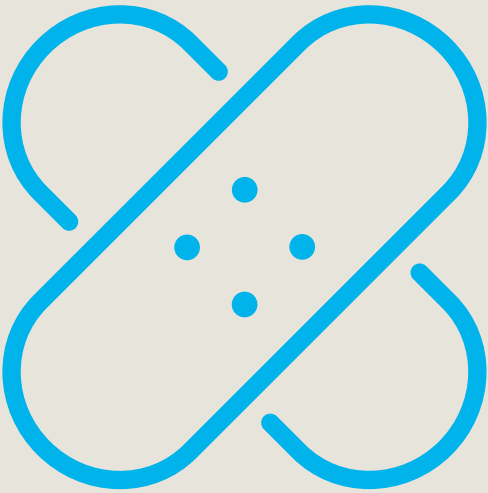
Vous ne pouvez pas être indemnisé

- si le dommage a été signalé trop tard
- pour la perte de biens personnels
- pour des dommages ou des complications qui ne pouvaient pas être évités
- si une infection a été causée par vos propres bactéries ou si la maladie pour laquelle vous avez été traité était plus grave que l'infection
- si vous avez été victime d'effets indésirables d'un médicament qui avait été prescrit correctement
- pour des dommages causés par un traitement approprié d'un état qui mettait votre vie en danger.

SIGNALER UN DOMMAGE

C'est vous qui décidez si vous devez déposer une plainte auprès de nos services. Sur notre site, www.lof.se, vous pouvez signaler votre dommage en vous connectant par BankID sur « Mina sidor » et en remplissant vos informations.

Vous pouvez télécharger un formulaire d'inscription sur notre site Web. Ce formulaire est aussi disponible dans les hôpitaux, centres de soins et cliniques dentaires. Vous pouvez aussi le commander auprès de votre Commission de patient ou de votre Commission de relations de confiance des patients ou en téléphonant à notre standard téléphonique au 08-551 010 00.



Si vous êtes victime d'un accident ou d'une erreur pendant vos soins, vous pouvez avoir droit à une indemnisation, d'après la loi sur les dommages subis par les patients. Cette brochure vous donne quelques informations rapides sur notre assurance-patient.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur notre site Web : www.lof.se

Löf
Box 17830
118 94 Stockholm

Standard 08-551 010 00
Fax 08-551 011 90
info@lof.se
www.lof.se