

17 octobre 2024

Journée Mondiale du Refus de la Misère

« *Mettre fin à la maltraitance sociale et institutionnelle* »

**Centre Culturel de Rencontre Abbaye de Neumünster
Luxembourg**

Témoignage

La maltraitance institutionnelle c'est quand les médecins, les assistants sociaux et autres professionnels n'ont plus de temps et de patience pour écouter et prendre les besoins humains en compte.

Un message de Karina en parle :

« Personne n'a plus de temps !

Pas de patience, pas de temps !

Notre société est débordée !

Nous avons besoin de plus de tranquillité ! Surtout nos enfants ont besoin de plus de tranquillité.

Cela nous détruit, nous sommes fatigués, nous n'avons plus d'envie. »

Nicole va nous lire maintenant quelques témoignages, qui proviennent des deux séances de l'Université Populaire du Quart Monde de 2023 où les thèmes de la santé et de l'accès aux soins médicaux ont été traités.

Certains médecins n'acceptent pas le papier du tiers payant social et ne se soucient pas si on a de l'argent ou pas... :

« Hier, je suis allée chez un dentiste, car j'avais une forte rage de dent, afin de la faire arracher. Le dentiste m'a tout de suite demandé si j'avais une assurance maladie. Lorsque je lui ai montré l'attestation du tiers payant social, il m'a dit que je devais payer la consultation directement. »

Avoir une gestion ou être sous tutelle pose aussi problème :

« J'ai une gestion financière auprès de la Ligue Médico-Sociale. Je ne peux pas payer directement le médecin. Je dois remettre la facture (mémoire d'honoraire) à mon assistante sociale.

Les médecins me demandent si j'ai assez d'argent pour payer la consultation avant de m'ausculter.

Certains médecins refusent de me recevoir parce que j'ai une gestion financière. »

Ou lorsqu'on ne peut pas payer d'avance :

« Mon médecin généraliste est parti en retraite. Je me suis rendue récemment chez un médecin généraliste, parce que je me sentais très fatiguée et affaiblie. Comme je n'avais pas d'argent pour payer la consultation tout de suite, la secrétaire ne m'a pas remis l'ordonnance. Je n'ai pas osé y retourner par après.

On perd la confiance envers eux.

Je ne suis pas allée faire la prise de sang, jusqu'à ce que j'envoie la facture à ma curatrice. Je suis ensuite retournée au cabinet du médecin accompagnée par mon infirmière du réseau d'aide et de soins à domicile.

Une bonne semaine s'était écoulée. Si elle n'avait pas été là, je n'aurais pas osé, avec ma peur.

A présent, j'ai trouvé un autre médecin. Elle m'écoute attentivement. Elle est flexible quant au paiement.

On ressent la confiance, cela donne du courage. »

La maltraitance institutionnelle c'est aussi quand on n'a pas d'interlocuteur direct pour prendre un RV, mais qu'on est obligé de le faire par internet. Alors il faut demander à l'AS de faire le RV si on n'a pas d'ordinateur et on ne sait pas le faire.

« Mon médecin généraliste m'a adressé à un médecin spécialiste. Je m'y suis rendu pour prendre un rendez-vous. La secrétaire n'a pas voulu m'en donner un, elle a dit qu'il faut le faire en ligne. Mais je n'ai pas d'ordinateur. Alors je suis retourné chez la secrétaire de mon médecin généraliste. Elle a pris le rendez-vous pour moi. Je demande à mon assistante sociale quand je dois demander quelque chose en ligne. Nous avons le temps d'aller sur place par exemple à la commune, à la banque. Il vaut toujours mieux d'aller parler aux gens. »