



## INTERPELLATION URGENTE

**Auteur** Martin GIACHINO, SVPO  
**Objet** Un appel à la hotline qui reste sans réponse et des médecins qui appliquent des directives différentes  
**Date** 08/02/2021  
**Numéro** 2021.02.069

### **Actualité de l'événement**

COVID-19: la quarantaine n'est pas appliquée de la même manière par tous les médecins, et la hotline n'est pas disponible en tout temps.

### **Imprévisibilité**

Il n'était pas prévisible que dans une telle période, cette hotline importante soit par moments indisponible et que les appels restent sans réponse. En outre, les directives relatives à la quarantaine ne sont pas appliquées de manière uniforme par tous les médecins.

### **Nécessité d'une réaction ou d'une mesure immédiate**

Dans la situation actuelle, les renseignements de la hotline et l'application uniforme des directives sont nécessaires.

Alors qu'une quarantaine a été décrétée, on a constaté que les médecins n'appliquent pas tous les mêmes directives. Certains affirment que le respect des règles de distanciation et le port du masque ne suffisent pas pour se protéger d'une infection. L'OFSP et la plupart des médecins disent clairement qu'il n'y a pas d'obligation de quarantaine en cas de respect de la distanciation et de port du masque, et le médecin cantonal l'a également confirmé en fin de compte. Une application uniforme aurait pour effet de créer un plus grand sentiment de sécurité auprès de la population.

Afin de dissiper cette incertitude concernant la nécessité de la quarantaine, on a voulu contacter la hotline cantonale.

En l'occurrence, le numéro +41 58 433 0 144, qui est mentionné sur le site internet du canton du Valais, n'était pas joignable. Malgré des tentatives d'appel répétées pendant deux heures, le résultat a été le suivant:

- Aucune réponse directe indiquant que le numéro était occupé ou non atteignable n'a été obtenue.
- La sonnerie a résonné pendant quelques minutes, jusqu'à ce que le téléphone mette automatiquement fin à l'appel.

La moindre des choses serait d'expliquer que tous les collaborateurs sont occupés et que l'appelant est en liste d'attente - si c'est le cas, car il n'y a eu à aucun moment le signal que la ligne était occupée.

Si, au bout du compte, on contacte la hotline de la Confédération, on est prié à nouveau de nous adresser à la hotline cantonale, puisque la quarantaine est de la compétence du canton.

## **Conclusion**

Dans la situation actuelle, les directives claires doivent être appliquées de manière uniforme et la hotline doit répondre présent. Les questions suivantes se posent dans ce contexte:

- Le problème lié à la hotline est-il connu et a-t-on pris de mesures pour y remédier?
- Comment cette mise en œuvre différente des directives s'explique-t-elle?