

## COMMISSION PERMANENTE DE CONCERTATION DANS LE CADRE DE L'ORGANISATION DU TRANSPORT MÉDICO-SANITAIRE

9 juin 2020

Sophie Wellens, chargée de projets à la LUSS

La LUSS est active et fait entendre la voix des patients sur la question des transports non urgents vers un dispensataire de soins. Depuis avril 2019, la Région Bruxelles-Capitale, a mis en place une Commission permanente de concertation avec les acteurs principaux concernés par le transport non urgent. Dans cette Commission, on y retrouve, des représentants des services de transport médico-sanitaires, des représentants des mutuelles, des représentants des hôpitaux et des représentants des organisations de patients. La LUSS y siège à côté de la Vlaams Patiëntenplatform (VPP).

### **Qu'entendons-nous par services de transports non urgent ?**

Il y a trois catégories de transport : les transports urgents, les transports non urgents et les transports de personnes.

- Dans les transports urgents, on y retrouve le service 112 qui est géré par le fédéral et qui intervient uniquement dans le cas d'une extrême urgence. Une récente réforme prévoit un coût de 60€ pour tout transport urgent.
- Pour les transports médico-sanitaire non urgent, on y retrouve tout transport de patients vers un dispensataire de soin. Ce secteur est géré par les régions. Le transport peut être fait en ambulance, celui-ci peut être assis ou couché, avec ou sans assistance médicale. Le transport peut être assuré par des véhicules sanitaires legé enfin il peut aussi être réalisé par des volontaires...Le transporteur prend en charge le patient, du domicile à l'hôpital et inversement ou de la Maison de repos à l'hôpital. La spécificité de ce transport est que le chauffeur accompagne le patient, du véhicule vers l'endroit où le patient doit se rendre (chambre, consultation, ...).

Dans la troisième catégorie des transports, on y retrouve le transport de personnes, assuré par les taxis.

Pour cette deuxième catégorie de transport, à Bruxelles, comme en Wallonie, aucune réglementation d'encadre les services de transports non urgents. Jusqu'à présent, aucune règle formelle ne régissait le secteur des transports non urgent. Chaque service de transport, de sa propre responsabilité respectait certaines règles afin d'offrir un service de qualité aux patients (formation des chauffeurs, caractéristiques techniques et équipement des véhicules,

normes en matière d'hygiène...). Cette situation est problématique car cela laisse la place à des dérives et au non-respect de certaines règles éthique de base.

Aujourd'hui, la Région Bruxelles-Capitale, la COCOM, veulent faire changer les choses.

Le but est de régler le secteur. Les services de transports médico-sanitaires qui souhaitent exercer (intervenir, prendre en charge des patients) sur le territoire bruxellois, devront se soumettre à une série de règles imposées par leur région. Dès l'examen de leur dossier, les services recevront un agrément afin de pouvoir exercer.

C'est une bonne nouvelle pour nous, patients. Cela garanti une qualité de transport.

La COCOM, à Bruxelles, a créé cette commission permanente de concertation afin d'assurer une concertation entre les représentants des secteurs concernés par le transport médico-sanitaire.

Cette commission peut émettre des avis et des recommandations sur les normes d'agrément et la formation du personnel présent à bord des ambulances et des véhicules sanitaires légers. Elle peut émettre des recommandations quant aux rapports, notamment financiers, entre les patients et les services de transport médico-sanitaire, en vue d'assurer la qualité, l'accessibilité et la viabilité financière des services de transport médico-sanitaire.

L'accessibilité aux transports non urgents est une question essentielle pour les associations de patients. La LUSS travaille avec la VPP à concerter les associations pour connaître des difficultés que rencontrent les patients dans le domaine des transports et de la mobilité. Les personnes handicapées, les personnes âgées, les personnes précarisées, les personnes malades chroniques, les personnes isolées, ... sont parfois en grande difficulté ; et le contexte de regroupement des hôpitaux et de raccourcissement du temps d'hospitalisation ne font que renforcer cette difficulté.

Depuis la participation de la LUSS à la Commission permanente de concertation dans le cadre de l'organisation du transport médico-sanitaire, la LUSS a organisé sa concertation pour être au plus près des réalités vécues par les bruxellois. Merci aux associations qui y ont participé !

**Voici ce que l'a LUSS défend au sein de cette Commission :**

1. Garantir l'**accessibilité financière** aux patients pour tous les types de transport : mise en place d'un remboursement (coût à charge des hôpitaux ou intervention de la mutualité dans les transferts inter-hospitaliers).

- Dans une vision plus large, la LUSS et la VPP défendent une uniformisation de l'intervention des mutuelles dans les frais de transports au niveau de l'assurance obligatoire et/ou complémentaire.

## 2. Garantir l'**accessibilité à l'information préalable au transport** :

- Mise à jour régulière d'un répertoire des services de transport (numéro unique et annuaire à jour sur internet).
- Mise en place d'une **plateforme indépendante d'information** permettant de renseigner les usagers sur l'offre de services existante sur un territoire donné, sur la disponibilité de ces services et sur les coûts de chaque trajet ou au km afin de permettre aux usagers de comparer et de trouver le transport le plus adapté et le meilleur marché.

Les questions suivantes sont toute une série d'informations dont les patients ont besoin : Quels services de transport existent à Bruxelles ? Où sont-ils basés ? De quel type de transport s'agit-il (véhicule sanitaire léger, ambulance avec surveillance permanente, chauffeur bénévole ou ...) ? Quels sont les horaires ? Quel est le calcul du tarif ? Quelle est la disponibilité ?

3. Assurer la **qualité des services de transport** : sécurité du patient, confort, disponibilité selon les horaires des services, ponctualité, accompagnement de qualité de chambre à chambre.
4. Garantir la **liberté de choix** du patient pour le service de transport.
5. Garantir le maintien de la **diversité de l'offre de service de transport** (transports médicalisés et non-médicalisés) : maintien des petites structures pour les transports légers.
6. **Une facture transparente et claire** : une information correcte quant au coût total et à l'intervention de la mutuelle, une information correcte sur la partie prise en charge par l'hôpital dans la facture d'hospitalisation.
7. Une **information claire et accessible** pour le patient sur les remboursements et procédures administratives à effectuer.

Un projet pilote pour mettre en place une ligne téléphonique unique qui renseigne et/ou dispatche votre demande de transport pourrait voir bientôt le jour à Bruxelles.

### LUSS asbl

Avenue S. Vrithoff, 123  
5000 Namur

✉ luss@luss.be  
☎ 081.74.44.28

### Antenne Liège

Rue de la Station, 48  
4032 Chênée

✉ luss.liege@luss.be  
☎ 04.247.30.57

### Antenne Bruxelles

Rue Victor Oudart, 7  
1030 Schaerbeek

✉ luss.bruxelles@luss.be  
☎ 02.734.13.30

Avec le soutien de

