

LES DROITS DU PATIENT PASSÉS À LA LOUPE

Bernadette PIRSOU, Thierry MONIN
Chargés de projets à la LUSS

Voici le cinquième épisode de cette série consacrée aux droits des patients tels que définis dans la loi de 2002.

Loi qui sera bientôt soumise à une modernisation lancée par le ministre de la Santé publique, Frank Vandebroucke. La LUSS ne manquera évidemment

Loi relative aux droits du patient, article 11

Nous aborderons dans cet article principalement la médiation dans les hôpitaux.

Par ailleurs, pour ce qui concerne le secteur extrahospitalier, il est possible pour le patient de s'adresser au **service de médiation fédéral droits du patient**. Celui-ci traite des plaintes qui concernent un professionnel du secteur ambulatoire travaillant en dehors d'un hôpital (par exemple, médecin généraliste, infirmière indépendante, médecin coordonnateur au sein d'une maison de repos...).

Les coordonnées sont reprises en fin d'article.

En quoi consiste la médiation ?

Dès qu'une **plainte** est introduite par écrit ou oralement par un patient, le médiateur intervient pour tenter de **rétablir la communication** entre le patient et le professionnel. L'objectif est de **trouver une solution** au différend qui les oppose.

Le médiateur entend les parties afin d'avoir une vue d'ensemble de la situation. Tout au long de la procédure, le médiateur doit faire preuve de **neutralité** et d'**impartialité**.

Le médiateur peut proposer une rencontre en sa présence afin de renouer le dialogue. Le patient peut être assisté d'une **personne de confiance**.

pas de commenter la nouvelle mouture, à laquelle elle a pu contribuer, dans les colonnes du Chaînon. Cet épisode sera consacré au droit de plainte, qui est défini dans la loi de 2002 relative aux droits du patient ainsi que dans la loi de 2019 relative à la pratique des soins de santé.

Art. 11. § 1^{er}. Le patient a le droit d'introduire une plainte concernant l'exercice des droits que lui octroie la présente loi, auprès de la fonction de médiation compétente.

§ 2. La fonction de médiation a les missions suivantes :

1° la prévention des questions et des plaintes par le biais de la promotion de la communication entre le patient et le praticien professionnel;

2° la médiation concernant les plaintes visées au § 1^{er} en vue de trouver une solution;

3° l'information du patient au sujet des possibilités en matière de règlement de sa plainte en l'absence de solution telle que visée en 2°;

4° la communication d'informations sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction de médiation;

5° la formulation de recommandations permettant d'éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte, telle que visée au § 1^{er}, ne se reproduisent.

§ 3. Le Roi fixe, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres les conditions auxquelles la fonction de médiation doit répondre en ce qui concerne l'indépendance, le secret professionnel, l'expertise, la protection juridique, l'organisation, le fonctionnement, le financement, les règles de procédure et le ressort.

En cas de refus de rencontre, le médiateur sert de relais entre le patient et le professionnel et vise à ce que chaque partie puisse exprimer son point de vue et formuler des propositions.

Si le différend subsiste, le médiateur oriente le patient vers d'autres procédures possibles pour le traitement de sa plainte, procédures de médiation ou généralement pour trancher le litige.



La fonction de médiation en milieu hospitalier

L'arrêté royal qui porte sur la fonction de médiation date de 2003. Il impose au médiateur d'être titulaire d'un diplôme de l'enseignement supérieur de type court. Rien n'est prévu concernant une éventuelle obligation d'être formé en matière de médiation, en matière de formation continue, d'accompagnement des médiateurs.

Le médiateur est tenu au **secret professionnel**. Il doit faire preuve de neutralité et d'impartialité tout au long de la procédure.

L'hôpital (ou le groupement d'hôpitaux) a certaines obligations concernant la fonction de médiation :

- Informer le public pour que le service de médiation soit **accessible**.
- Veiller à ce que le médiateur **puisse entrer en contact librement** avec toutes les personnes concernées par la plainte.
- Veiller à ce que le processus de médiation **aboutisse dans des délais raisonnables**.
- Veiller à ce que le médiateur dispose des **moyens** (secrétariat, locaux, communication, logistiques...) pour mener ses missions.

Qui traite les plaintes ?

Le médiateur hospitalier est compétent pour traiter des plaintes qui visent un professionnel des soins de santé **qui travaille dans un hôpital**.

Lorsque ce professionnel exerce dans un **hôpital psychiatrique**, une initiative d'habitation protégée ou encore une maison de soins psychiatriques, le médiateur compétent peut être celui d'une plate-forme de concertation en santé mentale à laquelle les institutions sont rattachées. Le service de médiation fédéral « droits du patient » traite les plaintes qui concernent un professionnel des soins de santé du secteur ambulatoire travaillant **en dehors d'un hôpital**.

Les coordonnées de ces services sont disponibles sur le site Internet de l'hôpital concerné et sur le site du SPF Santé publique (voir rubrique coordonnées en fin d'article).

Ce que défend la LUSS

La LUSS recommande de **développer** et de **renforcer** l'information

sur la fonction du médiateur :

- que peut-on attendre d'une médiation ?
- quelles sont ses limites d'action ?
- quelles sont les autres procédures de recours possibles pour le patient ?
- comment entrer en contact avec le service de médiation ?

La LUSS estime essentiel de **renforcer la neutralité et l'indépendance** des services de médiation par une **externalisation** de ces services hors des hôpitaux sur une base géographique.

La LUSS considère qu'un délai de réponse devrait être imposé aux médiateurs en cas de plainte.

Un effort doit être porté à l'**accessibilité physique** des services de médiation hospitaliers.

Les médiateurs hospitaliers doivent disposer des moyens suffisants pour remplir leurs missions (il en est de même pour le service de médiation fédéral droits du patient qui doit pouvoir offrir un service de proximité).

D'autres recours existent...

Outre la médiation dans le cadre de la loi relative aux droits du patient, il existe d'autres possibilités de déposer une plainte tels que par exemple l'**Ordre des médecins**, un **recours en Justice** et