

service public fédéral  
**SANTÉ PUBLIQUE,  
SECURITE DE LA CHAÎNE ALIMENTAIRE  
ET ENVIRONNEMENT**



federale overheidssdienst  
**VOLKSGEZONDHEID,  
VEILIGHEID VAN DE VOEDSELKETEN  
EN LEEFMILIEU**

---

**Service de médiation fédéral « Droits du patient »**

**Sylvie GRYSON, médiatrice néerlandophone  
Marie-Noëlle VERHAEGEN, médiatrice francophone  
avec la collaboration de Vanessa DEBREYNE**

**RAPPORT ANNUEL 2008**

---

## TABLE DES MATIERES

### INTRODUCTION

<b>PREMIERE PARTIE :</b>
<b>ACTIVITES CONCRETES EXERCEES AU SERVICE DE MEDIATION FEDERAL</b>
<b>« DROITS DU PATIENT »</b>

<b>Introduction : Répartition des activités .....</b>	<b>6</b>
<b>I.1. Dossiers « Plaintes » et « informations » .....</b>	<b>7</b>
<b>I.1.1. Les dossiers « plaintes » : données chiffrées et commentaires.....</b>	<b>10</b>
Introduction : Aperçu général des données chiffrées.....	10
I.1.1.1. Nombre de dossiers « plaintes » reçus au service de médiation fédéral « Droits du patient » .....	11
I.1.1.2. Manière de contacter le service de médiation fédéral « Droits du patient » .....	19
I.1.1.3. Objet des dossiers « plaintes » relevant de la compétence du service de médiation fédéral « Droits du patient » .....	21
I.1.1.4. Types d’attentes des patients dans le cadre des dossiers « plaintes » relevant de la compétence directe du service de médiation fédéral « Droits du patient ».....	29
I.1.1.5. Secteurs visés par les dossiers « plaintes » relevant de la compétence directe du service de médiation fédéral « Droits du patient » .....	30
I.1.1.6. Les praticiens professionnels visés dans les dossiers « plaintes » relevant de la compétence directe du service de médiation fédéral « Droits du patient ».....	31
I.1.1.7. Les dossiers « plaintes » relevant de la compétence de services tiers .....	32
I.1.1.8. Dossiers clôturés – dossiers pendants .....	38
<b>I.1.2. Les dossiers « information et avis » .....</b>	<b>38</b>
<b>I.2. La collaboration avec la Commission fédérale « Droits du patient » .....</b>	<b>40</b>
<b>I.3. Le service de médiation fédéral en tant que cellule du Département « Legal Management » de la DG1 du SPF Santé publique .....</b>	<b>40</b>
<b>I.4. Exposés, rencontres et participations à des symposiums.....</b>	<b>42</b>

**DEUXIEME PARTIE :**

**CONSTATS, DIFFICULTES ET RECOMMANDATIONS**

**Introduction.....44**

**II.1 Renvoi aux recommandations du rapport annuel 2006 .....44**

**II.2 Renvoi aux recommandations du rapport annuel 2007 .....49**

**CONCLUSIONS DU RAPPORT ANNUEL 2008**

**I. Activités menées par le service de médiation fédéral « Droits du patient » .....51**

**II. Constats, difficultés et recommandations .....52**

**ANNEXE: Circulaire du 15 décembre 2008 relative au prix de la copie du dossier de patient**

## INTRODUCTION

- Le présent rapport concerne les activités du service de médiation fédéral « Droits du patient » menées durant **l'année 2008**. Il a été rédigé au courant du mois d'avril 2009.

Ledit rapport est élaboré conformément à l'arrêté royal du 1er avril 2003 réglant la composition et le fonctionnement de la Commission fédérale « Droits du patient » instituée par l'article 16 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient.

Ce rapport constitue en réalité **le cinquième rapport** du service de médiation fédéral « droits du patient », ce dernier ayant 5 années d'existence (ouverture du service en octobre 2003)<sup>1</sup>.

Pour rappel, le service est actuellement **composé** de deux médiatrices, Marie-Noëlle Verhaegen (francophone) et Sylvie Gryson (néerlandophone) ainsi que d'une collaboratrice, Vanessa Debreyne<sup>2</sup>.

Durant les 4 premiers mois de l'année 2008, c'est M. Guido Schmitz qui a suivi les dossiers de la médiatrice francophone en raison du congé de maternité de celle-ci.

- Comme lors des années précédentes, **les diverses missions/tâches** du service de médiation fédéral « Droits du patient » se présentent comme suit :

- Gestion des dossiers « plaintes » ;
- Communication aux citoyens d'informations sur les droits du patient ou sur des matières qui y sont liées ;
- Collaboration avec la Commission fédérale « Droits du patient » ;
- Entretien des contacts avec les médiateurs locaux ;
- Relations publiques (rencontres, exposés,...) ;
- Collaboration avec le service legal management de la DG1 du SPF Santé publique

---

<sup>1</sup> Les rapports annuels du service de médiation fédéral « Droits du patient » sont disponibles sur [www.patientrights.be](http://www.patientrights.be).

<sup>2</sup> **En plus de sa collaboration au service de médiation fédéral « Droits du patient », Vanessa Debreyne suit le dossier « criminalité dans les hôpitaux ». Pour en savoir plus sur ce dossier, voyez le site du SPF Santé publique, via le lien [www.health.fgov.be](http://www.health.fgov.be) – Soins de santé – Institutions de soins – Criminalité dans les hôpitaux.**

**- En ce qui concerne le contenu du présent rapport**, celui-ci sera plus limité que celui des rapports précédents. Le rapport se centrera en effet surtout sur les chiffres et statistiques relatifs aux plaintes et aux dossiers d'information traités durant l'année 2008 ainsi que sur certaines activités concrètes du service. Parmi ces dernières, l'on citera déjà ici celles qui ont été menées par les membres du service en tant que « collaborateurs du SPF Santé publique »:

- la mise au point technique du système d'enregistrement uniforme des rapports des médiateurs des hôpitaux et des plate-formes de concertation en santé mentale : en collaboration avec le service ICT du SPF Santé publique, le système a été adapté pour des raisons de sécurité et de confidentialité des données à enregistrer par les médiateurs (mot de passe à utiliser) (cf. p. 41) ;
- la rédaction de l'analyse (par Vanessa Debreyne) des rapports annuels 2007 des médiateurs des hôpitaux et des plate-formes pour la Commission fédérale « Droits du patient » (cf. p. 41) ;
- la préparation de journées de conférences à adresser aux médiateurs « Droits du patient » (en septembre 2009), dans le cadre d'un contrat de collaboration SPF Santé publique – fondation Roi Baudouin relatif à la formation desdits médiateurs (cf. p. 41).

En ce qui concerne les constats et recommandations déduits de l'exercice de la fonction de médiation durant l'année 2008, le présent rapport ne fera que reprendre la synthèse de ceux qui avaient été inscrits dans les rapports 2006 et 2007 du service.

Ces constats/recommandations précédents sont en effet toujours d'actualité et les médiatrices entendent les remettre en évidence.

Si certains nouveaux cas rencontrés par les médiatrices durant l'année 2008 mériteraient d'être commentés et analysés (ex : cas rencontrés dans les cliniques privées (soins esthétiques, ...); questions liées à la protection de la vie privée au regard de l'informatisation des données, cas rencontrés en ce qui concerne des pharmaciens de garde ; la question de la transmission des résultats d'analyses sanguines par les laboratoires aux patients), ils ne pourront toutefois l'être cette année, à défaut de temps et de moyens.

A cet égard, les médiatrices du service rappellent leur demande consistant à engager au moins une personne à temps plein supplémentaire au sein du service.

La structure du rapport se présente en deux parties :

**I. Activités concrètes du service de médiation fédéral « droits du patient » ;**

**II. Constats, difficultés et recommandations.**

Bruxelles, avril 2009

Marie-Noëlle Verhaegen et Sylvie Gryson

Vanessa Debreyne

Service de médiation fédéral « Droits du patient »

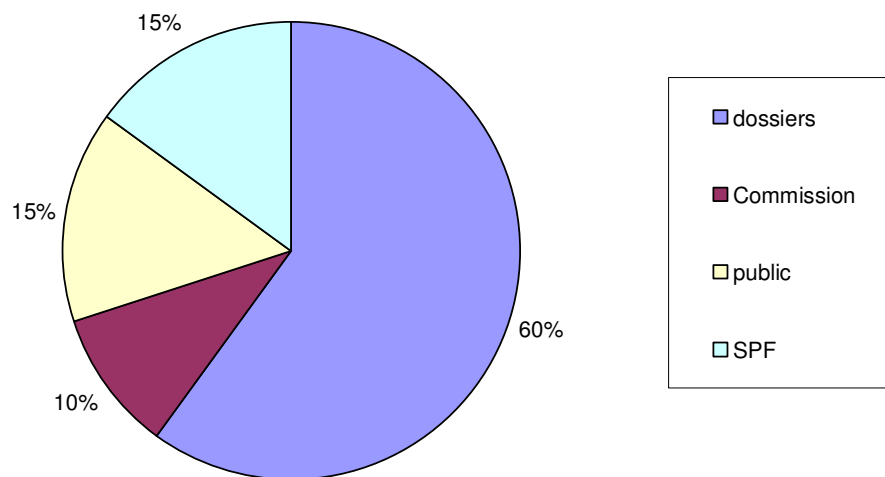
*Remarque : Dans ce rapport, la mention « médiateurs locaux » désigne les médiateurs « Droits du patient » dans les hôpitaux et dans les plates-formes de concertation en soins de santé mentale, au sens des arrêtés royaux du 8 juillet 2003 (M.B. 26.08.2003 et 27.08.2003).*

**PREMIERE PARTIE :**  
**ACTIVITES CONCRETES EXERCEES AU SERVICE DE MEDIATION FEDERAL**  
**« DROITS DU PATIENT »**

**Introduction : Répartition des activités**

La répartition des activités du service de médiation fédéral (comprenant les deux médiatrices fédérales et leur collaboratrice) peut être représentée par le diagramme suivant :

Répartition des activités 2008



**En 2008**, le service de médiation fédéral a consacré **deux tiers** de son temps de travail au règlement **des dossiers de plaintes et d'informations** (en ce compris le travail administratif et l'enregistrement des dossiers). (Chapitre II.1)

**Environ quinze pour-cent** du temps de travail ont été consacrés à des **missions exécutées pour la Commission fédérale « Droits du patient »**, sous la forme d'informations et de feed-back concernant l'envoi des rapports annuels à la Commission fédérale, de l'élaboration d'une analyse des rapports annuels des médiateurs locaux « Droits du patient » et de la participation aux réunions de la Commission. (Chapitre II.2)

**Quinze pour-cent** du temps de travail ont été consacrés à des **missions du SPF Santé publique**, et notamment à *l'évaluation* du système uniforme pour l'envoi des rapports annuels des médiateurs locaux « Droits du patient » à la Commission fédérale et à *l'adaptation* de ce système d'envoi, en collaboration avec le service TIC du SPF Santé publique (Chapitre II.3)

Le service de médiation fédérale a consacré environ **dix pour-cent** du temps de travail **aux relations publiques** (organisation de l'envoi de dépliants et brochures « Droits du patient – une invitation au dialogue » aux médiateurs « Droits du patient » dans les hôpitaux et dans les plates-formes de concertation en soins de santé mentale; présentation d'exposés; participation à des colloques; la mise à jour du contenu du site web [www.patientrights.be](http://www.patientrights.be)). (Chapitre II.3)

### **I.1. Dossiers « Plaintes » et « informations »**

#### *Préalables : manière d'enregistrer :*

Dans ce rapport annuel 2008, le service de médiation fédérale a utilisé le même mode d'enregistrement et de traitement de données que dans ses rapports annuels de 2005, 2006 et 2007.

Outre les plaintes, le service de médiation fédérale « Droits du patient » reçoit de nombreuses demandes d'information qui émanent de patients ainsi que de diverses instances. Lors de l'enregistrement, le service fait donc une distinction entre les **dossiers « plaintes »**, là où le patient a exprimé un mécontentement concernant un aspect des soins de santé, et les **dossiers « informations »**, là où le patient ou une instance tierce s'interroge au sujet de l'application et de l'interprétation de la loi relative aux droits du patient.



**Le premier chapitre** traitera des **dossiers « plaintes »** sur la base de l'enregistrement effectué au moment de la réception de la plainte par le service de médiation fédéral « Droits du patient ». Ces dossiers sont répartis en **trois catégories, en fonction de la compétence**. On distingue :

- les dossiers qui relèvent directement de la compétence du service de médiation fédéral et qui sont repris ci-après dans la catégorie « *compétence service de médiation fédéral* ».
- les dossiers qui relèvent de la compétence des services de médiation locaux, qui, de ce fait, doivent être transférés directement vers les services précités, et qui sont repris ci-après dans la catégorie « *compétence service de médiation local* ».  
Cette catégorie de dossiers comprend aussi les dossiers pour lesquels le service de médiation fédéral a joué un rôle de médiateur entre le service de médiation local et le patient, dossiers regroupés ci-après dans la catégorie « *médiation de médiation* ».
- les dossiers transférés directement vers d'autres services de règlement de conflit et repris ci-après dans la catégorie « *compétence service tiers* ».

Pour toutes les catégories de dossiers « plaintes », **la manière dont la plainte est adressée** au service de médiation fédéral « Droits du patient » a été enregistré.

Lors des analyses ultérieures relatives aux dossiers « plaintes », et plus particulièrement lors des analyses liées à **l'objet des plaintes, les attentes du patient, les secteurs concernés et les praticiens visés**, nous nous sommes **limités aux dossiers relevant de la compétence directe du service de médiation fédéral « Droits du patient »**.

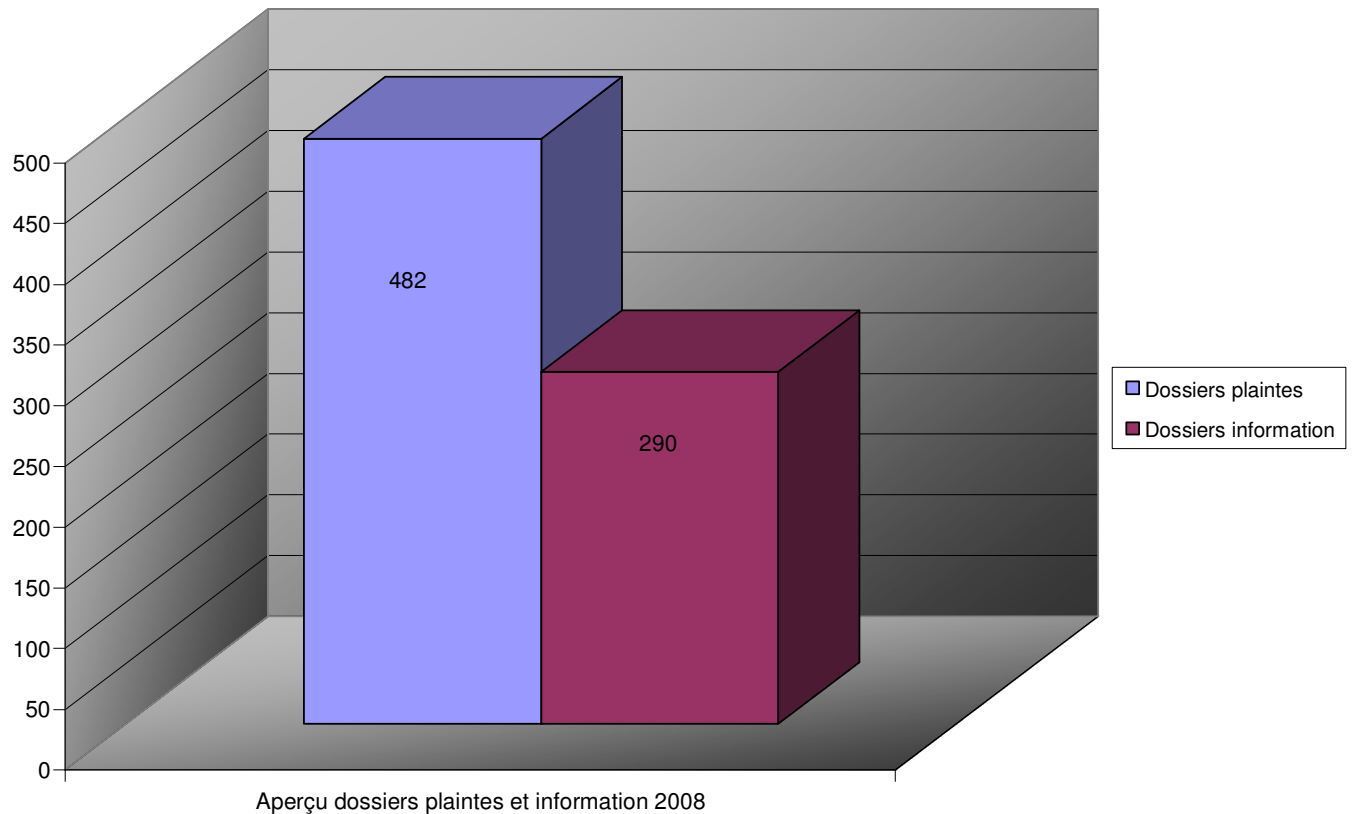
Les dossiers relevant de la compétence des services de médiation locaux sont, en effet, analysés par ces services eux-mêmes dans leurs rapports annuels.

Nous nous intéressons par contre un peu plus précisément aux dossiers qui, au moment de leur réception, ont été transférés directement vers une autre instance de gestion de plaintes, autrement dit aux dossiers « **compétence service tiers** »; nous indiquons l'objet de ces dossiers et les instances vers lesquelles ils ont été transférés.

Le premier chapitre sera enfin clôturé par **un bilan de l'état des dossiers « plaintes » au 31 décembre 2008** (dossiers en cours et clôturés).

**Le deuxième chapitre** traitera des dossiers « information ».

En 2008, le service de médiation fédéral « Droits du patient » a reçu **au total 482 « plaintes »** et **290 demandes d'informations** (+- 170 du côté néerlandophone et +- 120 du côté francophone).



### I.1.1. Les dossiers « plaintes » : données chiffrées et commentaires

#### Introduction : Aperçu général des données chiffrées

En 2008, le service de médiation fédéral « Droits du patient » a reçu **au total 482** « plaintes » : 205 du côté francophone et 277 du côté néerlandophone.

<b>Aperçu 2008</b>	<b>FR</b>	<b>NL</b>
Compétence service de médiation fédéral	52	89
Compétence service de médiation local	106	124
(Médiation de médiation)	15	33
Compétence service tiers	47	64
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>277</b>

<b>Réception 2008</b>	<b>FR</b>	<b>NL</b>
Lettre	54	38
Mail	42	91
Téléphone	109	148

<b>Objet de la plainte 2008</b>	<b>FR</b>	<b>NL</b>
Art 5 comportement	10	35
Art 5 soins techniques	24	28
Art 6 libre choix	0	2
Art 7 information sur état de santé	1	2
Art 8 informations en vue d'un consentement éclairé	5	16
Art 8 consentement formel	0	1
Art 8 refus de prestations	2	2
Art 9 §1 dossier du patient	1	3
Art 9 §2 consultation dossier du patient	0	0
Art 9 §3 copie dossier du patient	12	5
Art 10 vie privée	1	5
Autre	5	2

<b>Attente 2008</b>	<b>FR</b>	<b>NL</b>
Finances	16	21
Dialogue	15	18
Signal / écoute	2	39
Dossier	12	8
Autre	7	3

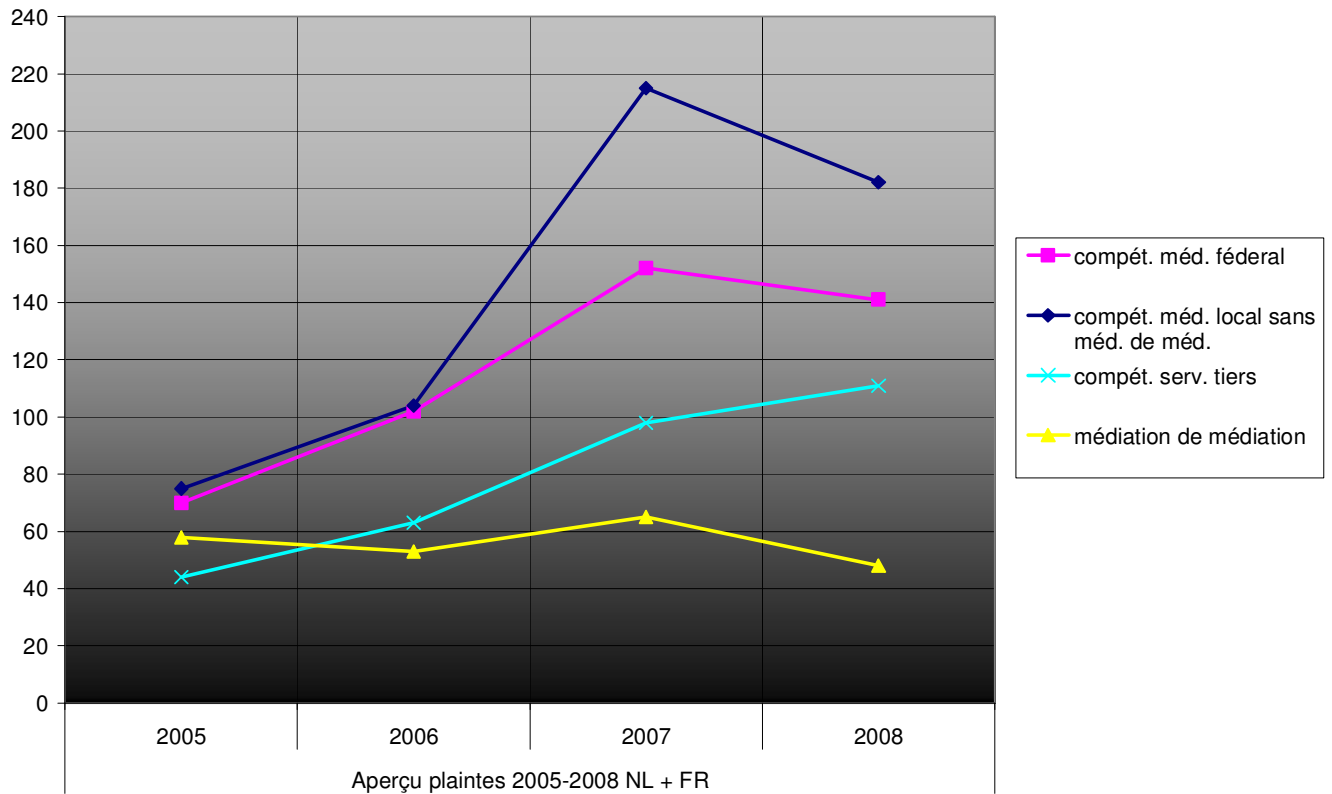
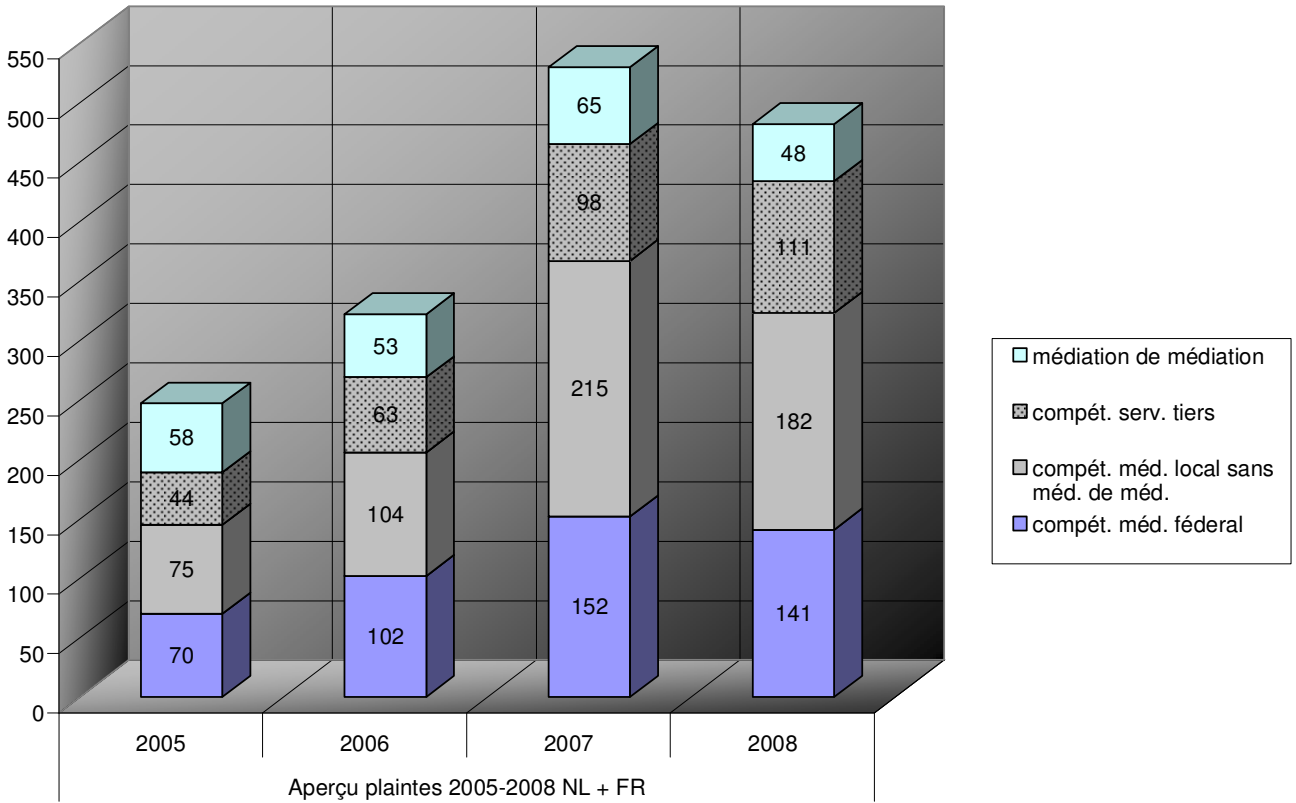
<b>Secteur 2008</b>	<b>FR</b>	<b>NL</b>
Maison de repos	5	2
Ambulant	42	80
Prison	2	1
Contrôle / expert / consultant /...	3	5
Laboratoire	0	1

<b>Praticiens 2008</b>	<b>FR</b>	<b>NL</b>
Médecin généraliste	9	28
Dentiste	15	23
Spécialiste	16	9
Kinésithérapeute	2	6
Infirmière - indépendant(e) / MR	0	2
Pharmacien	1	5
Autre	9	16

I.1.1.1. Nombre de dossiers « plaintes » reçus au service de médiation fédéral  
« Droits du patient »

**- Nombre de dossiers « plaintes »<sup>3</sup> (NL + FR) reçus au service de médiation fédéral, répartis selon l'année (2005, 2006, 2007 et 2008) et le service compétent pour traiter directement la plainte**

<sup>3</sup> A ce propos, il convient de souligner que (comme en 2005, 2006 et 2007) « toutes » les notifications de plaintes ont été reprises dans l'enregistrement du service de médiation fédéral. Les services de médiation « Droits du patient » ne sont pas compétents pour évaluer si la plainte est ou non « fondée ».



- Nous constatons qu'**au fil des ans**, le nombre de dossiers concernant la compétence des services de médiation (fédéral et locaux) a **tendance à augmenter**. Il en va de même pour les notifications de plaintes relatives à la compétence de services tiers.

Le service de médiation fédéral est, **au fil des ans, moins impliqué dans des dossiers de « médiation de la médiation »**, dossiers dans lesquels des actes de médiation sont menés entre les patients et les services de médiation locaux. Cela s'explique peut-être par le fait que le fonctionnement des services de médiation et la loi sur les droits du patient sont davantage connus, tant par le patient que par le médiateur.

Nous constatons qu'en 2008, le nombre de dossiers de plaintes a baissé de 11% par rapport à 2007, année de lancement de la campagne d'information « Droits du patient – une invitation au dialogue ». Nous pourrions en déduire que la campagne d'information de 2007 a peut-être eu un effet temporaire sur le nombre de dossiers de plaintes reçus par le service de médiation fédéral (meilleure connaissance des droits/devoirs des acteurs de la relation thérapeutique, donc moins de plaintes (?)).

- En termes de pourcentages, la **répartition des différentes catégories de dossiers de plaintes (NL + FR)** est, **en 2008**, restée similaire aux enregistrements des années précédentes.

Nous pouvons donc affirmer qu'en 2008 :

- la catégorie « *compétence service de médiation fédéral* » représentait **un tiers du nombre total** de dossiers « de plaintes » (29%);
- **à peu près la moitié des dossiers** (48%) font partie de la catégorie « *compétence service de médiation local* » (48%);
- **à peu près un cinquième des plaintes** (23%) font partie de la catégorie « *compétence service tiers* » (23%).

On peut se poser la question de savoir comment il se fait que plus de la moitié des plaintes qui arrivent au service de médiation fédéral « Droits du patient » concerne en réalité des praticiens hospitaliers et relève donc de la compétence des services de médiation des hôpitaux eux-mêmes.

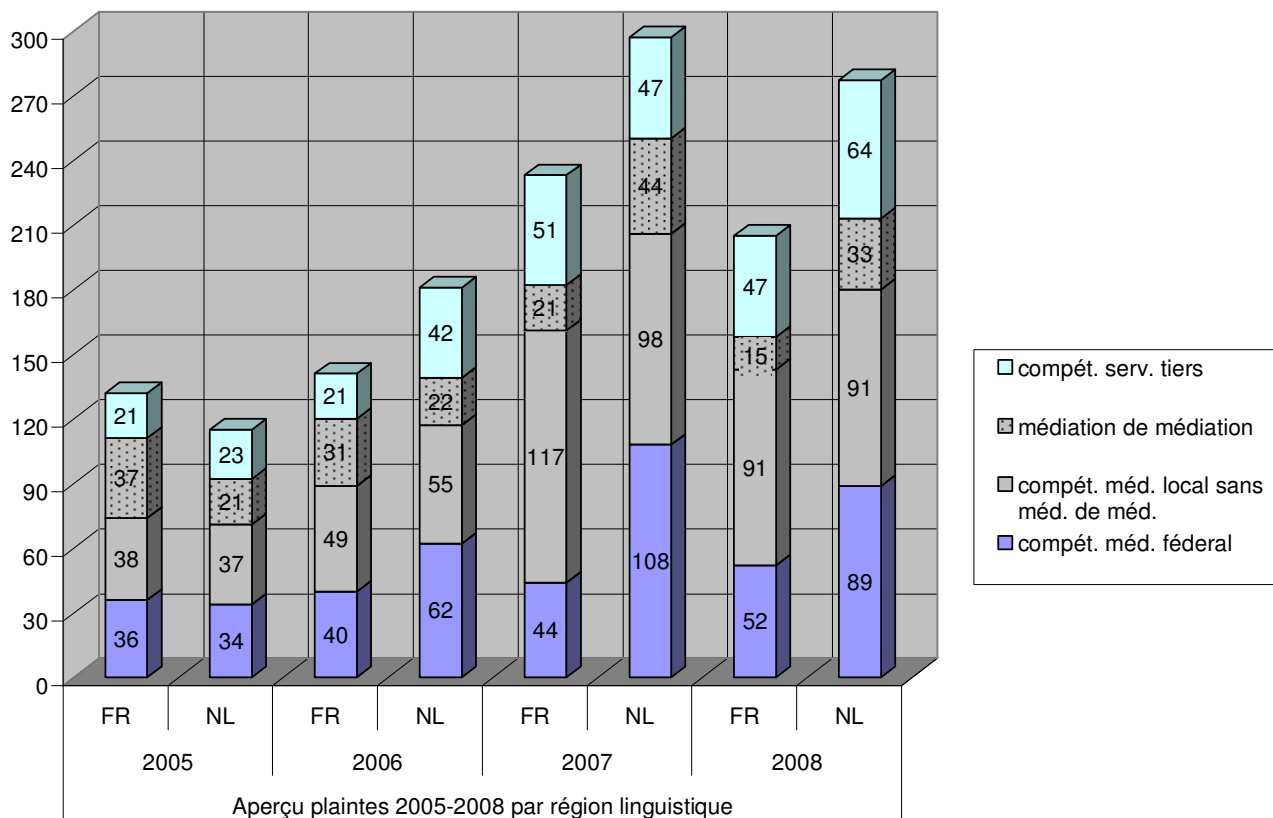
Les patients ne connaissent-ils donc pas encore bien l'existence des services de médiation « locaux » ?

En réalité, les médiatrices fédérales remarquent que certains patients connaissent l'existence des services de médiation hospitaliers mais ne connaissent pas bien la répartition des compétences prévue par la législation en matière de fonctionnement des services de médiation.

Par ailleurs, certains patients sont au courant de cette répartition des compétences mais souhaitent en première instance s'informer auprès d'un point de contact (fédéral) sur les possibilités de gestion de leur plainte.

Enfin, d'autres patients encore contactent le service de médiation fédéral lorsqu'ils ne sont pas contents de l'intervention du médiateur local (un dossier « médiation de médiation » peut alors être éventuellement ouvert) ou lorsqu'ils veulent déposer leur plainte auprès du service de médiation fédéral, après le traitement de leur plainte par le médiateur local.

**- Nombre de dossiers « plaintes » par région linguistique reçus au service de médiation fédéral, ventilés par année (2005, 2006, 2007 et 2008) et répartis en fonction du service compétent pour traiter directement la plainte**



- La tendance à la hausse du nombre de dossiers observée au fil des ans est également perceptible lorsque les dossiers de plaintes sont divisés en dossiers francophones et néerlandophones.

- **Par rapport à 2007**, année de lancement de la campagne d'information « Droits du patient – une invitation au dialogue », nous constatons également une **baisse de 11% du nombre de dossiers, tant pour les dossiers francophones que pour les dossiers néerlandophones.**

- **Du côté francophone**, les pourcentages de dossiers « compétence service de médiation fédéral » (19% en 2007 et 25% en 2008) et de dossiers « compétence service tiers » (22% en 2007 et 23% en 2008) ont augmenté par rapport à 2007, contrairement au pourcentage de dossiers « compétence service de médiation local » (59% en 2007 et 52% en 2008). Le



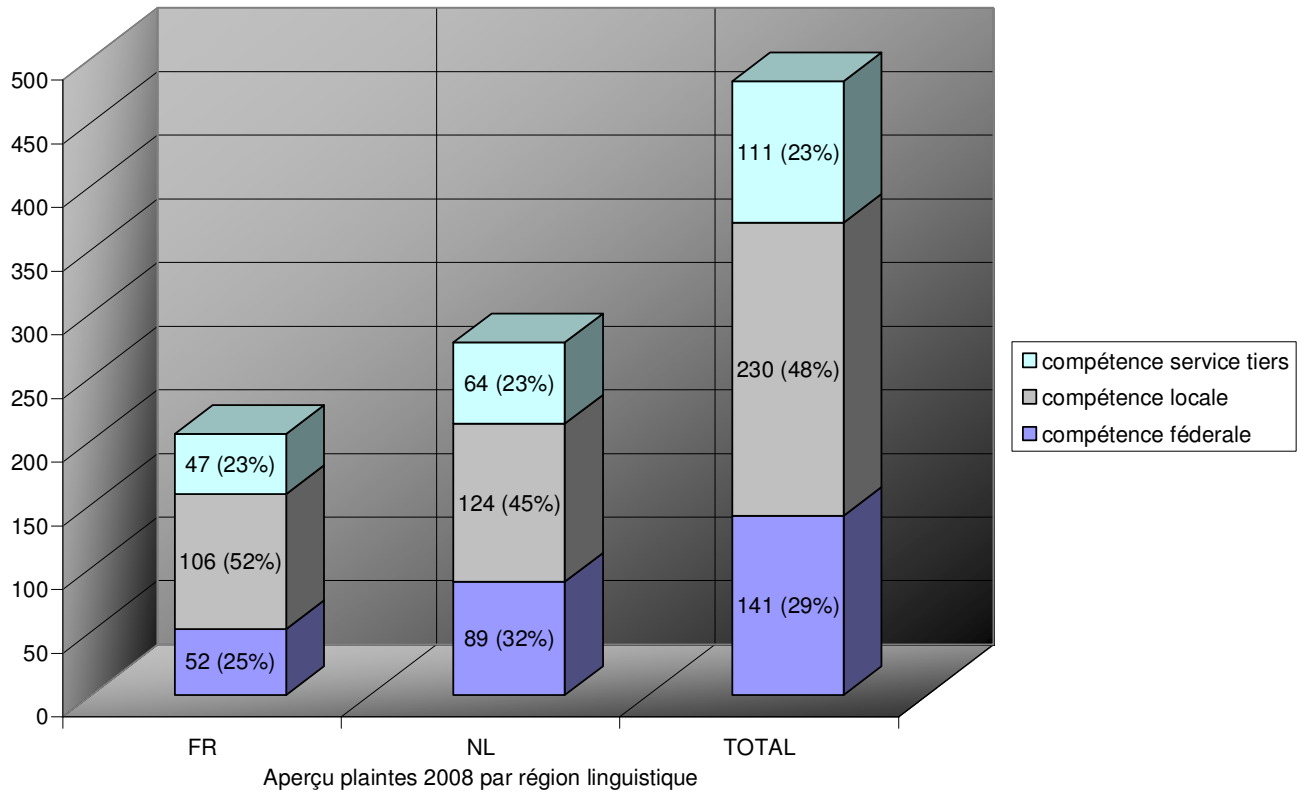
pourcentage de dossiers « médiation de médiation » a lui aussi diminué (9% en 2007 et 7% en 2008).

*Par rapport aux années 2005 et 2006, nous constatons qu'en dépit d'une augmentation en chiffres absolus, la catégorie de dossiers « compétence service de médiation fédéral » a connu un léger recul en pourcentage (27% en 2005, 28% en 2006 et 25% en 2008), contrairement aux catégories « compétence service de médiation local » (29% en 2005, 35% en 2006 et 52 % en 2008) et « compétence service tiers » (16% en 2005, 15% en 2006 et 23% en 2008).*

- **Du côté néerlandophone**, les pourcentages de dossiers « compétence service de médiation fédéral » (36% en 2007 et 32% en 2008) et de dossiers « compétence service de médiation local » (48% en 2007 et 45% en 2008) ont diminué *par rapport à 2007*, contrairement au pourcentage de dossiers « compétence service tiers » (16% en 2007 et 23% en 2008). En ce qui concerne le pourcentage de dossiers « compétence service médiation local », aucune baisse n'est à signaler, si ce n'est dans le pourcentage de dossiers « médiation de médiation » (15% en 2007 et 12% en 2008).

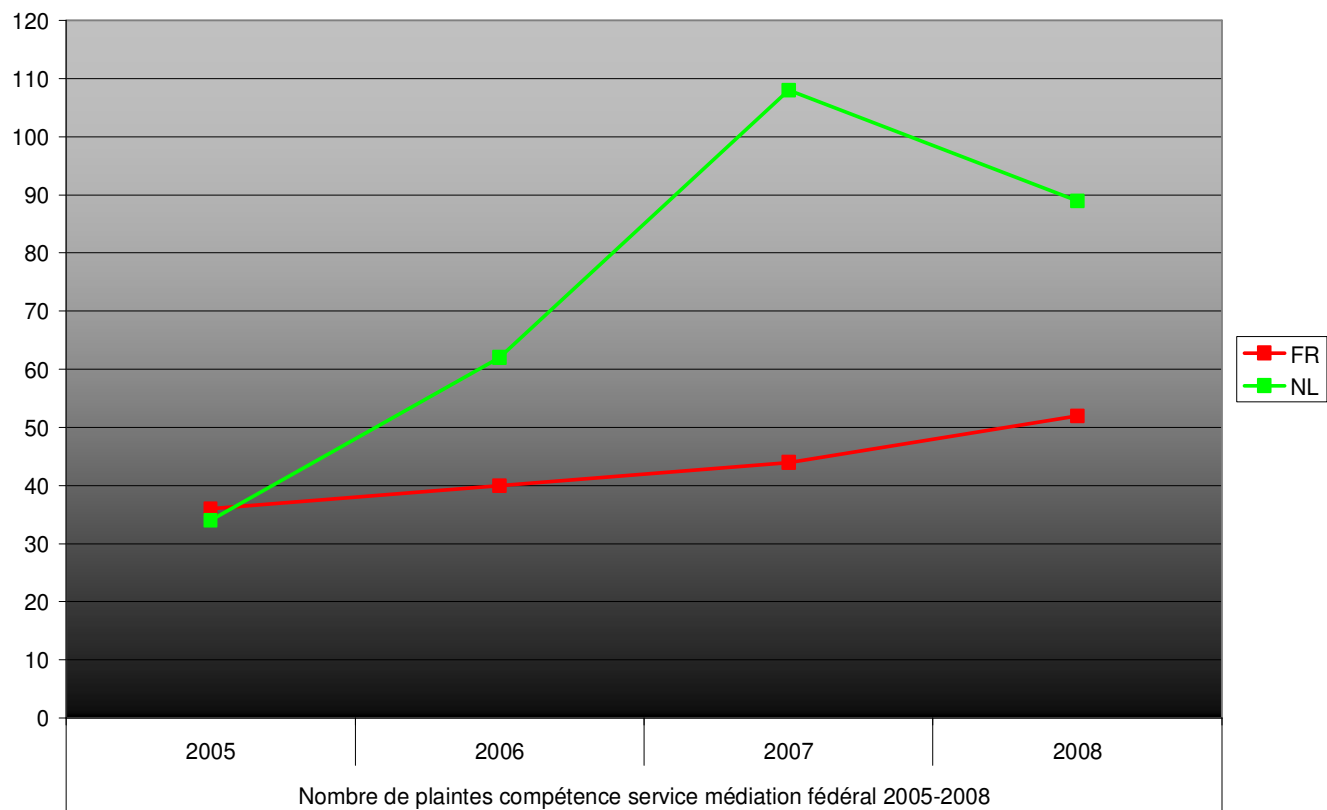
La ventilation en pourcentages des dossiers « plaintes » est restée quasi-identique à *celle des années 2005 et 2006*.

**- Nombre de dossiers « plaintes » par région linguistique reçus au service de médiation fédéral en 2008, et ventilés en fonction du service compétent pour traiter directement la plainte**



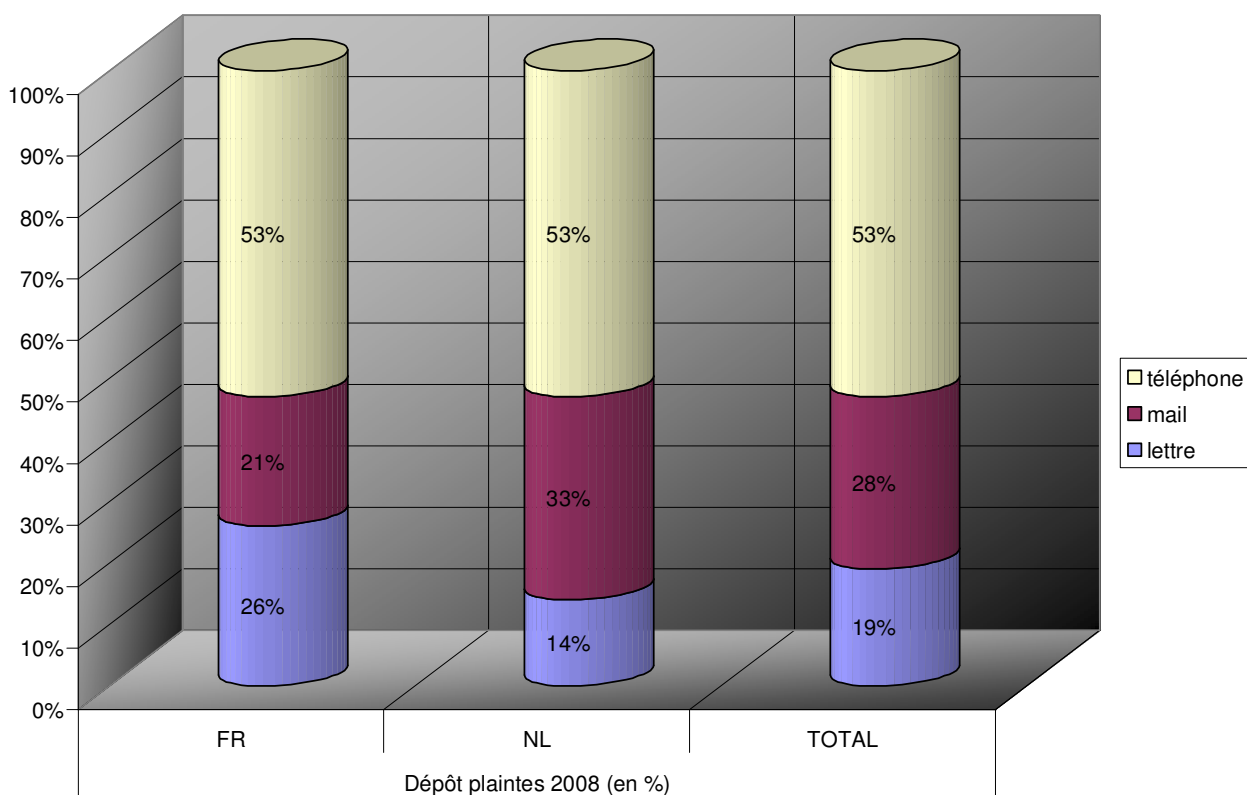
	FR	NL	TOTAL
compétence méd. féd.	52	89	141
compétence méd. local sans médiation de médiation	91	91	182
médiation de médiation	15	33	48
compétence service tiers	47	64	111

**- Nombre de dossiers « plaintes » par région linguistique relevant de la compétence du service de médiation fédéral, ventilés par année (2005, 2006, 2007 et 2008)**



### I.1.1.2. Manière de contacter le service de médiation fédéral « Droits du patient »

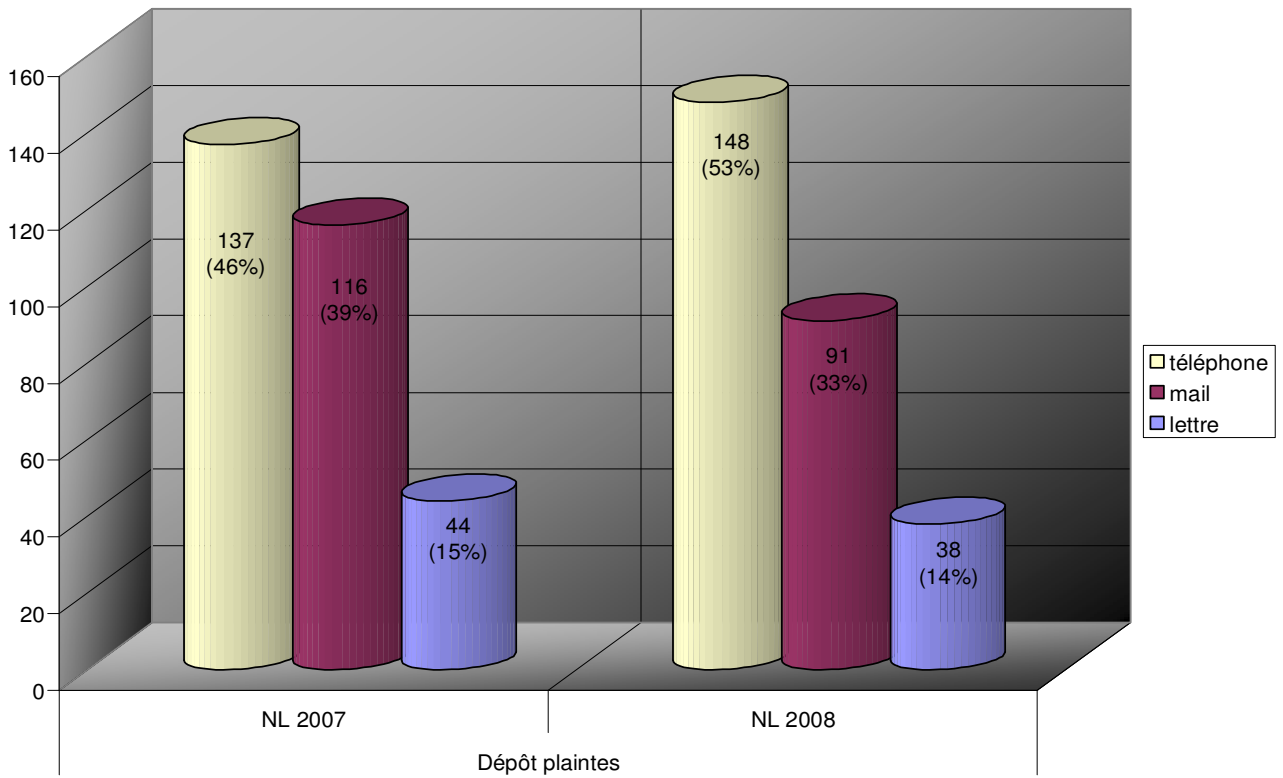
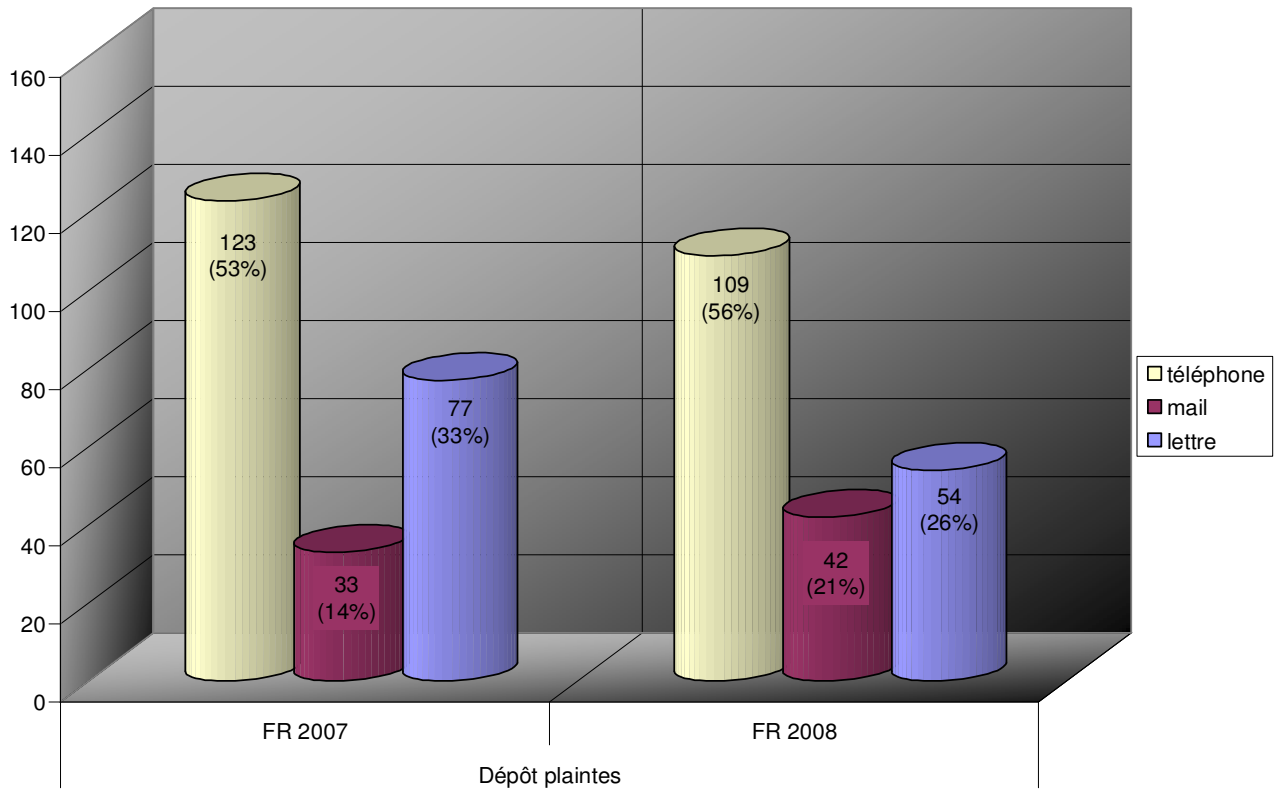
Notification plaintes 2008			En %		
	FR	NL	FR	NL	TOTAL
Lettre	54	38	26 %	14 %	19 %
Mail	42	91	21 %	33 %	28 %
Téléphone	109	148	53 %	53 %	53 %



A peu près la moitié des notifications effectuées auprès du service de médiation fédéral l'ont été par téléphone. Les autres notifications ont eu lieu, respectivement, par mail (28%) et par lettre (19%).

Le pourcentage de « plaintes » signalées par téléphone par les patients francophones est identique au pourcentage de « plaintes » signalées par téléphone par les patients néerlandophones (53 %); les patients francophones contactent moins le service de médiation par mail (21% contre 33% du côté néerlandophone), mais utilisent plus la lettre (26% contre 14% du côté néerlandophone).

### Comparaison avec les données de 2007



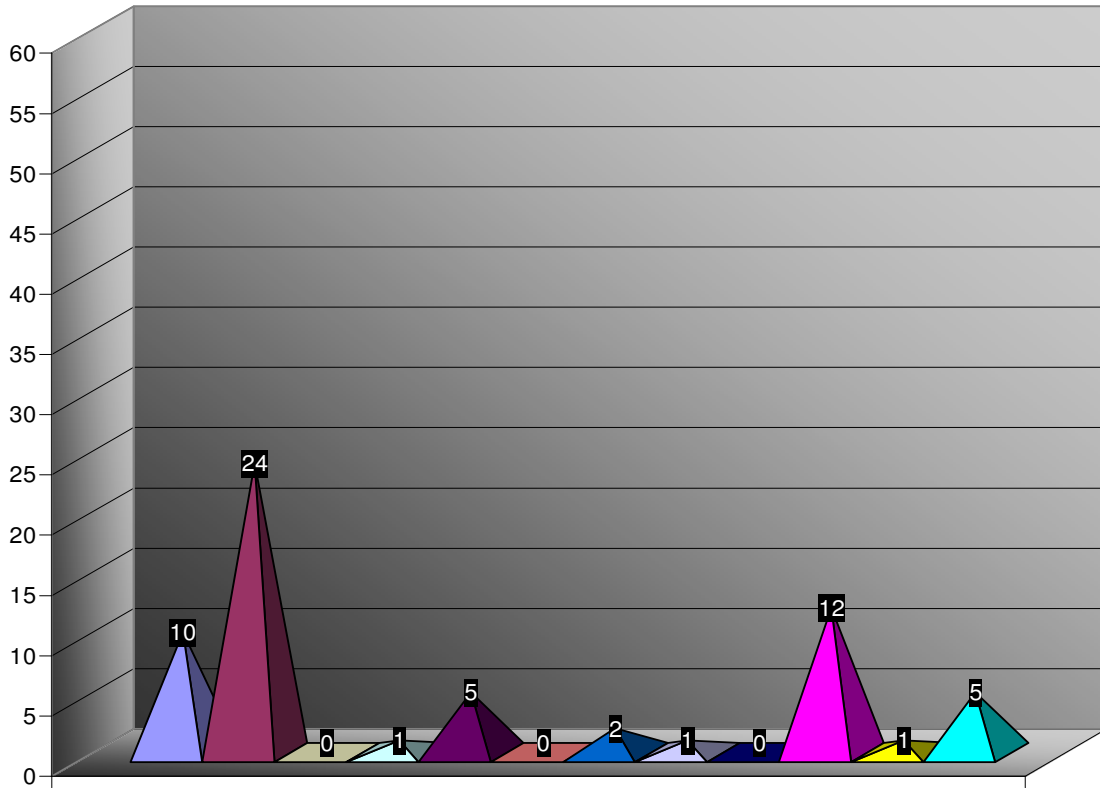
Par rapport à l'année 2007, nous constatons que pour signaler une plainte au service de médiation fédéral, les patients francophones et néerlandophones optent davantage pour le téléphone et moins pour la correspondance.

**I.1.1.3. Objet des dossiers « plaintes » relevant de la compétence du service de médiation fédéral « Droits du patient »**

- On enregistre, pour chaque dossier, le droit du patient auquel se rapporte la plainte. Plusieurs droits peuvent être enregistrés pour un seul dossier.

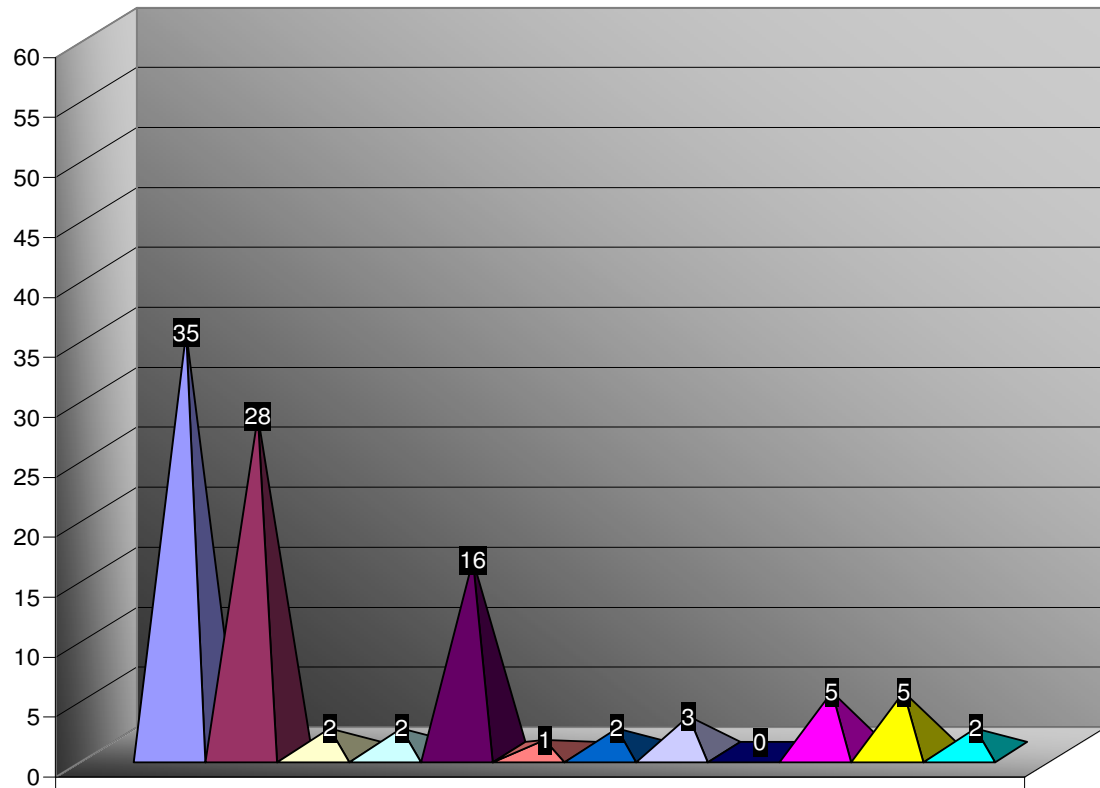
<b>Objet de la plainte FR 2008</b>	
	FR
art 5 comportement	10
art 5 soins techniques	24
art 6 libre choix	0
art 7 information état de santé	1
art 8 informations en vue d'un consentement éclairé	5
art 8 consentement formel	0
art 8 refus prestation	2
art 9 dossier du patient	1
art 9 consultation dossier	0
art 9 copie dossier	12
art 10 vie privée	1
Autre	5

<b>Objet de la plainte NL 2008</b>	
	NL
art 5 comportement	35
art 5 soins techniques	28
art 6 libre choix	2
art 7 information état de santé	2
art 8 fourniture d'informations en vue d'un consentement éclairé	16
art 8 consentement formel	1
art 8 refus prestation	2
art 9 dossier du patient	3
art 9 consultation dossier	0
art 9 copie dossier	5
art 10 vie privée	5
autre	2



Objet de la plainte FR 2008

- art 5 attitude
- art 5 acte technique
- art 6 libre choix
- art 7 info état de la santé
- art 8 info sur prestation
- art 8 consent. exprès
- art 8 refus prestation
- art 9 dossier patient
- art 9 consultation dossier
- art 9 copie dossier
- art 10 vie privée
- autres



Objet de la plainte NL 2008

- art 5 attitude
- art 5 acte technique
- art 6 libre choix
- art 7 info état de la santé
- art 8 info sur prestation
- art 8 consent. exprès
- art 8 refus prestation
- art 9 dossier patient
- art 9 consultation dossier
- art 9 copie dossier
- art 10 vie privée
- autres

Les dossiers « *compétence service de médiation fédéra* » concernent principalement, tant du côté néerlandophone que francophone, l'**art. 5** de la loi sur les droits du patient, à savoir **le droit à des prestations de qualité** (FR : 34 dossiers et NL : 63 dossiers). Nous constatons que du côté francophone, la plupart des dossiers concernent les soins techniques du praticien (24 dossiers « soins techniques » et 10 dossiers « comportement »); du côté néerlandophone, les plaintes liées au comportement du praticien sont plus nombreuses (28 dossiers « soins techniques » et 35 dossiers « comportement »).

Du côté francophone, un deuxième groupe de dossiers concerne l'**art. 9** de la loi sur les droits du patient, et plus particulièrement **le droit à recevoir une copie du dossier du patient**.

Du côté néerlandophone, 19 dossiers évoquent **le droit au consentement libre et éclairé du patient à l'intervention (art. 8)**, en particulier l'exigence **d'information préalable** au consentement du patient (16 dossiers).

- Description plus précise de l'objet des plaintes introduites auprès du service de médiation fédéral « Droits du patient » :

### **Du côté francophone**

- demande de copie du dossier du patient à un **orthopédiste**
- mécontentement lié à la qualité des prestations d'un **kinésithérapeute**
- mécontentement lié à la qualité des prestations d'un **audicien** (adaptation appareil auditif)
- demande d'une copie du dossier du patient à un **spécialiste**, par le patient
- demande d'accès aux soins – recherche d'un **spécialiste**
- mécontentement lié à une prothèse dentaire amovible fournie par un **dentiste**
- mécontentement lié aux informations (prix de revient) préalables à l'intervention du **dentiste**
- mécontentement lié à la non-intervention du **médecin de garde** après un appel téléphonique
- demande d'une copie du dossier du patient dans le **secteur ambulatoire**
- questions relatives aux honoraires d'un **dermatologue**
- demande d'une copie du dossier du patient à un **spécialiste**
- demande, par un patient (détenu), d'une copie du dossier du patient **à un médecin, en prison**
- plainte liée au refus d'un **pharmacien** de reprendre des médicaments achetés
- demande d'une copie du dossier du patient à un **médecin conseil d'une compagnie d'assurance**
- mécontentement lié à la qualité des prestations (soins techniques) d'un **dentiste**
- mécontentement lié à la qualité des prestations de **divers médecins**
- mécontentement lié à une prothèse dentaire amovible fournie par un **dentiste**



- mécontentement lié à la qualité des prestations d'un **kinésithérapeute d'une maison de repos et de soins**
- plainte liée à un **médecin d'une maison de repos et de soins** ayant dérogé à une décision d'un représentant d'un patient (incapable de manifester sa volonté) (le représentant souhaite un arrêt de traitement)
- demande de transmission d'une copie d'un dossier du patient du **médecin de famille** précédent au médecin de famille actuel, pour assurer la continuité des soins
- plainte relative aux soins techniques d'un **dentiste**
- demande copie de dossier d'un **dentiste**
- problème de détermination du représentant d'un patient séjournant en **maison de repos**
- contestation de la manière dont une **expertise d'ordre psychiatrique** a été effectuée (pas d'explication donnée quant à l'objet de l'expertise – transfert du dossier médical du psychiatre vers l'expert sans avertir le patient)
- refus de soins manifesté par le conjoint d'une dame en état comateux et séjournant en **maison de repos**
- dénonciation d'un interné quant à des soins précaires en **prison** (questions liées au (manque de) suivi psychiatrique, à l'hygiène, aux difficultés d'avoir un rendez-vous rapide pour un traitement dentaire, au peu d'humanité manifesté envers les internés)
- demande d'informations sur les caractéristiques du **traitement dentaire** en cours et à venir (question du consentement éclairé)
- contestation du diagnostic/des conclusions d'un **expert psychiatre**
- plainte au niveau de la qualité des soins en **chirurgie esthétique**, l'intervention ayant été effectuée en clinique privée
- contestation de la qualité des soins en **maison de repos** (plaie mal soignée par les infirmières, sans hygiène - pas de visite du médecin généraliste)
- contestation quant à la légèreté avec laquelle un certificat aurait été rédigé par un **médecin généraliste** en vue de la mise en observation du patient
- plainte concernant les soins techniques d'un **dentiste**
- plainte concernant les soins techniques d'un **dentiste** et demande de copie du dossier
- contestation des soins techniques d'un **dentiste**
- contestation des soins techniques d'un **dentiste**
- plainte concernant le manque de suivi des soins d'un **médecin généraliste**
- plainte concernant manque d'informations sur les caractéristiques d'un traitement **dentaire en cours** (consentement éclairé)
- dénonciation concernant le manque de suivi des soins et le mauvais diagnostic d'un **médecin spécialiste** (soins des pieds)
- demande de copie de dossier d'un **psychiatre** et plainte concernant le manque de dialogue avec celui-ci
- plainte concernant le comportement inadéquat d'un **médecin conseil d'une compagnie d'assurance** (questions insidieuses et très personnelles, critiques, violation du secret professionnel, ...)
- demande de copie de dossier d'un **médecin gynécologue** concernant des faits datant d'il y a 15 ans
- plainte concernant le manque d'information sur les répercussions financières d'une expertise effectuée chez un **expert dentiste**
- plainte manifestée envers un **ophtalmologue** concernant le refus d'octroi de document relatif à la prescription de lunettes (document permettant d'obtenir le remboursement de la mutuelle)
- plainte concernant le manque de suivi des soins et le manque d'information lié à l'état de santé – manifestée vis-à-vis d'un **médecin spécialiste** (ophtalmologue)

- plainte concernant les soins techniques d'un **dentiste**
- plainte concernant les soins techniques d'un **dentiste** et demande de copie du dossier – recherche d'expert
- plainte manifestée envers un **gynécologue** concernant le manque de suivi de soins, en suite de complications d'un accouchement et concernant le manque d'explications/dialogue venant dudit professionnel
- plainte concernant des défauts de confection de semelles orthopédiques (**bandagiste** - orthopédiste)
- plainte concernant les soins techniques d'un **dentiste**
- plainte concernant les soins techniques d'un **dentiste**
- plainte concernant l'attitude d'un **médecin gynécologue** (absence de communication/d'explications concernant un mauvais diagnostic de départ)
- difficulté d'obtention de copie de dossier manifestée par les parents d'une mineur d'âge auprès d'un **pédopsychiatre**

### Du côté néerlandophone

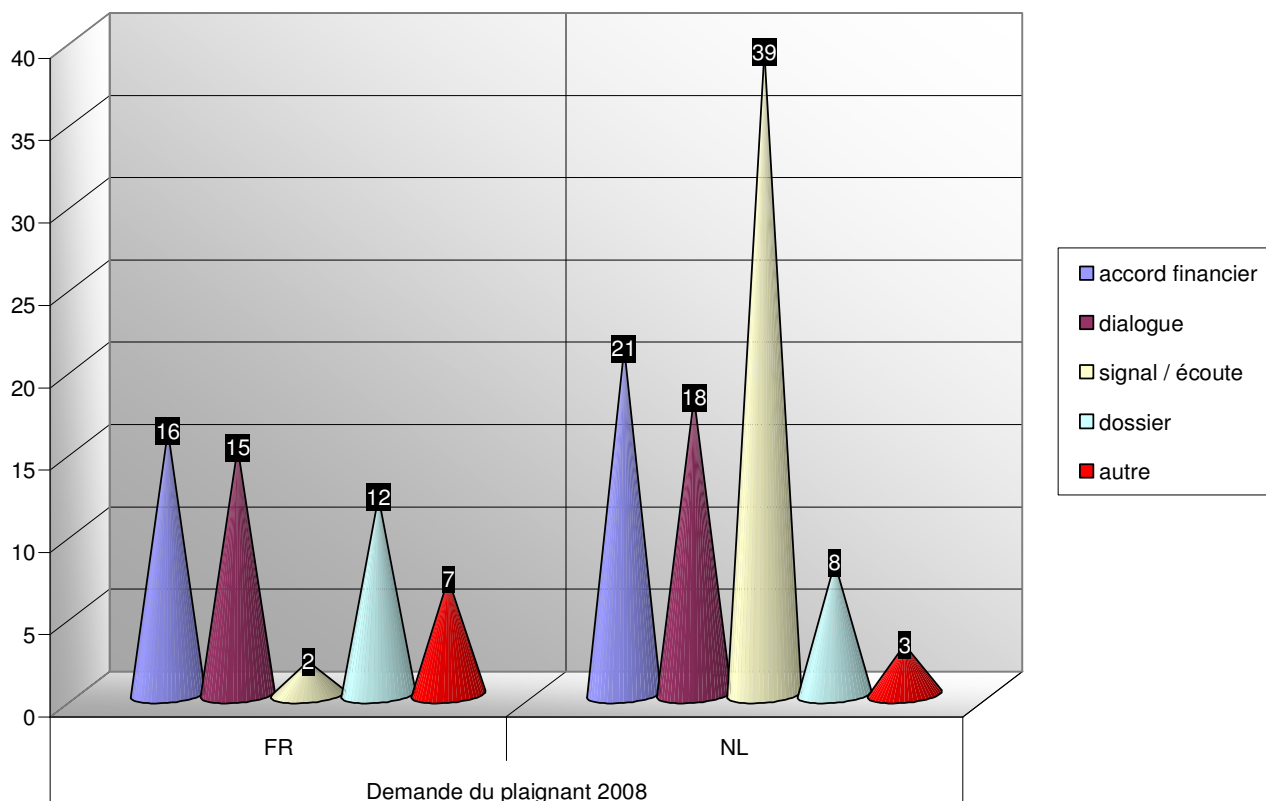
- mécontentement lié à la forme et l'apparence d'une prothèse fournie par un **dentiste**
- demande de copie du dossier du patient à un **spécialiste** (psychiatre)
- mécontentement lié à l'attitude d'un **médecin de garde** lors d'une visite à domicile
- mécontentement lié à l'attitude d'un **médecin évaluateur** du Service médical de la DG Personnes handicapées du SPF Sécurité sociale en vue de l'octroi d'une carte de stationnement
- mécontentement du patient concernant l'attitude d'un **médecin de garde** (consultation possible uniquement au cabinet, pas de visite à domicile)
- demande de données d'un dossier du patient (date de vaccination) à un **médecin de famille**
- mécontentement lié à la qualité de l'intervention d'un **médecin de famille** (demande de soins centrés sur le soulagement de la douleur) demandée par le patient)
- demande de garantie de continuité en ce qui concerne le traitement orthopédique en cours, à la suite de la cessation d'activités non annoncée d'un **dentiste-orthodontiste**
- mécontentement lié à la communication avec le **médecin de famille**, à la suite de questions du patient sur la nature du traitement
- mécontentement lié à la qualité de l'intervention par un **dentiste** (choix du type de prothèse adapté)
- demande de copie du dossier au **médecin du travail**
- mécontentement lié au refus, par un **pharmacien de garde**, de fournir un remède médical
- mécontentement lié à la fourniture d'une prothèse (mal adaptée, mauvaise mâchoire) par un **dentiste**
- mécontentement lié à l'intervention d'un **spécialiste** (chirurgie esthétique) dans une clinique privée, et plus exactement manque d'informations préalables au consentement, non respect de l'intimité du patient, insatisfaction quant au résultat final
- imprécision en ce qui concerne le prix de revient d'une prothèse fournie par un **dentiste**, la finition de prothèse souhaitée et l'absence de soins ultérieurs; le patient souhaite une preuve de paiement et une garantie selon laquelle la prothèse a été conçue de manière sûre
- demande de copie d'une radiographie panoramique d'une dentition effectuée sur un support numérique, auprès d'un **spécialiste**

- suspicion d'erreur commise lors d'un soin (piqûre) par une **infirmière à domicile**
- mécontentement lié à la non-intervention d'un **médecin de garde** après son arrivée sur les lieux
- mécontentement lié au comportement d'un **spécialiste** (orthopédiste) après que la qualité du remède médical administré a été mise en doute
- mécontentement lié à l'attitude d'un **médecin de famille** par rapport aux modes de traitement alternatifs et au renvoi à des spécialistes
- mécontentement lié au comportement du **médecin de garde** dans le cadre du paiement des honoraires de visite à domicile : le parent du mineur d'âge ne disposait pas chez lui d'une somme équivalente au montant des honoraires. Il ne pouvait donc pas payer en liquide et a donc proposé un paiement par Internet banking, mais le médecin a refusé
- mécontentement lié au manque d'informations préalables sur les conséquences financières d'une intervention par un **spécialiste**
- mécontentement lié à la nature d'un traitement par un **acupuncteur**
- mécontentement lié au comportement de prescription (selon le patient, trop de médicaments ont été prescrits) d'un **médecin de famille** dans le cas d'un patient à affections multiples
- inquiétude d'un patient qui, pendant les congés du kinésithérapeute, a été traité par un **kinésithérapeute suppléant** et a vu son état de santé évoluer subitement
- désaccord en ce qui concerne la question de savoir si le patient a donné son consentement pour le lancement des préparatifs d'un traitement (esthétique) par un **dentiste**; le dentiste demande d'être payé dans la mesure où le début du traitement a été refusé par le patient
- mécontentement concernant le (non) respect de conditions d'hygiène par un **dentiste** (utilisation de gants, nouvelle brosse à dents)
- demande d'une copie d'un dossier du patient à un **dentiste**
- demande d'une copie d'un dossier du patient à un **médecin** qui a effectué un examen **pour le compte d'une compagnie d'assurance**
- le patient demande s'il est possible de dialoguer davantage avec le **médecin de famille** et d'être mieux encadré lors d'un traitement intensif inauguré auprès d'un spécialiste de l'hôpital
- demande liée au droit de libre choix d'un **infirmier indépendant** (un infirmier ne souhaite plus collaborer au sein d'une équipe d'infirmiers actuelle). Le patient choisit l'infirmier plutôt que l'équipe, mais sent qu'on tente de faire pression sur lui pour qu'il continue de se faire soigner par l'équipe.)
- mécontentement lié à l'examen physique (douleurs post-examen) effectué par un **médecin conseil d'une compagnie d'assurance**
- mécontentement lié à l'intervention d'un **médecin de famille**
- sentiment de faiblesse persistant après l'injection de produits anesthésiants par un **dentiste**; différence entre les conseils du dentiste concerné et les conseils d'un autre dentiste
- mécontentement lié au refus, par un **pharmacien de garde**, de délivrer des médicaments sur prescription
- mécontentement lié à la qualité d'un traitement d'un **dentiste**, étalé sur plusieurs années (un autre dentiste a constaté plusieurs traitements à effectuer en urgence (extraction de dents, remplacement de plombages))
- mécontentement lié au contenu d'un entretien avec un **médecin du travail** (respect de la vie privée du patient)
- mécontentement lié au comportement d'un **médecin de famille** (implication du patient dans le traitement, facturation d'honoraires, prescription des médicaments)

- mécontentement lié à la nature du traitement d'une personne internée par un **psychiatre** dans une prison
- mécontentement lié à la non-intervention d'un **médecin de garde** après un appel téléphonique à destination du service de garde
- manque d'informations sur le prix de revient (remboursement par la mutualité), avant un traitement par un **kinésithérapeute**
- mécontentement lié au refus, par un **médecin de famille**, de prescrire certains remèdes analgésiques
- mécontentement lié à la qualité de chaussures orthopédiques fournies par un **orthopédiste**
- question relative à la compétence d'un **médecin conseil** d'une mutualité pour poser au patient des questions personnelles sur sa vie privée
- inaccessibilité d'un **kinésithérapeute** dans le cadre d'une demande d'attestation de soins prestés sollicitée par un patient (le patient a payé chaque traitement)
- question liée à la représentation d'un patient (une personne frappée de démence) auprès du **médecin de famille**; le médecin de famille estime qu'une représentation n'est pas nécessaire
- mécontentement lié à la qualité d'une prothèse fournie par un **dentiste**
- le **médecin de famille** est soupçonné de communiquer à un membre de la famille des informations confidentielles sur le patient
- mécontentement lié à la qualité de l'intervention d'un **dentiste** (prothèse à cliquet détachée)
- absence de diagnostic; le **médecin de famille** renvoie à un spécialiste compte tenu des nombreux symptômes signalés par le patient
- mécontentement lié à la manière dont un patient a été impliqué dans la décision d'admission à l'hôpital prise par un **médecin de famille**
- mécontentement lié à l'attitude de **médecins de familles** d'un cabinet de médecins de famille (imprécisions de certains rendez-vous, transmission d'informations, ...)
- les informations que le **pharmacien de garde** a affichées à la porte de sa pharmacie et relatives aux honoraires de garde sont imprécises
- questions liées à la qualité d'un traitement effectué par un **dentiste** (traitement préventif et conservatif limité)
- mécontentement en ce qui concerne l'attitude du **personnel soignant / des infirmiers d'une maison de repos** (après une chute, une pensionnaire a été mise au lit sans appeler de médecin)
- signalisation du fait qu'un patient dépend du **médecin conseil** d'une mutualité en ce qui concerne les décisions d'incapacité de travail et d'invalidité
- manque d'informations préalables sur la méthodologie de travail appliquée dans un cabinet d'**ostéopathie** (intervention non demandée d'un autre thérapeute)
- mécontentement du patient parce qu'un **dentiste** refuse d'effectuer un traitement désiré par le patient
- mécontentement lié aux honoraires facturés pour un traitement parodontal (**expert dentiste**) (honoraires supérieurs à ce qui a été convenu précédemment par écrit)
- mécontentement lié au montant des honoraires facturés par un **parodontologue**
- mécontentement lié aux (ou plutôt à l'absence de) soins palliatifs administrés à une mère séjournant en **maison de repos et de soins** (la mère est décédée)
- mécontentement lié à l'attitude d'un **spécialiste** et à sa méthode d'examen (dans le cadre judiciaire)
- refus d'un traitement proposé par un **kinésithérapeute** (le traitement n'est pas conforme à la prescription du spécialiste et selon le patient, il n'est pas correct)

- question relative à la non-transmission de l'attestation de soins prestés dans un **cabinet dentaire** juste après le traitement
- mécontentement lié au comportement (excessif) d'un **kinésithérapeute** et au refus d'un traitement proposé
- question relative à la qualité d'un traitement (traitement d'un mal de dents) effectué par un **médecin de garde**, question relative au montant des honoraires facturés
- mécontentement lié au refus, par un **médecin de famille**, de compléter un formulaire demande de remède; la fourniture par le bandagiste a déjà eu lieu
- mécontentement en ce qui concerne l'attitude d'un **dentiste** (commerciale) et le contenu des informations fournies (prix de revient du traitement, alternatives possibles)
- demande de copie d'un dossier du patient (rapport) établi par un **spécialiste**
- demande de transmission d'une copie d'un dossier du patient du **médecin de famille** précédent au médecin de famille actuel
- mécontentement lié au refus d'un **pharmacien** de délivrer un remède médical
- mécontentement lié à la qualité d'une prestation de soins dans une **clinique privée**
- les résultats d'une **analyse sanguine** ne sont pas clairs pour le patient
- mécontentement lié au montant d'un supplément d'honoraires facturé par un **spécialiste** (radiologue), absence de preuve de paiement
- mécontentement lié à la qualité des prestations d'un **dentiste**
- mécontentement lié à la non-intervention d'un **médecin de famille** à la suite d'un appel
- mécontentement lié à l'utilisation d'une médecine alternative par un **médecin de famille de garde**
- mécontentement lié aux informations (prix de revient, nature du traitement) communiquées par un **ostéopathe** avant l'intervention
- mécontentement lié à la qualité d'un traitement esthétique par un **chirurgien dans une clinique privée**, au contenu des informations préalables fournies en ce qui concerne le traitement, et au respect du droit de libre choix du praticien
- mécontentement lié aux informations (prix de revient) communiquées par un **dentiste** avant l'intervention
- mécontentement lié aux informations (prix de revient et remboursement) préalables à un traitement par un **orthodontiste**
- mécontentement lié à la non-intervention d'un **médecin de garde** à la suite d'un appel téléphonique
- mécontentement lié à la qualité d'un traitement par un **kinésithérapeute**
- suspicion d'erreur de diagnostic commise par un **médecin de famille** et mécontentement lié à la non-intervention de ce médecin de famille après un appel téléphonique
- demande de transmission d'une copie du dossier du patient du **médecin de famille** précédent au médecin de famille actuel, dans le cadre de la continuité des soins
- mécontentement lié au refus, par un **médecin de famille**, de rendre visite au patient à domicile après un appel téléphonique
- mécontentement lié à l'absence temporaire d'un **pharmacien de garde**
- mécontentement lié à la qualité de la prestation (diagnostic laissant à désirer) et au comportement d'un **dentiste**
- le patient soupçonne le **médecin de famille** précédent d'avoir divulgué à d'autres médecins de famille des informations inexacts sur le patient, sans que ce dernier en ait été informé

#### I.1.1.4. Types d'attentes des patients dans le cadre des dossiers « plaintes » relevant de la compétence directe du service de médiation fédéral « Droits du patient »

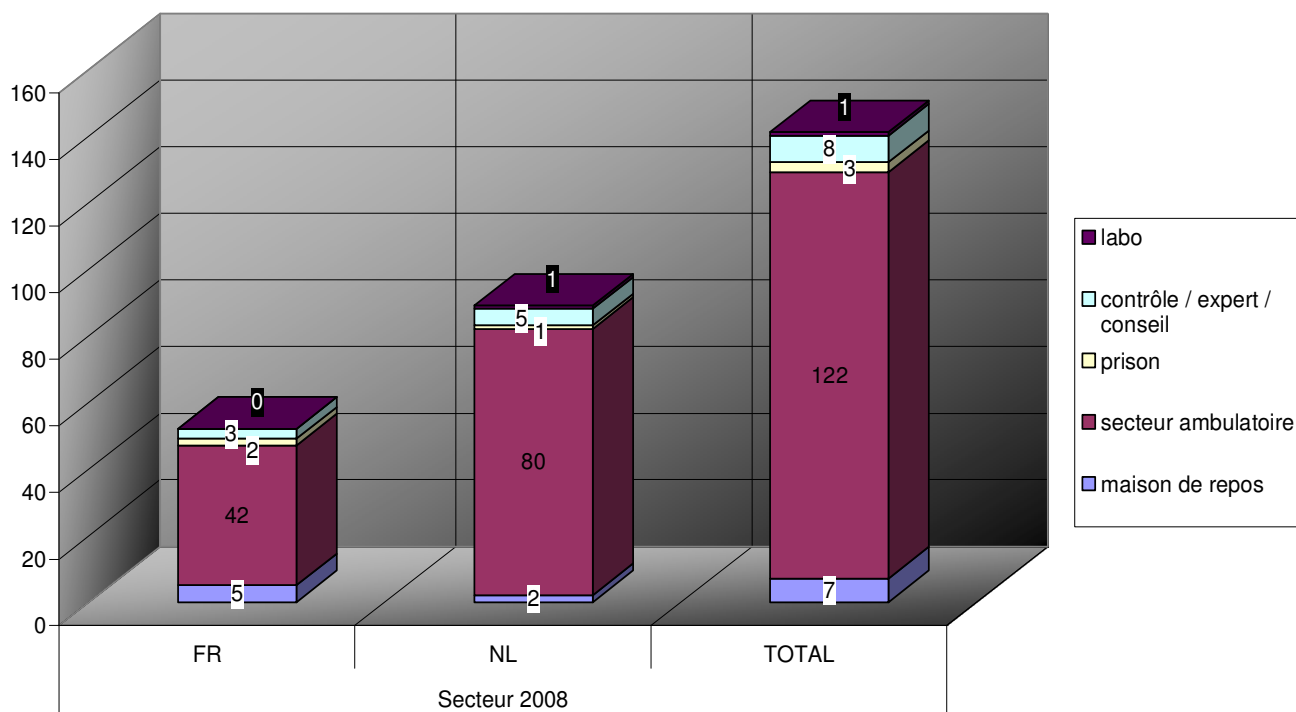


- Les plaignants néerlandophones demandent principalement qu'un signal soit donné au médiateur. La recherche d'un accord financier et la nécessité d'un dialogue avec le praticien occupent, respectivement, les deuxième et troisième positions.

En ce qui concerne les dossiers « signal / écoute », la médiatrice néerlandophone mentionne qu'elle enregistre de nombreuses plaintes sous cette catégorie de dossiers à propos desquelles le patient n'a plus réagi après une première réponse de la médiatrice. Il s'agit principalement de dossiers où le patient avait déposé plainte par mail (voir chapitre II.1.1.8).

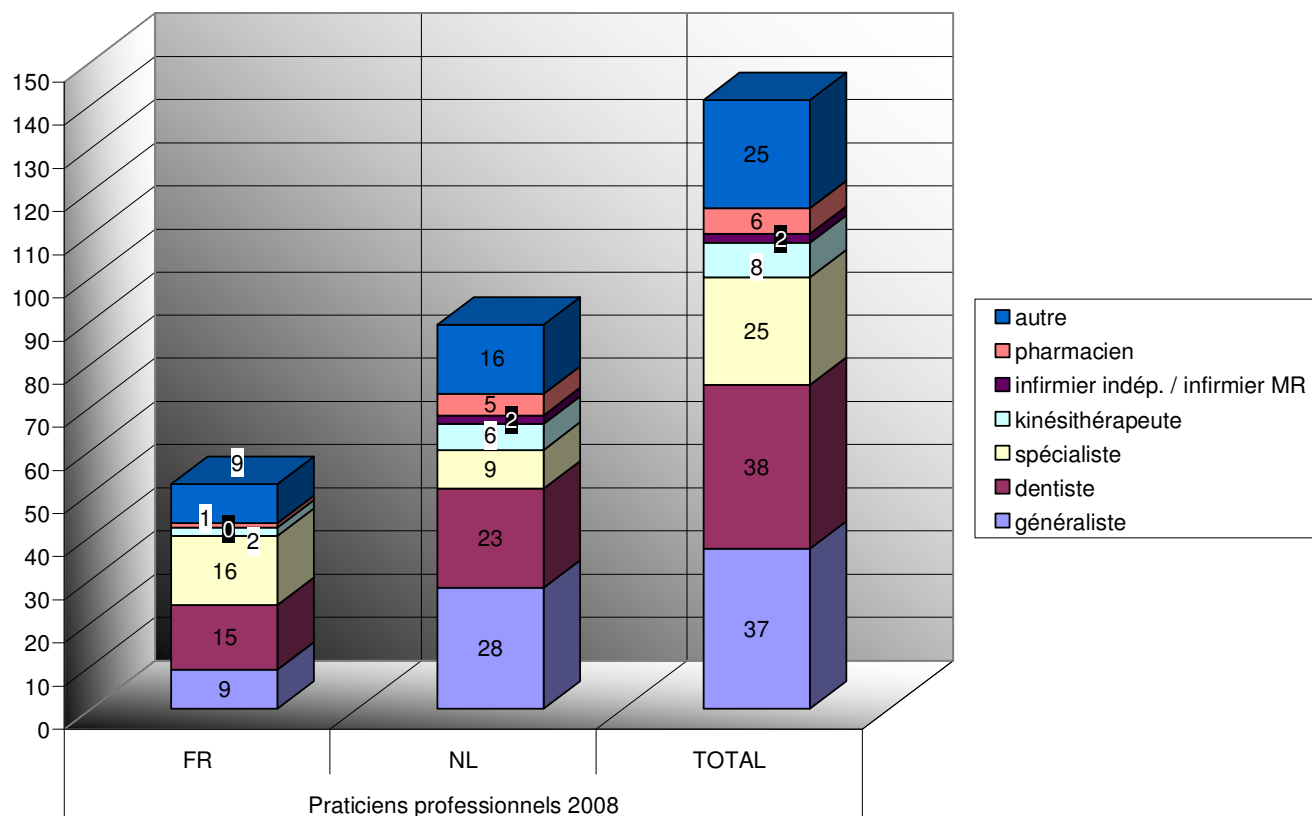
- Les patients francophones demandent surtout un accord financier et un dialogue avec le praticien concerné. Ils demandent aussi, mais dans une moindre mesure, le dossier du patient.

I.1.1.5. Secteurs visés par les dossiers « plaintes » relevant de la compétence directe du service de médiation fédéral « Droits du patient »



La plupart des dossiers « compétence service de médiation fédéral » concernent, pour l'année 2008, le secteur ambulatoire (122 dossiers).

I.1.1.6. Les praticiens professionnels visés dans les dossiers « plaintes » relevant de la compétence directe du service de médiation fédéral « Droits du patient »



Du côté néerlandophone, plus d'un tiers des dossiers relevant de la compétence du service de médiation fédéral « Droits du patient » concernent des médecins de famille. Un quart des notifications de plaintes concernent des dentistes.

Du côté francophone, les plaintes portent principalement sur des spécialistes, des dentistes et, dans une moindre mesure, des médecins de famille.

Le groupe « autres » comprend principalement les praticiens actifs en médecine de contrôle et d'expertise, ainsi que les médecins conseils des mutuelles.



### I.1.1.7. Les dossiers « plaintes » relevant de la compétence de services tiers

#### Du côté néerlandophone

- question concernant les procédures de fonctionnement medex: secrétariat medex et le service de médiation fédéral
- mécontentement par rapport à l'intervention du médecin de garde après un appel téléphonique: le patient a déjà déposé plainte auprès de l'ordre des médecins, à la police et chez le responsable du service de garde
- question concernant l'application de la réglementation en matière de sécurité sociale relative au remboursement d'un médicament: service de médiation fédéral
- question concernant la hauteur des honoraires demandés par un médecin de garde et question concernant les tarifs de remboursement: déjà pris contact avec la mutualité
- question d'un travailleur concernant la justification d'absences répétées à la suite de consultations de contrôle nécessaires dans un hôpital qui ne peuvent avoir lieu que durant les heures ouvrables: service du personnel de l'administration fédérale; en l'absence de règlement interne: service de médiation fédéral
- questions spécifiques concernant l'exactitude d'une facture d'hôpital: mutualité
- question concernant la décision d'une mutualité sur le remboursement d'une vaccination avec effet rétro-actif à la suite d'une nouvelle réglementation: service de médiation fédéral
- questions concernant l'exactitude d'une facture d'hôpital: mutualité
- mécontentement par rapport au fonctionnement d'une équipe d'aides soignantes à domicile: Agence flamande des soins et de la santé en Flandre (Vlaams agentschap zorg en gezondheid Vlaamse overheid)
- question concernant le droit de consultation des données en vue de calculer la facture maximale: mutualité
- mécontentement quant à l'intervention et au comportement d'un infirmier indépendant soignant un membre de la famille (capable), conflit personnel avec l'infirmier: le service de médiation n'est pas compétent
- question concernant le remboursement des frais d'un avocat et d'un huissier désignés par l'hôpital si le patient a payé la somme principale de la facture d'hôpital: bureau huissier de justice
- mécontentement concernant le suivi d'un dossier (remboursement d'une facture d'hôpital) par une assurance-hospitalisation: service de médiation des assurances
- présomption d'une erreur médicale de la part d'un médecin: plainte déjà en traitement chez l'employeur du médecin et plainte déposée auprès de l'ordre des médecins
- question quant au remboursement et à la rectification du contenu de factures d'hôpital après jugement du tribunal: maison de justice et service défense des membres de la mutualité + service de médiation des assurances
- problème concernant l'affiliation à une assurance-hospitalisation (résiliation unilatérale de contrat, exclusion de risques): service de médiation des assurances
- contestation d'une décision du médecin conseil de la mutualité en vue de reconnaître plus longtemps l'incapacité de travail de la fille de la personne: médecin traitant, maison de justice, tribunal du travail
- demande d'assistance dans la recherche d'aide: Centrum Algemeen Welzijnswerk (Centre travail de bien-être général), service social du CPAS (service du budget), mutualité

- contestation de la décision du médecin conseil de la mutualité en vue de délivrer une déclaration de garantie (E112) pour des soins à l'étranger qui sont encore en phase de recherche: service défense des membres de la mutualité, direction de la mutualité, tribunal du travail
- demande de conseil juridique après réception d'une signification par huissier à la suite du non-paiement d'une facture pour l'intervention d'une ambulance, la personne n'avait pas reçu cette facture: service défense des membres de la mutualité
- demande d'avis d'un parent sur le statut des parents et avis sur la situation de l'enfant majeur qui ne contacte plus ses parents depuis des années (l'enfant a séjourné à plusieurs reprises dans un hôpital psychiatrique): maison de justice, notaire, Jongeren Advies Centrum (Centre de Consultation Jeunesse) (pour l'information juridique sur la relation enfant-parent)
- demande de remboursement des frais d'une assurance-hospitalisation à la suite d'une opération qui doit être recommencée après constatation d'un défaut dans l'implant médical: service juridique de la mutualité
- demande de sanction du comportement d'un praticien travaillant dans l'hôpital, la médiation par le service de médiation n'a pas abouti au résultat souhaité: ordre des médecins
- mécontentement quant à l'intervention d'un médecin de garde : plainte déjà en cours de traitement par le conseil d'administration du service de garde concerné
- mécontentement concernant la décision de la mutualité de ne plus rembourser certains soins infirmiers sur la base de la réglementation en matière de sécurité sociale: médiateur fédéral (ancien collège des médiateurs fédéraux)
- demande de contrôle du suivi des prescriptions en matière d'hygiène chez un dentiste: commission médicale provinciale
- mécontentement par rapport à l'attitude d'une équipe d'infirmiers dans un hôpital psychiatrique – souhaite un contrôle par une instance externe: « Vlaams Agentschap zorg en gezondheid »
- demande de suivi de l'administration par un logopède dans le cadre du remboursement d'une prestation: service défense des membres de la mutualité
- mécontentement par rapport au comportement d'un médecin contrôle lors d'une visite à domicile pour constater une incapacité de travail, le souhait est l'annulation de la désignation et de faire venir un autre médecin contrôle: direction régionale de la surveillance au travail du SPF Emploi
- signal concernant la représentation de patients au sein des commissions d'évaluation provinciales de la « Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap » (VAPH): cabinet du ministre flamand du bien-être, de la santé publique et de la famille; département provincial de la VAPH pour les questions liées au dossier personnel
- demande de note de paiement/facture lors de l'achat de matériel d'incontinence: service compétent pour les soins à domicile de la mutualité
- plainte concernant le refus d'un médecin généraliste de délivrer une attestation pour compléter une assurance chômage: mutualité ou syndicat
- présomption de négligence de la part d'un médecin: service de défense des membres de la mutualité
- présomption d'erreur médicale à l'occasion d'une intervention dans un hôpital; l'intervention du médiateur n'a pas donné le résultat souhaité par le patient: service de défense des membres de la mutualité, avocat
- problème concernant l'accessibilité à un service de garde de médecins (le numéro de téléphone s'est avéré être hors service): personne de contact qui organise le service de garde du cercle de médecins

- insatisfaction quant à l'organisation générale de prestations (repas, ...) dans une maison de repos : service « rusthuisinfofoon » de la région flamande
- insatisfaction par rapport à l'information fournie par une mutualité sur la procédure administrative à suivre en vue de se faire rembourser une hospitalisation à l'étranger; le souhait est de recevoir une information correcte: le service concerné à l'INAMI pour une information complète sur ces possibilités de remboursement
- insatisfaction par rapport aux soins infirmiers dispensés (continuité, personnel en nombre suffisant) dans une maison de repos; demande de contrôle; service « rusthuisinfofoon » de la région flamande
- questions sur l'exactitude d'une facture d'hôpital: mutualité
- présomption d'erreur médicale à la suite d'une opération esthétique: service défense des membres de la mutualité, avocat
- contestation de la décision d'un médecin conseil de la mutualité concernant une incapacité de travail (en ce compris la manière dont la décision a été prise), déjà en appel devant le tribunal: direction médicale de la mutualité (en ce qui concerne l'attitude du médecin conseil), service défense des membres de la mutualité (pour l'information sur la procédure judiciaire)
- mécontentement quant au service offert dans une maison de repos (qualité des repas, hygiène, supplément inattendu de la facture, ...), demande d'inspection ; service « rusthuisinfofoon » de la région flamande
- question concernant la facture d'une maison de repos après résiliation de la chambre: service « rusthuisinfofoon » de la région flamande
- imprécision sur la compagnie d'assurances qui prend en charge les frais de justice (procédure judiciaire à la suite d'une présomption d'erreur médicale): service de médiation des assurances
- présomption d'abus de la liberté thérapeutique par un médecin généraliste (prescriptions multiples d'une amphétamine, patient est décédé), demande de la part des ayants-droit de contrôle du médecin: ordre des médecins, commission médicale provinciale, service d'évaluation médicale et de contrôle de l'INAMI
- mécontentement concernant la facturation du nombre de kilomètres parcourus par une ambulance 100: gestionnaire des plaintes au niveau local de la ville
- présomption de violation d'un secret professionnel par un psychologue travaillant dans un hôpital: concertation avec le médiateur dans l'hôpital sur les possibilités (le psychologue n'est pas un praticien professionnel des soins de santé)
- mécontentement par rapport à une information de la mutualité sur la possibilité de bénéficier du statut OMNIO tel que prévu par l'INAMI: l'INAMI
- insatisfaction par rapport à l'information préalable par un service social d'une mutualité sur les frais d'un transport adapté vers un centre de rééducation: mutualité
- questions concernant la suite qui a été donnée par le personnel d'une maison de repos à un appel par le système d'alarme dans une séniorie: direction maison de repos, service « rusthuisinfofoon »
- question concernant un changement de chambre obligatoire dans une maison de repos, service « rusthuisinfofoon »
- contestation concernant le paiement des honoraires pour un dentiste pour la pose d'un implant dont le patient doute de la qualité; l'affaire a été introduite devant la justice de paix et le patient demande de bénéficier de ses droits: avocat
- question concernant la procédure suivie par l'assureur en protection juridique : ombudsman des assurances
- demande de dédommagement à la suite d'une présomption d'erreur dans les soins infirmiers dans une maison de repos: service défense des membres de la mutualité

- plusieurs questions concernant les soins (infirmiers, offre repas, hygiène, service de pharmacie,...) dans une maison de repos, service « rusthuisinfofoon »
- question concernant le coût d'une intervention d'un huissier de justice en vue d'obtenir le dédommagement attribué auprès de la partie adverse: avocat
- signal concernant le déroulement difficile d'une procédure devant le tribunal du travail (accidents du travail)
- question concernant la présence d'un testament dans un dossier d'un patient; procès en cours: avocat
- question concernant l'exactitude d'une facture d'hôpital, le service de facturation de l'hôpital a déjà été contacté: service défense des membres de la mutualité
- soupçons de poursuite de la pratique d'un médecin suspendu (spécialiste): Conseil provincial de l'ordre des médecins
- présomption d'erreur dans un diagnostic posé par un spécialiste, le souhait est un dédommagement, plusieurs instances ont déjà été contactées, parmi lesquelles le service défense des membres de la mutualité
- demande de dédommagement à la suite d'une lésion nerveuse chronique à la suite d'une injection d'un anesthésique par un dentiste: recours à la justice (avis du service défense des membres de la mutualité était négatif)
- mécontentement quant à l'attitude et au diagnostic d'un généraliste; déjà signalé à l'ordre des médecins et demande de dédommagement: service défense des membres de la mutualité
- plainte contre une décision du Conseil provincial de l'Ordre des médecins concernant une demande dans le cadre de l'application de l'article 9 §4 de la loi « droits du patient » (accès au dossier d'un patient décédé) : les services de médiation « Droits du patient » ne sont pas compétents

### Du côté francophone

- mécontentement concernant les services offerts dans une institution de défense sociale (SPF Justice) – renvoi au médiateur fédéral
- présomption d'erreur médicale technique par un gastro-entérologue (prescription erronée) – renvoi au service juridique de la mutualité
- contestation de la décision du medex concernant l'incapacité de travail d'un patient – renvoi au medex (pour réouverture du dossier) et au médiateur fédéral (en l'absence de règlement interne).
- mécontentement concernant le fonctionnement d'un service de médiation « Droits du patient » dans un hôpital; l'intéressé ne souhaitait pas l'intervention (informelle) du service fédéral de médiation – renvoi à la Commission fédérale « Droits du patient »
- conflit entre plusieurs représentants concernant les intérêts d'un patient (incapable) (une oreille à l'écoute)
- conflit avec l'Office des Etrangers du SPF Affaires Intérieures – renvoi au médiateur fédéral
- conflit avec l'Administration des douanes et accises du SPF Finances (importation d'un médicament) – renvoi au médiateur fédéral
- présomption d'erreur médicale à la suite d'une opération dans un hôpital; entre-temps, l'intéressé a contacté divers services (médiateur de l'hôpital, l'ordre des médecins, ...) – renvoi au service juridique de la mutualité, avocat
- dossier remplaçant de la médiatrice fédérale francophone
- mécontentement quant aux services d'un hôpital en général (accueil, ...) – renvoi aux services d'inspection des institutions de soins de la région wallonne

- mécontentement quant aux services d'une maison de repos en général – renvoi à Infor-Homes et aux services d'inspection des institutions de soins
- mécontentement au sujet d'une décision de la mutualité de ne pas rembourser une prestation médicale complémentaire sur la base de la réglementation en matière de sécurité sociale – renvoi au médiateur fédéral
- signal concernant l'organisation des services d'urgence dans différents hôpitaux
- mécontentement par rapport à la décision de la mutualité de ne plus rembourser un certain médicament sur la base de la réglementation en matière de sécurité sociale – renvoi à la mutualité, INAMI
- mécontentement au sujet d'une maison de repos – renvoi à Infor-Homes et aux services d'inspection des institutions de soins
- difficultés concernant le remboursement de la caution versée pour un séjour en maison de repos (caution équivalente à 3 mois de séjour) alors que la patiente n'est restée qu'un mois à la maison de repos – renvoi auprès de l'asbl Infor-homes
- demande d'explication concernant des factures liées à l'équipement nécessaire en maison de repos et de soins (prix des langes) – renvoi auprès de l'asbl Infor-homes
- situation de violence conjugale et de soins en résultant – information donnée sur services d'aide aux femmes battues, sur la possibilité de porter plainte auprès de la police
- plainte concernant le refus de la mutuelle et d'autres assurances quant au remboursement de certains frais de soins effectués en urgence à l'étranger – renvoi auprès du médiateur des assurances
- plainte générale concernant difficultés à trouver un médecin qui veuille soigner la patiente – renvoi auprès du site de l'Ordre des médecins (listes de médecins par région)
- plainte concernant le dysfonctionnement récurrent d'appareils d'un hôpital – renvoi auprès des services d'inspection des institutions de soins
- plainte déjà déposée auprès du Procureur du Roi concernant le manque de suivi de soins à l'égard d'une patiente psychiatrique – La justice reste donc compétente en la matière
- plainte concernant l'absence de système d'aération dans la chambre d'hôpital – renvoi auprès de la direction de l'hôpital et auprès des services d'inspection d'institutions de soins
- plainte concernant l'appréciation d'un médecin conseil amené à évaluer la capacité/l'incapacité à reprendre le travail + concernant le caractère inhumain du comportement du médecin concerné – Renvoi auprès du médecin inspecteur général du service d'Evaluation et de Contrôle médicaux de l'INAMI
- contestation concernant le paiement d'une ancienne facture hospitalière (délai de prescription en cause - renvoi auprès de la mutuelle de la patiente
- difficultés concernant la situation financière d'une personne légèrement handicapée – renvoi auprès de la Direction générale Personnes handicapées du SPF Sécurité Sociale
- recherche de certains anciens documents médicaux – renvoi auprès de la Direction générale Personnes handicapées du SPF Sécurité Sociale
- contestation de facture hospitalière – renvoi auprès de la mutuelle
- plainte concernant une chute de lit durant l'hospitalisation (défaut de surveillance – défaut d'explications quant à ce qui s'est passé) - renvoi auprès du service juridique de la mutuelle (médiation hospitalière ne paraissant pas opportune pour le patient)
- plainte concernant le non-remboursement des soins par hypnothérapie – renvoi auprès de l'INAMI
- plainte concernant impossibilité d'avoir certaines « indemnités » liés à une grossesse – renvoi auprès du SPF sécurité sociale

- conflit entre assurances en ce qui concerne le remboursement de soins effectués à l'étranger - renvoi auprès du médiateur des assurances
- plainte concernant une suspicion de faute médicale d'un médecin généraliste (médiation a anciennement échoué – procédure auprès de la mutuelle a été clôturée (pas d'indices suffisants prouvant une éventuelle faute) – explication donnée à la patiente concernant le recours auprès des tribunaux
- plainte concernant confection de lunettes (non conformes à la prescription) – renvoi auprès du service « défense des membres » de la mutuelle
- plainte concernant une voisine de chambre gênante en maison de repos – renvoi auprès de l'assistante sociale de la maison de repos.
- brûlure suite au placement d'une petite patiente (insensible au niveau de la peau) auprès d'un chauffage dans une institution relevant de l'enseignement spécialisé – renvoi auprès de l'administration de l'enseignement de la Communauté française aux fins d'obtenir divers renseignements en la matière
- plainte concernant l'octroi d'allocations d'handicapés – renvoi auprès du contact center de la Direction générale Personnes handicapées du SPF Sécurité Sociale
- plainte concernant difficultés de quitter une maison médicale « attachée » par convention INAMI à un hôpital – renvoi auprès de l'INAMI (service de médiation) ou du médiateur de l'hôpital
- plainte concernant « non-assistance à personne en danger » dans le chef d'un médecin hospitalier – l'épouse du patient décédé a décidé d'introduire une action en justice contre le praticien en cause
- plainte relative à une affaire déjà prise en charge par les tribunaux judiciaires – affaire laissée entre les mains de l'avocat de la fille du patient décédé
- difficultés à faire prouver une faute médicale – renvoi auprès de bureaux d'experts médicaux
- plainte concernant le fait qu'un directeur de centre de soins a facturé à la patiente le prix d'une consultation médicale alors que celle-ci n'a fait que visiter l'institution avec son fils - renvoi auprès du Service d'évaluation et de contrôle médicaux de l'INAMI
- problème de remboursement de nouveau dentier suite à une faute médicale (reconnue) liée au premier dentier – renvoi auprès de la mutuelle
- grosses difficultés financières d'une maman pour payer tous les soins de son jeune fils handicapé – renvoi auprès du médiateur de dettes
- recherche de maison de repos – renvoi auprès de l'asbl Infor-homes
- plainte concernant le comportement d'un médecin conseil à propos de l'appréciation d'une invalidité – renvoi auprès du médecin directeur de la mutuelle (médiation paraissant inopportune pour le patient)
- plainte concernant une suspicion d'erreur médicale – déjà saisie par les tribunaux judiciaires

#### I.1.1.8. Dossiers clôturés – dossiers pendants

- **Du côté néerlandophone**, au 31 décembre 2008, cinq dossiers étaient encore ouverts. Ces dossiers sont clôturés au moment de la rédaction du rapport annuel (avril 2009).

La médiatrice néerlandophone a reçu 91 notifications de plaintes par courriel au cours de l'année 2008<sup>4</sup>, dont 30 qui relèvent de la compétence du service de médiation fédéral « Droits du patient ». Dans la réponse à ces notifications par courriel, la médiatrice informe le plaignant du fonctionnement du service de médiation, elle joint en annexe une brochure d'information sur les Droits du patient, communique le numéro de téléphone du service de médiation et, le cas échéant, donne des informations sur la réglementation ou d'autres services auxquels le plaignant peut éventuellement s'adresser selon ses souhaits / attentes. La médiatrice signale qu'elle ne reçoit pas chaque fois une réaction / un feedback ou un appel téléphonique en réponse à son courriel.

- **Du côté francophone**, au 31 décembre 2008, quatre dossiers étaient encore ouverts. Au moment de la rédaction du rapport annuel (avril 2009), deux de ces dossiers sont toujours en cours de traitement (dossier concernant des soins dentaires complexes et toujours en cours ; dossier concernant un différend au niveau de la conception de semelles orthopédiques).

Nous notons que, tant du côté francophone que néerlandophone, il arrive, dans certains dossiers clôturés, que les patients concernés continuent à contacter les médiatrices pour les informer de leurs démarches ultérieures.

#### I.1.2. Les dossiers « information et avis »

La catégorie des dossiers « informations » comprend l'ensemble des demandes d'informations sur (l'application de) la loi relative aux droits du patient ou sur des sujets qui s'y rapportent directement ou indirectement. Les informations sont délivrées sur demande des patients et des membres de leur famille, des praticiens professionnels, de différentes institutions et associations, de médiateurs, etc.

---

<sup>4</sup> Voir chapitre II.1.1.2.

La délivrance d'informations a pour objectif, dans certains cas, d'éviter des plaintes en favorisant la communication entre les praticiens professionnels et les patients. Dans ces situations, les patients s'adressent au service de médiation parce qu'ils se sentent désemparés et se posent des questions quant à l'intervention d'un praticien professionnel.

Il est pratiquement infaisable de donner des chiffres précis sur les très nombreux contacts téléphoniques ou encore les échanges de courrier électronique liés aux demandes d'information. Si nous nous basons sur les questionnements plus larges, nous obtenons 290 dossiers d'information pour 2008 (+- 170 du côté néerlandophone et +- 120 du côté francophone).

Répondre aux demandes d'informations nécessite un temps non négligeable. Les questions et demandes évoquent des situations spécifiques pour lesquelles la loi relative aux droits du patient n'apporte pas de solution immédiate et textuelle. Le travail de recherche implique une concertation avec les membres de la cellule juridique aux fins de pouvoir interpréter correctement la loi relative aux droits du patient dans telle ou telle situation spécifique.

Parmi les questions posées au service, l'on peut mettre en évidence les nombreuses questions relatives à *l'accès au dossier du patient* (les possibilités d'accès au dossier du patient dans l'hôpital ou auprès d'un praticien du secteur ambulatoire / accès au dossier d'un patient décédé par les membres de la famille / l'envoi d'une copie d'un dossier du patient dans le cadre de la continuité des soins.)

Le service de médiation reçoit aussi des demandes portant sur *le fonctionnement des services de médiation « Droits du patient »* (répartition des compétences, médiation, mission préventive, obligations légales, secret professionnel, indépendance, envoi des rapports annuels, ...).

Enfin, les questions portent aussi souvent sur des aspects plus larges des soins de santé ou sur la législation spécifique de *la sécurité sociale*. Par conséquent, notre travail comporte fréquemment la recherche de données permettant de contacter des services qui sont spécialisés dans le sujet sur lequel porte la question du patient.



## **I.2. La collaboration avec la Commission fédérale « Droits du patient »**

D'après la réglementation en vigueur, le service de médiation fédéral « Droits du patient » est créé auprès de la Commission fédérale « Droits du patient ».<sup>5</sup> Dans ce cadre, les médiatrices fédérales assistent aux réunions de la Commission fédérale « Droits du patient », du Bureau et des groupes de travail, et elles participent aux activités qui les concernent. Elles ne sont toutefois pas membres de la Commission (elles n'ont pas le droit de vote).

Dans le courant de l'année 2008, la Commission fédérale « Droits du patient » a rédigé et approuvé les avis suivants ([www.patientrights.be](http://www.patientrights.be)):

- 24 avril 2008: avis « formation médiateurs locaux »
- 13 juin 2008: avis « partenaire comme représentant »

Dans le cadre de la mission légale de la Commission fédérale « Droits du patient » en vue d'évaluer les fonctions de médiation (art 16, § 2, 4<sup>o</sup>), Vanessa Debreyne a analysé pour la Commission les rapports annuels 2007 envoyés à celle-ci par les médiateurs des hôpitaux et par les établissements rattachés aux plate-formes de concertation en santé mentale.

En septembre 2008, le mandat (4 ans) des membres de la Commission arrivait à son terme. L'Arrêté royal du 9 février 2009 (M.B. du 24 février 2009) reprend la nouvelle composition de cette Commission.

## **I.3. Le service de médiation fédéral en tant que cellule du Département « Legal Management » de la DG1 du SPF Santé publique**

En tant que cellule au sein du SPF Santé publique, le service de médiation fédéral « Droits du patient » a effectué des missions très diverses au cours de l'année 2008. Voici un aperçu des principales d'entre elles:

---

<sup>5</sup> Art. 16, §3 Loi relative aux droits du patient

- Projet d'uniformisation des rapports annuels des médiateurs locaux:

Le système informatique d'envoi des rapports annuels des médiateurs locaux est entré en vigueur à partir du 1er janvier 2008. *Le rapport annuel 2007* était le premier rapport annuel qui ne pouvait être envoyé qu'en utilisant ce système. Pour rappel, l'envoi du rapport annuel à la Commission fédérale « droits du patient » s'est effectué au moyen de deux documents, un document « données minimales » (à compléter en utilisant une application Internet) et un document « formulaire de commentaire » (envoi par courriel).

*Pour l'envoi du rapport annuel 2008* l'application Internet du système d'envoi a été adaptée en collaboration avec le service ICT du SPF Santé publique, afin que son utilisation ne soit possible qu'au moyen d'un mot de passe. Ce mot de passe est spécifique pour chaque institution et est communiqué personnellement à chaque médiateur. Dans cette nouvelle application internet, les deux documents « données minimales » et « formulaire de commentaire » ont été réunis en un seul dossier.

- Projet d'organisation de journées d'étude sur la médiation « Droits du patient » pour les médiateurs de la Belgique

Sur base de l'avis du 24 avril 2008 de la Commission fédérale « Droits du patient » concernant la formation des médiateurs « Droits du patient » dans les hôpitaux et dans les institutions rattachées aux plate-formes de concertation en santé mentale, d'une part, et sur base de signaux manifestés par les médiateurs, d'autre part, le SPF Santé publique a conclu un accord de collaboration avec la Fondation Roi Baudouin en vue de l'organisation de journées d'études sur la médiation « Droits du patient » pour l'ensemble des médiateurs de la Belgique. Le service de médiation fédéral assure le suivi de ce contrat.

- Analyse des rapports annuels 2007 des médiateurs locaux

La présente analyse est réalisée dans le cadre de la compétence légale de la Commission fédérale « Droits du patient » en vue d'évaluer le fonctionnement des services de médiation. (Voir également le chapitre II.2)

- Organisation de l'envoi de dépliants et brochures « Droits du patient – une invitation au dialogue »

Les dépliants et brochures conçus à l'occasion de la campagne de promotion des droits du patient en 2007, peuvent encore être commandés par courriel à l'adresse [brochurespatient@health.fgov.be](mailto:brochurespatient@health.fgov.be). Le service de médiation fédéral « Droits du patient »

s'efforce d'organiser à intervalles réguliers des envois de gros paquets de dépliants et brochures aux médiateurs locaux, afin que ce matériel d'information puisse être distribué dans les établissements de soins.

- Octroi d'informations pour préparer des réponses à certaines questions parlementaires ou à des demandes du Ministre de la Santé publique.

#### **I.4. Exposés, rencontres et participations à des symposiums**

##### **Exposés et rencontres**

- Exposé le 18 avril 2008 sur « La loi relative aux droits du patient en Belgique: situation actuelle » lors du Symposium « Droits du patient, que peut-on améliorer? » organisé à Bruxelles par la Fédération nationale des mutualités socialistes.
- 29 mai 2008: rencontre avec la Fédération des dentistes flamands.
- Exposé le 3 juin 2008 sur « La fonction de médiation dans les soins de santé mentale – perspectives et développements » lors du colloque « La fonction de médiation dans les soins de santé mentale, ... entre unité et diversité » organisé à Bruxelles par la plateforme de concertation soins de santé mentale Région de Bruxelles-Capitale.
- Exposé le 12 juin 2008 sur « La fonction de médiation 'Droits du patient' » pendant une après-midi débat « Le prestataire de soins indépendant, quels sont les droits et obligations de son patient » organisé à Bruxelles par la Fédération des professions libérales et intellectuelles (FVIB).
- 13 juin 2008: Présentation du rapport annuel 2007 du service de médiation fédéral « Droits du patient » pour la Commission fédérale « Droits du patient ».
- 17-18-19 juillet 2008: Conférence sur les Droits du patient (+ contexte européen) dans le cadre d'un cours à l'université d'été à Cuenca (UIMP) en Espagne.
- 24 juillet 2008: Rencontre avec des représentants d'une association défendant les droits de patients sourds/muets, à propos des grosses difficultés que vivent ceux-ci, en termes de « communication » dans le monde médical.
- 30 septembre 2008: Conférence sur les Droits du patient – Namur - GLEM neurologie.
- 15 octobre 2008: Cours donné à des étudiants en communication de l'Université catholique de Louvain-La-Neuve.

- Exposé le 4 novembre 2008 sur « La loi relative aux droits du patient et les fonctions de médiation » à Lint pendant une séance de concertation locale de travailleurs de la santé organisée par le Dienstencentrum du CPAS de Lint.
- Exposé présenté à Bruxelles le 9 décembre 2008 sur « Les droits du patient: une invitation au dialogue » pendant une après-midi d'information pour les collaborateurs de l'INAMI (séance organisée par la cellule de communication de l'INAMI).
- 21 novembre 2008: Mini-symposium à Bruxelles « Le rôle et la position du médiateur: possibilités, difficultés et défis? » organisé par VVOVAZ (Vlaamse Vereniging Ombudsfunctie van Alle Ziekenhuizen).
- 11 décembre 2008: Présentation du rapport annuel 2007 du service de médiation fédéral « Droits du patient » aux membres de l'AMIS (Association francophone des Médiateurs des Institutions de Soins).
- 13 février 2009: Conférence à Profondeville sur les Droits du patient – médecins de la province de Namur.
- Plusieurs rencontres avec des étudiants dans le cadre de leur formation.

#### **Participations à des colloques, à des formations**

- 27 février 2008: Journée d'étude « La gestion des plaintes et les services de médiation dans les services publics: éléments d'une approche de qualité? » organisée à Bruxelles par l'Institut européen de management public.
- 22 mai 2008: Symposium « Soins psychiatriques dans un cadre pénitentiaire » organisé à Merksplas par le SPF Justice, DG EPI, Service des soins médicaux des prisons, Equipe de soins de Merksplas.
- 10 octobre 2008: symposium eHealth-platform.
- 10 octobre 2008: Journée d'étude « Touché par l'éthique » à Bruxelles, organisée par l'Association des Institutions de soins publiques.
- 6 novembre 2008: Soirée d'étude « Législation sur la vie privée », Université de Gand.
- Plusieurs séances d'information et de formation suivies au sein du SPF Santé publique (formations certifiées, formation en management, ...)

## DEUXIEME PARTIE:

### CONSTATS, DIFFICULTES ET RECOMMANDATIONS

#### Introduction

Les médiatrices renvoient le lecteur aux recommandations qu'elles ont déjà formulées dans les rapports annuels 2006 et 2007 du service de médiation fédéral « Droits du patient ». Ces recommandations restent d'actualité.

Les rapports annuels 2006 et 2007 sont consultables sur le site [www.patientright.be](http://www.patientright.be) - Service de médiation fédéral « Droits du patient » (En savoir plus) – Rapports annuels.

Les conclusions de ces rapports annuels 2006 et 2007 figurent ci-dessous dans les chapitres II.1 et II.2

#### II.1 Renvoi aux recommandations du rapport annuel 2006

Les renvois aux pages se réfèrent à la pagination du rapport annuel 2006.

**1. Une formation spécifique aux techniques de communication pour les praticiens professionnels de la santé**, non seulement durant la formation de base des praticiens mais aussi durant la carrière de ceux-ci (cf. rapport annuel 2006, p.49).

**2. Une transparence accrue en matière de répercussions financières liées à un traitement** (information sur le fait que le médecin est conventionné ou non ; sur les coûts/ honoraires liés aux traitements dentaires, ...) et en **matière de suppléments d'honoraires en cas d'hospitalisation et/ou un traitement dans l'hôpital** (cf. rapport annuel 2006, p. 49 et suiv.).

**3. Des directives uniformes et claires en matière d'accès aux dossiers médicaux multidisciplinaires**, tels les dossiers hospitaliers, tenant compte des réglementations d'accès prévues dans la loi relative aux droits du patient et tenant compte de la règle du secret médical (cf. rapport annuel 2006, p. 53 et suiv.).

4. Une meilleure intégration et connaissance de la loi relative aux droits du patient dans le domaine **de la médecine d'expertise, de travail ou médecine de contrôle** ; une réflexion de l'éventuelle précision de la loi à apporter en ce domaine) (cf. rapport annuel 2006, p. 55 et suiv.).

5. Dans le cadre du droit à la qualité des soins, **information du patient sur le fonctionnement des services de garde**, dans le cadre de l'octroi de soins urgents et de la continuité des soins. Cette information devrait être donnée par les autorités compétentes, d'une part; par le praticien professionnel alerté par le patient dans le cadre desdites service de garde, d'autre part (cf. rapport annuel 2006, p. 57 et suiv.).

6. Une **position claire de la loi relative aux droits du patient** au regard d'autres réglementations qui sont d'application **dans le secteur de la santé mentale** (cf. rapport annuel 2006, p. 62 et suiv.).

7. L'instauration **d'une instance disciplinaire (de contrôle déontologique) dans le domaine de la dentisterie** (cf. rapport annuel 2006, p. 66.).

8. Une réflexion sur l'opportunité d'instaurer des **services de médiation « droits du patient » spécifiques pour les maisons de repos/de repos et de soins, prisons et établissements de défense sociale**, là où patients séjournent sur un long terme. (cf. rapport annuel 2006, p. 67).

9. Une réflexion sur l'opportunité, pour la Commission fédérale « Droits du patient », de rédiger un modèle de **déclaration anticipée** telle que prévue dans la loi relative aux droits du patient ; sur l'opportunité d'examiner la situation des souhaits « généraux » (anticipés) de patients à propos de leur fin de vie (cf. rapport annuel 2006, point III.4., p. 70).

10. L'insertion de la fonction de médiation dans **un cadre juridique plus précis** et donc plus sécurisant (cf. rapport annuel 2006, p. 73 et suiv.) notamment en ce qui concerne :

- la **confidentialité** du processus de médiation
- la gestion des plaintes concernant **des suspicions de fautes médicales liées à des actes techniques**

- l'intervention **d'un avocat** pendant le processus de médiation
- **l'accès au dossier du médiateur** par les parties à la médiation
- **le secret professionnel du médiateur** vis-à-vis des questions de la police, l'Ordre des médecins, des assurances et autres services hospitaliers
- **l'accès du médiateur local au dossier médical** géré par le praticien professionnel
- **l'indépendance** des médiateurs

Ces éléments pourraient, le cas échéant et dans un premier temps, être appréhendés dans un modèle de règlement d'ordre intérieur pour les services de médiation, modèle à élaborer par la Commission fédérale « Droits du patient » en collaboration avec les médiateurs (cf. rapport annuel 2006, p. 80 et 81). A moins que le législateur ne prenne lui-même les devants ?

**11. Concernant le fonctionnement du service de médiation fédéral « Droits du patient »** (cf. rapport annuel 2006, p. 81):

- la nécessité d'envisager l'élargissement de l'équipe du service fédéral « Droits du patient », au regard des différentes missions que ce service est amené à exercer
- la réflexion sur des possibilités d'accommodations adaptées (locaux de réception) pour la médiation en dehors de Bruxelles

**12.** Une clarification, pour le patient et pour le médiateur, du rôle spécifique des instances qui exercent un **contrôle sur les services de médiation « Droits du patient »** (Commission fédérale « Droits du patient » et services d'inspection) (cf. rapport annuel 2006, p. 85).

**13.** Détermination précise du médiateur compétent pour exercer la médiation dans diverses institutions liées à la santé mentale (cf. rapport annuel 2006, chapitre III.5.3.); Voir notamment :

- la question du choix, dans les **hôpitaux psychiatriques**, entre un médiateur « interne » ou un médiateur « externe », cf. p.87
- la question du médiateur compétent pour toutes les **initiatives d'habitation protégée et les maisons de soins psychiatriques** qui sont rattachées à une plateforme de concertation en santé mentale, cf. p. 89
- la question du médiateur compétent pour les **centres de santé mentale** rattachés à une plate-forme de concertation en santé mentale, cf. p. 91

- la question du médiateur compétent pour les centres fonctionnant avec une convention INAMI, rattachés à un plate-forme de concertation en santé mentale, cf. p. 92

**14.** Une réglementation claire et pratique à propos de la rédaction des **rapports annuels liés aux initiatives d’habitation protégée** – par les médiateurs rattachés aux plate-formes de concertation en santé mentale (rapport annuel 2006, cf. p. 93).

**15.** Une **clarification de l’articulation entre le projet de loi « relatif à l’indemnisation des dommages résultant des soins de santé » et la loi relative aux droits du patient** : la question se pose notamment de savoir si le projet de loi permet l’indemnisation de dommages résultant -non pas d’actes techniques- mais du non respect d’obligations particulières prévues dans la loi relative aux droits du patient, tels que le non respect du droit à l’information sur l’état de santé, du droit au consentement libre et éclairé à la prestation, du droit au soulagement à la douleur, du droit à être soigné dans le respect de sa dignité, etc., (rapport annuel 2006, cf. p. 96).

**! Note en 2009** : le projet de loi « relatif à l’indemnisation des dommages résultant des soins de santé » a été approuvé le 18 avril 2007 par le Sénat. La loi a été publiée le 6 juillet 2007 au Moniteur Belge. Cette loi n’est pas encore entrée en vigueur. **Le gouvernement prépare actuellement un nouveau projet de loi en la matière.**

#### **Autres difficultés constatées dans ce rapport annuel 2006<sup>6</sup>**

Les médiatrices constatent des difficultés d’application ou d’interprétation de la loi relative aux droits du patient, voire certaines frustrations de citoyens, en différents domaines :

- *En ce qui concerne l’accès au dossier du patient décédé* : difficultés de trouver le praticien intermédiaire susceptible de consulter (gratuitement ou non) le dossier du patient décédé ; frustrations de représentants de patients incapables (de droit ou de fait), ces représentants ne pouvant plus accéder directement au dossier du patient décédé ; frustrations de certains ne pouvant obtenir une copie du dossier consulté par l’intermédiaire (en cas de suspicion de faute médicale) ; difficulté d’interprétation de la notion de partenaire prévue à l’article 9, §4 sur l’accès au dossier du patient décédé (concerne-t-elle un ami cohabitant, non partenaire

---

<sup>6</sup> Ces difficultés sont persistantes ou nouvelles au regard des précédents rapports 2004 et 2005.



intime ?) ; questions de certains sur l'élargissement de la notion de « parent jusqu'au deuxième degré » quand ceux-ci n'existent pas (cf. rapport annuel 2006, p. 50 et suiv.).

- En ce qui concerne *la remise de la copie d'un dossier médical et son « prix »* : parfois confusion entre le transfert d'une copie d'un dossier d'un praticien à un autre dans le cadre de la continuité des soins (transfert « gratuit ») et la remise de copie au patient ou à sa personne de confiance (octroi de la copie « payant ») ; difficulté de savoir qui doit payer la copie du dossier ou le certificat quand ceux-ci sont sollicités à la demande d'un tiers (médecin du travail, SPF sécurité sociale,...) (cf. rapport annuel 2006, p. 52).

- En ce qui concerne *les annotations personnelles* : parfois confusion entre la notion de données manuscrites et la notion d'annotations personnelles ; étonnement de plusieurs quant à la possibilité, pour la personne de confiance du patient (praticien professionnel) d'obtenir une copie des annotations personnelles (cf. rapport annuel 2006, p. 54).

- En ce qui concerne *la déclaration anticipée* : aussi bien les patients que les professionnels se posent des questions pratiques sur l'application de la déclaration anticipée du patient telle que prévue dans la loi relative aux droits du patient, plus particulièrement en relation avec des décisions « générales » liées à la fin de vie (cf. rapport annuel 2006, p. 70).

- En ce qui concerne *le droit de déposer une plainte auprès d'un service de médiation compétent* : manque de clarté quant à l'identité du service de médiation compétent en différents domaines de la santé mentale (cf. supra, recommandation 11) ; faudrait-il officialiser le droit, pour des parents d'un patient décédé, de déposer plainte auprès d'un service de médiation « droits du patient » ? ; faudrait-il « officialiser » la possibilité pour des personnes tierces d'alerter un service de médiation (celui-ci ne pouvant alors intervenir qu'avec l'accord du patient ou de son représentant) ? ; faudrait-il « officialiser » le fait que les médiateurs traitent des plaintes non visées par la loi relative aux droits du patient ? (cf. rapport annuel 2006, p. 84 et cf. avis de la Commission fédérale « Droits du patient » sur ces derniers points, [www.health.fgov.be/patient](http://www.health.fgov.be/patient)).

- En ce qui concerne *le secret médical* : mise en cause, voire « mise à mal », fréquente du principe du secret médical (et de la protection de la vie privée du patient) dans la pratique ; nécessité de rappeler régulièrement le sens de la règle (cf. rapport annuel 2006, p 94).

## II.2 Renvoi aux recommandations du rapport annuel 2007

Les renvois aux pages reprennent la pagination du rapport annuel 2007.

**a) Quant au droit à « l'information préalable sur les répercussions financières d'une intervention » :** (cf. rapport annuel 2007, p. 53-60)

- Suggestion de préciser, dans la loi relative aux droits du patient, des éléments (relatifs aux répercussions financières du traitement) à évoquer avec le patient.
- Suggestion d'élaborer une législation « spécifique » à propos de certaines informations (objectives et prioritaires) à donner aux patients (ex. : fait d'être conventionné ou pas, pour les médecins et les dentistes) en contraignant les professionnels de mentionner l'information de manière précise à un endroit visible pour les patients, en prévoyant un contrôle de ladite obligation de mention, en assortissant celle-ci de sanctions administratives en cas de non-respect.

**b) Circulaire explicative** à élaborer par les autorités compétentes pour ce qui concerne l'application de l'arrêté royal du 2 février 2007 fixant **le montant maximal du prix pouvant être demandé au patient dans le cadre de l'exercice du droit d'obtenir une copie du dossier de patient.** (cf. rapport annuel 2007, p. 60-62)

*! Note année 2009: Une circulaire commentant l'interprétation et l'application de cet arrêté royal a été envoyée à tous les gestionnaires d'hôpitaux, avec copie aux médiateurs locaux. Vous trouverez le texte de cette circulaire en annexe au présent rapport annuel.*

**c) Lancement d'une étude** (éventuellement en collaboration avec des autorités compétences en matière d'élaboration des dossiers « informatisés ») visant à **inventorier l'ensemble des dispositions législatives relatives au contenu des dossiers de patient.** Cette étude permettrait :

- de déterminer s'il est possible ou non de donner une définition unique au dossier de patient visé dans la loi relative aux droits du patient et d'en préciser des éléments minimums ;
- de mettre en évidence les éventuelles contradictions entre les diverses dispositions législatives en la matière et/ou de clarifier la question de la primauté de la loi « droits du patient » sur certains arrêtés royaux spécifiques. (cf. rapport annuel 2007, p. 62-66)

**d) Eventuelle annulation de l'A.R. du 15 février 2007** (élargissement du type de personnes pouvant introduire une plainte auprès d'un service de médiation, en ce qui concerne les patients « incapables de fait »). L'A.R. peut en effet entraîner la gestion, pour le médiateur, de conflits interfamiliaux (conflits entre le véritable représentant et le plaignant non représentant) et l'écartement de sa véritable mission de médiation « patient / représentant-praticien ».

Le praticien concerné par la plainte risque par ailleurs de manifester quelque réticence à s'impliquer dans le processus de médiation au regard de la règle du secret médical (règle à préserver en principe à l'égard de tiers, non représentants du patient). Les médiatrices proposent de laisser la possibilité, à toute personne tierce, *d'alerter* le service de médiation. Mais la médiation même devrait être gérée entre le patient (ou représentant véritable de celui-ci) et le praticien professionnel, avec l'accord de ces derniers. (cf. rapport annuel 2007, p. 67-70)

## CONCLUSIONS DU RAPPORT ANNUEL 2008

Le rapport annuel 2008 se limite à rendre compte des **activités** menées durant l'année 2008 par les membres du service de médiation fédéral « Droits du patient » et renvoie aux **constats, difficultés et recommandations** formulés dans les rapports annuels 2006 et 2007 du service, (ceux-ci étant en effet toujours d'actualité).

Il aurait été intéressant de développer d'autres thèmes dans la partie relative aux constats ; difficultés et recommandations (ex : cas rencontrés dans les cliniques privées (soins esthétiques,...); questions liées à la protection de la vie privée au regard de l'informatisation des données ; cas rencontrés en ce qui concerne des pharmaciens de garde; la question de la transmission des résultats d'analyses sanguines par les laboratoires aux patients,...). Toutefois, le temps et les moyens dont a disposé le service de médiation pour rédiger ce rapport annuel ont été trop limités pour aborder les sujets mentionnés. Nous espérons que ceux-ci pourront être examinés avec plus d'attention dans un prochain rapport annuel.

### **I. Activités menées par le service de médiation fédéral « Droits du patient » (Voir 1ère partie, p. 6 et suiv).**

- Le service de médiation fédéral a reçu au total **482 plaintes en 2008**. *Du côté francophone*, on dénombre 205 dossiers de « plaintes », dont 52 dossiers relèvent directement de la compétence de ce service de médiation. *Du côté néerlandophone*, 277 dossiers de « plaintes » ont été ouverts, dont 89 dossiers relèvent de la compétence du service de médiation.

Comparé à l'année 2007, le nombre total de plaintes a diminué de 11 %.

Le « *droit à des prestations de qualité* », le « *droit à une copie du dossier du patient* » et surtout du côté néerlandophone, le « *droit d'être informé, au préalable, et de consentir librement à toute intervention du praticien* » sont évoqués le plus souvent dans les dossiers « plaintes » qui relèvent directement de la compétence du service de médiation (cf. p. 21 et suiv.).

- Le service de médiation fédéral « Droits du patient » a reçu environ **290 demandes d'information** en 2008 (+- 170 du côté néerlandophone et +- 120 du côté francophone), émanant de patients, de diverses instances, de médiateurs et d'étudiants (cf. p. 38-39).

- Outre le traitement de plaintes et demandes d'information, le service de médiation fédéral a également des tâches à remplir en tant que cellule Droits du patient du **SPF Santé publique** ; le service participe encore aux travaux de la **Commission fédérale « Droits du patient »** ; il assiste à des réunions de rencontre avec des personnes/instances internes et externes liées au domaine des soins de santé ; il présente des exposés, suit des formations.

## **II. Constats, difficultés et recommandations**

**Pour les constats, difficultés et recommandations liés à l'application de la loi relative aux droits du patient et au fonctionnement des services de médiation « droits du patient », nous rappelons que nous renvoyons le lecteur** aux conclusions (toujours d'actualité) des rapports annuels 2006 et 2007 (voir 2ème partie, p. 44-50) ou aux rapports annuels eux-mêmes, consultables par [www.patientright.be](http://www.patientright.be) - Service de médiation fédéral « Droits du patient » (Lire plus) – Rapports annuels.

---

## ANNEXE

### Circulaire du 15 décembre 2008 relative au prix de la copie du dossier de patient

Au gestionnaire de l'hôpital

Courrier envoyé en copie aux médiateurs « Droits  
du patient »

OBJET: Application de l'arrêté royal du 2 février 2007 fixant le montant maximal par page copiée pouvant être demandé au patient dans le cadre de l'exercice du droit d'obtenir une copie du dossier de patient le concernant

Madame,  
Monsieur,

Par la présente circulaire, je souhaite apporter quelques *précisions* en ce qui concerne *l'interprétation et l'application* de l'arrêté royal du 2 février 2007 fixant le montant maximal par page copiée pouvant être demandé au patient dans le cadre de l'exercice du droit d'obtenir une copie du dossier de patient le concernant.

Je commencerai par apporter des précisions sur le contexte et le contenu dudit arrêté royal, pour ensuite vous faire part de quelques directives à respecter. Ces directives concernent le *calcul du montant*, ce qu'il recouvre (la charge de travail administrative et les frais d'envoi sont en tout état de cause inclus dans ce montant) et le *choix du support pour la copie* (support papier ou numérique).

#### **1. Informations contextuelles**

En vertu de l'article 9, §3, de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, **tout patient a le droit d'obtenir une copie de son dossier ou d'une partie de celui-ci**. Le patient peut faire valoir ce droit à l'égard du praticien professionnel qui lui dispense des soins de santé.

Pour votre information, je joins la version coordonnée de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient.

**Au départ**, le législateur prévoyait pour le patient le droit d'en obtenir copie *au prix coûtant*.

Cela a cependant posé des problèmes en pratique. Il a en effet été constaté que dans certains cas, les praticiens professionnels réclamaient au patient des montants arbitraires et/ou élevés, ce qui pouvait porter préjudice au droit du patient d'obtenir copie de son dossier.

Afin d'éviter à l'avenir de telles pratiques, la loi du 13 décembre 2006 a modifié l'article 9 de la loi du 22 août 2002, lequel prévoit maintenant que le Roi peut fixer le *montant maximum* pouvant être demandé au patient pour une page copiée ou pour un autre support d'information. Cette disposition a été exécutée par ***l'arrêté royal du 2 février 2007*** fixant le montant maximal par page copiée pouvant être demandé au patient dans le cadre de l'exercice du droit d'obtenir une copie du dossier de patient le concernant, lequel est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2007. Une copie de cet arrêté est jointe en annexe.

## **2. Contenu de l'arrêté royal du 2 février 2007**

L'arrêté royal prévoit les **montants maxima** suivants, qui peuvent être demandés au patient dans le cadre de l'exercice du droit d'obtenir une copie du dossier de patient :

1° si la page reproduite de texte est fournie sur papier : un montant de **0,10 euro maximum** par page reproduite peut être demandé;

2° en matière d'imagerie médicale, un **maximum de 5 euros** par image reproduite peut être demandé ;

3° si du texte et/ou des images sont reproduit(e)(s) sur un ou plusieurs supports numériques : un montant total de **10 euros maximum** peut être demandé, quel que soit le nombre de supports numériques fourni ;

4° par demande de copie, un montant total de **25 euros maximum** peut être réclamé.

### **3. Directives**

#### 3.1 Le calcul du montant

Le coût d'une copie est constitué de la somme des points a), b) et c) ci-dessous:

- a) (le nombre de **pages de texte reproduites sur papier**) X (0,10 euros maximum);

*On considère ici que les pages sont de format A4.*

- b) (le nombre d'**images reproduites « sur papier »**) X (5 euros maximum);

*Par « image reproduite », il faut comprendre ce qui suit :*

*Il s'agit de la copie d'une image d'imagerie médicale « sur papier » spécialement destiné à l'impression d'images d'imagerie médicale.*

*En fixant un montant maximal de 5 euros par image reproduite, l'arrêté part du principe que la copie a au moins le format d'une page A4. Signalons qu'il est également possible de reproduire plusieurs images sur une seule page de ce format. Dans ce cas-là aussi, un montant maximal de 5 euros peut être demandé pour la page sur laquelle les différentes images sont reproduites.*

*De plus, la présente réglementation doit s'interpréter de telle manière qu'un montant inférieur sera réclamé pour les copies dans un format plus petit.*

- c) Si **du texte et/ou des images sont reproduit(e)s sur un ou plusieurs supports numériques** : au total, un montant maximal de 10 euros peut être demandé, quels que soit le nombre de supports et les images et/ou textes reproduits fournis au patient.

*Un support numérique peut consister par exemple en une disquette, un CD-ROM,...*

La somme des points a), b) et c) est en tout état de cause **plafonnée à un maximum de 25 euros.**

#### 3.2 Que recouvre ce montant

Comme stipulé dans la base légale de l'arrêté royal, à savoir dans l'article 9, §3, de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, des montants maxima qui peuvent être réclamés au patient sont prévus (voir 3.1 Calcul du montant). Il est donc chaque fois question d'un **maximum** au-delà duquel aucun montant ne peut être réclamé au patient qui exerce son droit d'obtenir une copie.

Il en résulte que **tous les frais** liés à l'exercice de ce droit de copie sont censés **être couverts** par les montants fixés dans l'arrêté royal.



En d'autres termes, **aucun frais supplémentaire ne peut** par exemple **être réclamé pour l'éventuelle charge de travail administrative** engendrée par l'exercice de son droit par le patient d'obtenir une copie de son dossier (e.a. recherche, reproduction et envoi).

Il est donc ainsi interdit de demander un forfait pour la charge de travail administrative liée à l'exercice dudit droit.

En outre, si la somme des points a), b) et c) (voir 3.1 Calcul du montant) n'atteint pas 25 euros, il serait contraire à l'esprit de la réglementation de compléter le montant obtenu par un montant déterminé, en compensation, par exemple, de frais administratifs.

De même, **aucun frais d'envoi supplémentaire**, y compris les frais pour envois recommandés, **ne peut être demandé** au patient.

### 3.3 Le choix du support pour la copie

Le législateur n'a pas précisé dans quelle mesure le praticien professionnel ou le patient peut procéder au choix du support. Or, la nature du support influence le montant qui peut être demandé au patient pour l'obtention de la copie. (voir 3.1 Calcul du montant)

Je tiens à signaler à cet égard qu'une **communication claire et préalable entre le patient et le praticien professionnel** sur la demande exacte du patient, la nature du support et le coût y afférent permet d'éviter bon nombre de malentendus par la suite.

Je vous saurais gré de bien vouloir porter ce qui précède à la connaissance des praticiens professionnels de votre établissement. Il est en effet essentiel que ces directives soient appliquées de manière uniforme.

La Ministre de la Santé publique,

L. Onkelinx

**DONNEES DE CONTACT :**

service public fédéral  
**SANTE PUBLIQUE,  
SECURITE DE LA CHAINE ALIMENTAIRE  
ET ENVIRONNEMENT**



federale overheidsdienst  
**VOLKSGEZONDHEID,  
VEILIGHEID VAN DE VOEDSELKETEN  
EN LEEFMILIEU**

Direction générale

Organisation des Etablissements de Soins

**Service de médiation « Droits du patient »**

**Médiatrice francophone**

Marie-Noëlle VERHAEGEN

**t +32 (0) 2 524 85 21**

**f +32 (0) 2 524 85 38**

**e [marienoelle.verhaegen@health.fgov.be](mailto:marienoelle.verhaegen@health.fgov.be)**

**Médiatrice néerlandophone**

Sylvie GRYSON

**t +32 (0) 2 524 85 20**

**f +32 (0) 2 524 85 38**

**e [sylvie.gryson@health.fgov.be](mailto:sylvie.gryson@health.fgov.be)**

**Collaboratrice**

Vanessa DEBREYNE

**t +32 (0) 2 524 85 18**

**f +32 (0) 2 524 85 38**

**e [vanessa.debreyne@health.fgov.be](mailto:vanessa.debreyne@health.fgov.be)**

**Eurostation, bloc II**

**Place Victor Horta 40, bte 10**

**1060 Bruxelles**

**Personne de contact du secrétariat de la Commission Fédérale « Droits du patient »:**

Emmanuelle RICHE

**t +32 (0) 2 524 85 26 - [emmanuelle.riche@health.fgov.be](mailto:emmanuelle.riche@health.fgov.be)**

service public fédéral  
**SANTE PUBLIQUE,  
SECURITE DE LA CHAINE ALIMENTAIRE  
ET ENVIRONNEMENT**



federale overheidssdienst  
**VOLKSGEZONDHEID,  
VEILIGHEID VAN DE VOEDSELKETEN  
EN LEEFMILIEU**