

## Titre

**8 JUILLET 2003. - Arrêté royal fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre.**

(NOTE : Consultation des versions antérieures à partir du 26-08-2003 et mise à jour au **12-04-2007**)

**Source :** SANTE PUBLIQUE, SECURITE DE LA CHAINE ALIMENTAIRE ET ENVIRONNEMENT

**Publication :** 26-08-2003 **numéro :** 2003022811 **page :** 41864 [IMAGE](#)

**Dossier numéro :** 2003-07-08/38

**Entrée en vigueur :** 01-11-2003

## Table des matières

Art. 1-10, 10bis, 11-12

## Texte

**Article 1.** § 1er. Conformément à l'article 70quater de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, chaque hôpital doit, pour être agréé, disposer d'une fonction de médiation visé à l'article 11 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, dénommée ci-après loi relative aux droits du patient.

La fonction de médiation doit remplir les conditions prévues par le présent arrêté.

La direction de la fonction de médiation est confiée à une personne nommée par le gestionnaire, dénommée ci-après " médiateur ".

§ 2. La fonction de médiation peut être organisée en commun pour plusieurs hôpitaux à condition qu'un accord de collaboration écrit soit conclu entre les hôpitaux concernés.

§ 3. Afin de satisfaire à la condition fixée à l'article 70quater de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, il suffit que les hôpitaux psychiatriques garantissent le droit de plainte du patient, tel que visé à l'article 11 de la loi relative aux droits du patient, par le biais de la fonction de médiation de l'association d'institutions et de services psychiatriques en tant que plateforme de concertation comme visé aux articles 11 à 21 inclus de l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques.

**Art. 2.** Le médiateur doit disposer d'au moins un diplôme de l'enseignement supérieur de type court.

**Art. 3.** Le médiateur ne peut avoir été concerné par les faits et les personnes qui font l'objet de la plainte.

Il est tenu de respecter le secret professionnel et de faire preuve d'une neutralité et d'une impartialité strictes. (Cela signifie, entre autres, qu'il ne prend pas position au cours du processus de la médiation.) <AR [2007-03-19/42](#), art. 1, 002; En vigueur : 22-04-2007>

Afin de garantir l'exercice indépendant de sa mission, il ne peut être sanctionné pour des actes accomplis dans le cadre de l'exercice correct de cette mission.

(Afin de ne pas porter atteinte à l'indépendance de la fonction de médiation, la fonction de médiateur est incompatible avec :

- a) une fonction cadre ou de gestion dans un établissement de soins de santé telle que la fonction de directeur, de médecin en chef, de chef du département infirmier ou de président du conseil médical;
- b) l'exercice, à l'hôpital, d'une fonction dans le cadre de laquelle des soins de santé sont dispensés en qualité de praticien professionnel, tel que visé dans la loi relative aux droits du patient;
- c) une fonction ou une activité dans une association qui a la défense des intérêts du patient comme objectif.) <AR [2007-03-19/42](#), art. 1, 002; En vigueur : 22-04-2007>

**Art. 4.** L'hôpital veille :

1° à fournir toutes les informations requises pour que la fonction de médiation soit facilement accessible ainsi que des informations relatives au fonctionnement de la Commission fédérale " Droits du patient ", telle que visée à l'article 16 de la loi relative aux droits du patient;

(1°bis : la fonction de médiation à l'hôpital est organisée de façon à ce que le médiateur assure une médiation entre le patient et le praticien professionnel concerné, à partir du moment où la plainte est déposée et jusqu'à la communication du résultat du traitement de la plainte;) <AR [2007-03-19/42](#), art. 2, 002; En vigueur : 22-04-2007>

2° à ce que le médiateur ait la possibilité d'entrer librement en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte;

3° à ce que le médiateur finalise le traitement de la médiation de la plainte dans un délai raisonnable;

4° à ce que le médiateur dispose (des locaux et) d'un environnement administratif et technique (nécessaires) à l'accomplissement de ses missions, entre autre un secrétariat, des moyens de communication et de déplacement, de la documentation et des moyens d'archivage. (Cela implique en particulier que le médiateur dispose d'un numéro de téléphone propre et exclusif, d'une adresse électronique propre et exclusive et d'un répondeur indiquant les heures auxquelles il peut être contacté. En outre, le médiateur doit disposer d'un espace de réception approprié.) <AR [2007-03-19/42](#), art. 2, 002; En vigueur : 22-04-2007>

**Art. 5.** Le patient peut, assisté ou non en cela par une personne de confiance, déposer une plainte par voie orale ou écrite auprès de la fonction de médiation.

Si la plainte concerne la relation juridique entre le patient et l'hôpital, celle-ci doit porter sur un aspect médical, infirmier ou d'une autre profession de santé lié à la dispensation de soins.

**Art. 6.** § 1er. Pour chaque plainte, au moins les données suivantes sont enregistrées :

- 1° l'identité du patient et, le cas échéant, celui de la personne de confiance;
- 2° la date de réception de la plainte;
- 3° la date et le contenu de la plainte;
- 4° la date de finalisation du traitement de la plainte;

5° le résultat du traitement de la plainte.

§ 2. Dès la réception de la plainte, un accusé de réception écrit est immédiatement transmis au patient.

**Art. 7.** En vue d'aboutir à une solution adéquate de la plainte, le médiateur exerce sa mission de médiation de manière diligente et dans un délai raisonnable.

(A cet effet, le médiateur peut recueillir toute information qu'il estime utile dans le cadre de la médiation. Le médiateur soumet ces informations aux parties concernées par la médiation, sans prendre position à cet égard.) <AR [2007-03-19/42](#), art. 3, 002; En vigueur : 22-04-2007>

**Art. 8.** Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'examen de la plainte ne doivent être conservées que pendant le temps nécessaire au traitement de celle-ci et à la rédaction du rapport annuel comme visé à l'article 9.

**Art. 9.** § 1er. Chaque année, le médiateur rédige un rapport avec un relevé du nombre de plaintes, l'objet des plaintes et le résultat de ses actes pendant l'année civile précédente.

Les difficultés rencontrées par le médiateur dans l'exercice de sa mission et les recommandations éventuelles pour y remédier peuvent également y être reprises. En outre, le rapport annuel mentionne les recommandations du médiateur, en ce compris celles visées à l'article 11 de la loi relative aux droits du patient, ainsi que la suite y réservée.

Le rapport ne peut contenir des éléments par lesquels une des personnes physiques concernée par le traitement de la plainte pourrait être identifiée.

§ 2. Le rapport annuel visé au § 1er est transmis au plus tard dans le courant du quatrième mois de l'année civile qui suit :

1° au gestionnaire, au médecin chef, à la direction et au conseil médical de l'hôpital;

2° à la Commission fédérale " Droits du patient " comme visée à l'article 16 de la loi relative aux droits du patient.

Le rapport annuel doit pouvoir être consulté à l'intérieur de l'hôpital par le médecin-inspecteur compétent.

**Art. 10.** Le médiateur établit un règlement intérieur dans lequel sont fixés les modalités spécifiques de l'organisation, du fonctionnement et de la procédure en matière de plaintes de la fonction de médiation.

Le règlement est soumis à l'approbation du gestionnaire de l'hôpital.

Le règlement approuvé est transmis pour information à la Commission fédérale " Droits du patient " et est disponible à l'hôpital pour consultation par les patients, les collaborateurs de l'hôpital et chaque personne intéressée.

**Art. 10bis.** <Inséré par AR 2004-06-15/36, art. 1, En vigueur : 01-11-2003> Par dérogation à l'article 2, la personne qui, au moment de la publication du présent arrêté, était déjà chargée par le gestionnaire de l'hôpital, de la médiation entre les patients et les praticiens professionnels de l'hôpital et qui se voit confier la direction de la fonction de médiation en application du présent arrêté, ne doit pas répondre à la condition fixée dans l'article 2.

**Art. 11.** Le présent arrêté entre en vigueur le premier jour du troisième mois qui suit celui au cours duquel il aura été publié au Moniteur belge.

**Art. 12.** Notre Ministre de la Santé publique et Notre Ministre des Affaires sociales sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 8 juillet 2003.

ALBERT

Par le Roi :

Le Ministre de la Protection de la Consommation, de la Santé publique et de l'Environnement,

J. TAVERNIER

Le Ministre des Affaires sociales,

F. VANDENBROUCKE

## Préambule

ALBERT II, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, notamment l'article 11;

Vu la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, notamment l'article 70quater, inséré par la loi du 22 août 2002;

Vu l'avis du Conseil national des Etablissements hospitaliers, donné le 9 janvier 2003;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le 5 février 2003;

Vu l'accord de Notre Ministre du budget, donné le 13 mars 2003;

Vu la délibération du Conseil des Ministres sur la demande d'avis à donner par le Conseil d'Etat dans un délai ne dépassant pas un mois;

Vu l'avis n° 35.403/3 du Conseil d'Etat, donné le 3 juin 2003, en application de l'article 84, alinéa 1er, 1/, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat;

Sur la proposition de Notre Ministre de la Santé publique et de Notre Ministre des Affaires sociales et sur l'avis de Nos Ministres qui en ont délibéré en Conseil,

Nous avons arrêté et arrêtons :

## Modification(s)

### IMAGE

- AR DU 19-03-2007 PUBLIE LE 12-04-2007  
(ART MODIFIES: 3; 4; 7)

### IMAGE

- AR DU 15-06-2004 PUBLIE LE 10-08-2004  
(ART MODIFIE: 10BIS)