

Rapport annuel 2011
Commission fédérale « Droits du patient »

Rédaction et mise en page:

Hubert Vincent

Avec la collaboration de:

Ghilbert Patricia

Avec tous nos remerciements à:

Manu Riche

TABLE DES MATIERES

1	AVANT-PROPOS.....	4
2	COMMISSION FEDERALE « DROITS DU PATIENT »	5
2.1	COMPOSITION	5
2.2	LE BUREAU	6
2.3	TRAVAUX, COMPÉTENCES ET MISSIONS DU BUREAU	7
3	MISSIONS DE LA COMMISSION.....	8
3.1	COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNÉES NATIONALES ET INTERNATIONALES CONCERNANT DES MATIÈRES RELATIVES AUX DROITS DU PATIENT	8
3.2	AVIS FORMULES, SUR DEMANDE OU D'INITIATIVE, ET COURRIERS ENVOYES A L'ATTENTION DU MINISTRE QUI A LA SANTE PUBLIQUE DANS SES ATTRIBUTIONS, CONCERNANT LES DROITS ET DEVOIRS DES PATIENTS ET DES PRATICIENS PROFESSIONNELS	8
3.2.1	<i>AVIS</i>	8
3.2.2	<i>COURRIERS</i>	10
3.2.3	<i>SUIVI</i>	11
3.3	EVALUATION DE L'APPLICATION DES DROITS FIXÉS DANS LA LOI DU 22 AOÛT 2002	12
3.4	EVALUATION DU FONCTIONNEMENT DES FONCTIONS DE MÉDIATION	13
3.5	TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT D'UNE FONCTION DE MÉDIATION.....	13
4	LES GROUPES DE TRAVAIL.....	16
4.1	COMPOSITION	16
4.2	CONVOCATION.....	17
4.3	TRAVAUX, COMPÉTENCES ET TÂCHES	17
4.4	GROUPES DE TRAVAIL 2011	17
5	LE SERVICE DE MEDIATION.....	18
6	LE SECRETARIAT	18
7	ANNEXES	18
7.1	RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR	18
7.2	AVIS.....	18

1 Avant-propos

A l'attention de Mme Onkelinx,
Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique

Conformément à l'article 4 de l'arrêté royal du premier avril 2003 réglant la composition et le fonctionnement de la Commission fédérale "Droits du patient", instauré par l'article 16 de la loi du 22 août 2002 relative au droit du patient, j'ai l'honneur et le plaisir de vous transmettre le rapport annuel 2011 de la Commission fédérale « Droits du patient ».

G. Schamps,
Présidente de la Commission
fédérale « Droits du patient »

2 Commission fédérale « Droits du patient »

2.1 Composition

En 2011, la Commission s'est réunie à huit reprises en séance plénière.

Présidente : Schamps Geneviève

Suppléant du Président : Van der Veken Renée

<i>Représentants effectifs des patients</i>	<i>Représentants suppléants des patients</i>
Conreur Yves-Luc	Decantere Christine
Fierens Micky	Scanu Lucio
Weeghmans Ilse	Meerbergen Els
Duprez Anita	Keuppens Michael

<i>Représentants effectifs des praticiens professionnels</i>	<i>Représentants suppléants des praticiens professionnels</i>
Van Gulck Marc	Dijkhoffz Willeke
Thomas Geneviève	Bonjean Liliane
Lutte Isabelle	De Toeuf Caroline
Ursi Jean-Paul	Bogaert Martine

<i>Représentants effectifs des hôpitaux</i>	<i>Représentants suppléants des hôpitaux</i>
Collard Michel	Antoine Alban
Peeters Miek	Prims Hugo
Scherpereel Philippe	Vandervelden Maurice
Noel Nathalie	Van Roey Stefaan

<i>Représentants effectifs des organismes assureurs</i>	<i>Représentants suppléants des organismes assureurs</i>
Corremans Bert	Demonseau Leen
Mullie Karen	Derieuw Sandra
Pirlot Viviane	Houtevels Eric
Badie Natacha	Lefranc Myriam

Observateurs :

Vandesteene Anne
Weltens Veerle
Potlout Leen
Bosson Monique

Service fédéral de médiation :

Gryson Sylvie
Verhaegen Marie-Noëlle

Membres du Secrétariat :

Ceuterick Griet
Hubert Vincent
Ghilbert Patricia

2.2 Le bureau

Un bureau est créé auprès de la Commission, composé du président et du président suppléant de la Commission ainsi que de quatre membres, représentant chacun une des catégories et ce, conformément aux dispositions de l'article 2 de l'Arrêté.

Les médiateurs peuvent assister aux réunions du Bureau et participer aux travaux de celui-ci. Le Secrétariat administratif participe aux réunions et rédige les procès-verbaux. Le Bureau peut inviter les présidents des groupes de travail pour fournir des explications sur le fonctionnement des groupes de travail. Le Bureau peut inviter des experts externes à donner leur avis sur un sujet spécifique.

En 2011, le bureau s'est réuni à huit reprises.

Présidente : Schamps Geneviève

Président suppléant : Van Der Veken Renée

Membres de la Commission fédérale au bureau :

Mullie Karen
Collard Michel
Van Gulck Marc
Meerbergen Els

Représentants du service de médiation fédéral "Droits du patient":

Gryson Sylvie
Verhaegen Marie-Noëlle
Debreyne Vanessa
Van Hirtum Thomas (engagé au 1/9/2011)

Membres du Secrétariat :

Ceuterick Griet
Hubert Vincent
Ghilbert Patricia

2.3 Travaux, compétences et missions du bureau

Le Bureau mentionné assure la gestion journalière de la Commission et règle ses travaux. Le Bureau :

- prend notamment toutes les mesures qui sont nécessaires pour préparer les travaux de la Commission ;
- fixe l'ordre du jour de la Commission ; un point sera mis d'office à l'ordre du jour dès l'instant où au-moins trois membres de la Commission en font la demande ;
- assure la liaison entre les Groupes de travail et la Commission ; à cet effet, le Bureau transmet aux Groupes de travail les dossiers qui ont été soumis pour avis à la Commission et le Bureau reçoit les projets d'avis des Groupes de travail et les transmet à la Commission ;
- accomplit les missions que la Commission lui confie ;
- assure la liaison entre le Service de médiation et la Commission ;
- Traite les plaintes relatives au fonctionnement d'une fonction de médiation sur délégation de la Commission (article 16 § 2 de la loi du 22 août 2002).
-

3 Missions de la Commission

3.1 *Collecte et traitement des données nationales et internationales concernant des matières relatives aux droits du patient*

- Présentation régulière à la Commission des avis rendus par le Conseil national de l'Ordre des Médecins
- Rencontre le 18 mars 2011 avec une représentante du cabinet de la Ministre de la Santé Publique ayant pour sujet l'impact de la réforme en psychiatrie (article 107) sur les droits du patient
- Présentation du rapport annuel 2010 (première partie) du service de médiation fédéral le 10 juin 2011 – En ce qui concerne la deuxième partie, les membres ont été invités à poser leurs questions lors de la présentation de la deuxième partie du rapport le 21 octobre 2011
- Invitation de la Fondation Roi Baudouin par le groupe de travail « médiation » en présence de la présidente de la Commission le 9 mai 2011
- Rencontre avec les associations de médiateurs, à l'initiative du groupe de travail « médiation » le 18 mars 2011
- Compte-rendu de la présidente à la Commission des travaux de la plate-forme eHealth dont elle fait partie
- Présence des médiatrices fédérales au sein de la Commission et invitation par la Commission à faire rapport du fonctionnement de leur service et des contacts qu'elles ont eu avec d'autres instances (CPMO, AMISS, VVOVAZ)
- Préparation du colloque qui sera organisé en 2012, en collaboration avec l'administration. Réunion d'organisation le 13 octobre 2011.

3.2 *Avis formulés, sur demande ou d'initiative, et courriers envoyés à l'attention du ministre qui a la Santé publique dans ses attributions, concernant les droits et devoirs des patients et des praticiens professionnels*

3.2.1 AVIS

- **11 février 2011** : Avis accès d'un prestataire de soins à son propre dossier de patient

Cet avis d'initiative a été émis suite à une question posée par un prestataire de soins hospitalier : « ... le dossier du patient s'informatise de plus en plus notamment au sein des institutions hospitalières. Si ce progrès technologique permet un gain dans la communication entre tous les prestataires de soins et une facilité de consultation, il soulève également de nouvelles questions juridiques. Ainsi, il arrive fréquemment que les prestataires de soins soient aussi des patients de l'institution dans laquelle ils travaillent. Se pose alors la question de « l'accès direct » (au sens de la Loi sur les droits du patient) à leur propre dossier. En pratique, un prestataire de soins (médecin, paramédical, infirmier) ou du personnel administratif a-t-il ou n'a-t-il pas le droit de consulter son dossier

patient dans l'institution sans solliciter le médecin qui l'a pris en charge ou l'institution au sens large dans le cadre de la procédure définie pour les tiers ? ».

- **11 février 2011** : Avis proposition de loi réglementant l'esthétique médicale invasive

Le marché de l'esthétique est un phénomène de société prenant de plus en plus d'ampleur.

Trois dangers guettent les patients/consommateurs : la compétence des praticiens, la qualité des installations dans lesquelles ces soins sont réalisés ainsi que l'information transmise.

Dans ce cadre, la Ministre a sollicité l'avis sur la proposition de loi susmentionnée.

- **18 mars 2011** : Avis application art. 8 dans le secteur de soins de santé mentale

La Commission fédérale Droits du patient a créé en son sein un groupe de travail « soins de santé mentale » afin d'examiner l'application de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient dans le secteur des soins de santé mentale. Ce groupe de travail est arrivé à la conclusion que ce secteur possède quelques caractéristiques particulières. La Commission a dès lors estimé opportun de formuler un certain nombre de recommandations en la matière.

L'avis traite plus particulièrement de l'application de l'article 8 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, à savoir "du droit au consentement libre et éclairé" dans le secteur des soins de santé mentale.

- **10 juin 2011** : Avis relatif à l'évaluation de la médiation et du fonctionnement de la fonction de médiation

A l'origine, la Commission fédérale Droits du patient a décidé d'entamer d'initiative une réflexion sur le droit du patient d'introduire une plainte, comme le prévoit l'article 11 de la loi relative aux droits du patient, et de formuler (de sa propre initiative) un avis à l'attention du Ministre de la Santé publique sur le sujet.

Entretemps, indépendamment de cette décision de la Commission, la Ministre a expressément demandé l'avis de celle-ci sur le rapport de la Fondation Roi Baudouin (ci-après dénommée FRB), 'Gestion des plaintes et médiation en soins de santé – Vers un nouveau système en Belgique'.

La Commission fédérale a ainsi intégré son analyse dudit rapport dans sa réflexion générale et son avis sur la médiation ; elle formule quelques recommandations.

La Commission fédérale a également entendu sur le sujet des représentants de l'AMIS, de la VVOVAZ, de la plate-forme de concertation SSM Flandre et de la plate-forme de concertation SSM Bruxelles-Capitale.

- **15 décembre 2011** : Avis relatif à la visibilité et l'accessibilité des services de médiation

La Ministre Onkelinx adresse à la Commission fédérale Droits du patient une demande d'avis quant à la visibilité et l'accessibilité des services de médiation. Cette demande d'avis fait suite à une enquête de « Test-Santé » sur la visibilité et l'accessibilité des services de médiation dans les hôpitaux généraux.

La question posée par la Ministre est la suivante :

« Quelles démarches concrètes pourraient être prises afin d'améliorer la connaissance/visibilité des services de médiation « droits du patient » - et ce, tant au niveau des critères prévus dans le tableau élaboré par le magazine «Test santé » qu'au niveau d'autres critères que ce dernier n'aurait pas envisagés ? »

3.2.2 COURRIERS

- **19 janvier 2011** : Invitation du président de l'association des médiateurs, du responsable de l'IPSOFF, des responsables de la plate-forme de concertation pour la santé mentale en Région de Bruxelles-Capitale, de la responsable de la VVOVAZ, en institutions de soins à une rencontre ayant pour thème le système de gestion des plaintes dans le domaine des soins de santé
- **15 février 2011** : Courrier en réponse à un patient ayant déposé une plainte auprès de la Commission fédérale « droits des patients », - informe du suivi de sa plainte
- **15 février 2011** : Courrier à l'attention d'un médiateur –demande d'explications
- **15 février 2011** : Courrier en réponse à un patient ayant déposé plainte auprès de la Commission fédérale « droits du patient »,
- **1^{er} mars 2011** : Courrier à l'attention de la présidente de la Vlaams Patiëntenplatform – jetons de présence
- **15 mars 2011** : Courrier à l'attention du président du Conseil Provincial de l'Ordre des Médecins de Liège – fonctionnement du service de médiation d'un hôpital
- **22 mars 2011** : Courrier à l'attention du syndicat des médecins flamand suite plainte déposée par un médecin
- **28 avril 2011** : Courrier à une plaignante – demande d'informations complémentaires
- **19 mai 2011** : Courrier à un patient -- proposition d'alternatives
- **31 mai 2011** : Courrier à une plaignante - – proposition d'alternatives

- **14 juin 2011** : courrier à l'attention d'un médiateur hospitalier mis en cause dans une plainte. - – proposition d'alternatives
- **4 juillet 2011** : à l'attention d'une plaignante – dossier clôturé par la Commission
-
- **28 juillet 2011** : courrier à l'attention d'un médiateur hospitalier – demande de réexamen du dossier plaignant
- **28 juillet 2011** : courrier à un patient – copie dossier patient – indépendance médiateur
- **29 septembre 2011** : suivi d'une plainte
- **29 septembre 2011** : suivi d'une plainte

3.2.3 SUIVI

Les avis / courriers / recommandations suivants n'ont pas été suivis d'une modification législative ou réglementaire au 31/12/2011 et problématiques soulevées dans les avis qui n'ont pas encore connu de suites ou sont en cours de suivi:

- Extension de la loi aux psychologues : ces professionnels n'ont pas été repris dans la liste des professionnels de l'arrêté royal n°78 du 10 novembre 1967 relatif à l'exercice des professions des soins de santé
- Problématique des pratiques non conventionnelles (arrêtés d'exécution de la loi du 29 avril 1999 relative aux pratiques non conventionnelles dans les domaines de l'art médical, de l'art pharmaceutique, de la kinésithérapie, de l'art infirmier et des professions paramédicales)
- Problématique de la création d'un ordre des dentistes.
- Problématique de l'application de la loi relative aux droits du patient dans le cadre de maisons de repos - recommandations répétées dans les rapports annuels du service de médiation fédéral. Une étude financée par le SPF santé publique ayant pour thème « Le service de médiation 'droits du patient' dans le secteur 'soins aux personnes âgées' : évaluation des conditions d'un fonctionnement ciblé/axé sur le groupe cible » a débuté en septembre 2011 – voir plus loin.
- Avis du 13 juin 2008 sur le partenaire en tant que représentant des patients
- Avis du 29 mai 2009 concernant les propositions de loi ou de résolution ayant trait à la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient
- Avis du 12 juin 2009 relatif au règlement intérieur de la fonction de médiation dans les hôpitaux et les plateformes de concertation en santé mentale

- Avis du 18 septembre 2009 concernant la note relative à la relation thérapeutique établie par le groupe de travail G19 de la plate-forme eHealth : a partiellement été considéré par la plateforme eHealth.
- Avis du 18 septembre 2009 relatif à la communication des informations relatives aux mineurs
- Avis du 9 octobre 2009 concernant la consultation du dossier médical tenu par le médecin-expert dans le cadre d'une affaire pénale
- Avis du 9 octobre 2009 relatif aux praticiens professionnels travaillant dans l'hôpital
- Avis du 12 mars 2010 tendant à la modification de l'article 16 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient.
- Avis du 7 mai 2010 relatif à la nécessité d'un accusé de réception par le service de médiation lors de la réception d'une plainte.
- Avis du 7 mai 2010 relatif à l'amélioration à l'accès d'une personne de confiance
- Avis du 26 novembre 2010 concernant la note du groupe de travail e-Health G 19 du 14 septembre 2010 relatif au consentement éclairé dans le projet hub et méta-hub.

3.3 Evaluation de l'application des droits fixés dans la loi du 22 août 2002

Une plainte concernant les droits du patient en hôpitaux généraux, hôpitaux psychiatriques et maison de soins psychiatriques peut être adressée à la fonction locale de médiation. Les plaintes concernant les professionnels du secteur ambulatoire sont traitées par le service de médiation fédéral. Il se pose encore des questions en ce qui concerne les plaintes relatives au secteur des cliniques privées, qui ne répondent pas à la loi sur les hôpitaux ainsi que pour les plaintes déposées à l'encontre des dentistes, pour lesquels aucun ordre disciplinaire n'existe.

En réponse à une demande d'avis datant du 17 décembre 2010, la Commission a rendu le 11 février 2011 un avis sur une proposition de loi réglementant l'esthétique médicale invasive. Concernant la problématique des dentistes, L'administration a informé la Commission qu'un arrêté était prêt fin 2010 et serait prochainement envoyé au Ministre.

Les différents secteurs où les patients séjournent durant de longues périodes (maisons de repos, prisons, établissements de défense sociale) restent également une préoccupation majeure. Le SPF santé publique a commandé une étude qui portera sur « le service de médiation 'droits du patient' dans le secteur 'soins aux personnes âgées' : évaluation des conditions d'un fonctionnement ciblé/axé sur le groupe cible ». L'étude a débuté en septembre 2011. La Commission a également rendu le 18 mars 2011 un avis sur l'application de l'article 8 de la loi relative aux droits du patient dans le secteur de soins de santé mentale.

Afin d'améliorer l'application des droits du patient, la Commission a formulé cinq avis en 2011 pour, entre autre, répondre à des interrogations soulevées par les services de médiation locaux et le service de médiation fédéral.

3.4 Evaluation du fonctionnement des fonctions de médiation

L'arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre définit les conditions prévues pour que l'hôpital puisse être subsidié pour sa fonction de médiation. Les hôpitaux psychiatriques peuvent assurer le droit de plainte 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.

En vertu de l'article 9 de l'arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre et de l'article 20 de l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques, le médiateur rédige chaque année un rapport dont les données sont divisées par institution. Le rapport reprend 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 d'éléments par lesquels une des personnes physiques concernée par le traitement de la plainte pourrait être identifiée. Ce rapport est transmis à la Commission fédérale « Droits du patient » au plus tard dans le courant du quatrième mois de l'année civile qui suit.

En 2011, quelques médiateurs locaux n'avaient pas fait parvenir leurs rapports annuels 2008 et/ou 2009 dans les temps impartis. Les 21 septembre et 7 octobre 2010, la Commission a envoyé un courrier à l'attention de ces médiateurs leur rappelant que le financement de leur fonction était conditionné par l'envoi de ce rapport. Les médiateurs ont répondu et l'oubli est justifié par, entre autre et majoritairement, un changement de médiateur au sein de l'institution. Suite à ce rappel, certains rapports ont été envoyés tardivement.

En rendant ses avis, la Commission répond à des recommandations formulées par les médiateurs locaux et fédéraux.

3.5 Traitement des plaintes relatives au fonctionnement d'une fonction de médiation

L'une des missions de la Commission fédérale « Droits du patient » est de traiter des plaintes relatives au fonctionnement des « fonctions » de médiation (art. 16, § 2, 5° de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient).

A/ Dossiers 2010 clôturés en 2011

Durant l'année 2011, 3 dossiers ont été clôturés :

- Suivi d'une plainte introduite en mai 2010 dans laquelle la plaignante, médecin, se plaignait du manque d'indépendance du médiateur vis-à-vis de la direction hospitalière et du parti-pris de ce dernier. La Commission l'avait réorientée vers les services d'inspection régionaux mais la plaignante a fait intervenir le syndicat des médecins flamands. La Commission a demandé aux intervenants de donner leur version des faits et les a analysés.

La Commission a clôturé la plainte en juillet 2011, reconnaissant ses limites d'intervention dans ce dossier, et a renseigné la plaignante sur les alternatives possibles. Un courrier à la Ministre de la Santé Publique a été envoyé le 5 avril 2011 pour rappeler la problématique de ce type de plainte.

- Août 2010 : plainte d'une patiente concernant le traitement de sa plainte relative à la facturation de consultations. La médiatrice n'aurait pas répondu à sa plainte. Cette plainte n'entre pas dans les compétences de la commission, des alternatives ont été proposées au patient. Le dossier a été clôturé en janvier 2011.
- Décembre 2010 : plainte relative à la perte d'une chaussure orthopédique dans un service d'urgences et au traitement de cette plainte par le médiateur. Cette plainte n'entre pas dans les compétences de la commission, des alternatives ont été proposées au patient. Le dossier a été clôturé en janvier 2011.

B/ Dossiers ouverts en 2011

En 2011, sept nouvelles plaintes sur la fonction de médiation au sein d'un hôpital ont été adressées à la Commission fédérale

- Janvier 2011 : plainte introduite par l'Ordre de médecins du Conseil provincial de Liège auprès du service de médiation fédéral qui l'a transférée à la Commission, interpellant sur l'existence d'un comité de plaintes au sein d'un hôpital, se substituant au service de médiation, et demandant une intervention auprès de la direction médicale de l'hôpital concerné à ce sujet. La Commission a répondu en suggérant d'envoyer cette plainte aux service d'inspection des institutions de

soins de la région wallonne chargé de la vérification du respect des normes hospitalières.

- Plainte transmise par le médiateur fédéral le 30 mai 2011 et analysée par le bureau le 10 juin 2011. La lettre transmise à l'attention de la Commission est avant tout une volonté de signaler la problématique des internés ; le dossier ne comporte aucune plainte vis-à-vis du médiateur. Ce dernier a probablement suggéré au plaignant d'alerter la Commission, sous l'influence d'une certaine frustration de voir que le dossier pourrait suivre une voie plus juridique. La Commission n'est pas compétente pour ce dossier, qui concerne davantage la problématique de la loi de 1990 sur les internés et le fait savoir au patient.
- Plainte transmise par le médiateur fédéral le 23 mai 2011, concernant un patient ne sachant pas obtenir une copie de son dossier auprès d'hôpital et mettant en cause le médiateur hospitalier. La Commission intervient auprès du médiateur de l'hôpital pour demander des explications à ce sujet et rappeler le droit du patient à obtenir une copie de son dossier.
- Plainte envoyée par courriel le 7 octobre 2011 à la Commission par un praticien de l'art infirmier, licencié sur la base d'un rapport rédigé par le médiateur ; le plaignant affirme que, dès le début du dossier, il a pleinement collaboré avec le médiateur.
- Plainte envoyée par courriel à la Commission le 31 octobre 2011 ; le plaignant a fait appel au médiateur pour consulter le dossier médical de sa mère, décédée durant son hospitalisation ; trois réunions ont eu lieu, en présence du médiateur et de deux médecins. Le plaignant demande les comptes rendus de ces réunions au médiateur, demande qui lui est refusée, sous prétexte que les médecins refusent de les lui communiquer.
- Plainte envoyée le 7 décembre 2011 par courriel à la Commission ; le plaignant essaye d'obtenir une copie d'images et protocoles d'examens ; après un contact avec le médiateur, ce dernier paraît ne plus répondre aux messages envoyés par le plaignant.
- Plainte envoyée par courrier le 30 décembre 2011 à la Commission ; le patient, étranger, parle anglais, présente de gros problèmes de santé et est sans domicile fixe ; cette personne demande son dossier médical. Même après un contact avec la médiation fédérale, aucun document ne lui est fourni.

Pour l'exercice de ses missions, la Commission peut faire appel à la collaboration des médiateurs, sauf si, pour les points 3.4 et 3.5, le service de médiation est directement concerné.

En 2011, Aucune plainte relative au fonctionnement d'une fonction de médiation ne concernait le service de médiation fédéral.

Le 5 avril 2011, la Commission a envoyé un courrier à l'attention de Madame la Ministre de la Santé Publique lui rappelant les difficultés rencontrées par la Commission dans le traitement des plaintes relative aux fonctions de médiation, ainsi que l'avis du 12 mars 2010 rendu à ce sujet.

4 Les groupes de travail

4.1 Composition

Chaque membre de la Commission (effectif ou suppléant) a le droit de se porter candidat pour la participation aux réunions d'un ou plusieurs groupes de travail.

Excepté le cas où il se trouve parmi les membres du Bureau des candidats pour assurer la présidence, un membre de la Commission est désigné par le Bureau pour prendre en charge cette présidence. Cette désignation se fait sur base de propositions de candidatures. Si, au sein des membres de la Commission, il n'y a aucun volontaire pour assurer la présidence d'un groupe de travail, cette dernière peut être assurée par un médiateur du service de médiation mis en place dans le cadre de la Commission. La présidence peut également être assurée par un médiateur du service de médiation créé au sein de la Commission.

Les membres des groupes de travail peuvent décider à la majorité de désigner des experts qui ne sont pas membres de la Commission. Le nombre d'experts n'excédera jamais le nombre de membres effectifs du groupe de travail. Les experts seront invités, le cas échéant, par le Secrétariat de la Commission à assister aux travaux du groupe de travail. Ils peuvent être priés par le Président du groupe de travail de formuler leur avis spécialisé oralement ou, sur demande, également par écrit.

Lorsqu'une majorité des deux tiers des membres du groupe de travail (experts désignés non compris) l'estiment nécessaire, le groupe de travail peut entendre en son sein toute personne supposée pouvoir apporter des informations utiles en ce qui concerne la problématique examinée.

En l'absence du Président du Groupe de travail, les membres du Groupe de travail désignent l'une des personnes du groupe de travail, qui dirigera cette réunion.

Lorsqu'un membre du groupe de travail est absent à trois reprises des réunions du groupe de travail sans se faire excuser, il n'est plus considéré comme membre de ce groupe de travail.

4.2 Convocation

Un groupe de travail est convoqué de préférence un mois sur deux, par le Président du Groupe de travail ou, en l'absence du Président, à l'initiative du Bureau. Les travaux spécifiques d'un groupe de travail peuvent toutefois requérir un autre programme de réunions. Ce programme de réunions est établi en concertation avec les membres du groupe de travail.

Les invitations pour les réunions des groupes de travail seront transmises aux membres, par voie électronique huit jours calendriers avant la date de la réunion.

4.3 Travaux, compétences et tâches

Le Président du Groupe de travail dirige les travaux du Groupe de travail.

Le Bureau adresse une demande d'avis à un ou plusieurs Groupes de travail. Tous les membres de la Commission sont informés de la demande d'avis.

Tous les documents administratifs relatifs à la problématique examinée sont conservés dans un dossier par le Secrétariat administratif. Le dossier est porté à la connaissance de tous les membres, en ce compris les experts désignés. Ce dossier est confidentiel. Ils en sont informés lors de leur désignation.

Le Groupe de travail peut formuler une demande des dépenses auprès du Bureau pour l'exécution de ses tâches.

Le Groupe de travail peut rédiger un projet d'avis de sa propre initiative après accord du Bureau.

Le Président du Groupe de travail explique le projet d'avis aux membres de la Commission en séance plénière, sur demande du Bureau.

La discussion en séance plénière de la Commission est menée notamment sur la base des éléments qui ont été apportés au sein du Groupe de travail.

4.4 Groupes de travail 2011

En 2011, le groupe de travail « médiation » a poursuivi ses travaux et s'est réuni à quatre reprises. L'avis émanant de ce groupe a été approuvé le 10 juin en séance plénière de la Commission.

Un nouveau groupe de travail préparant l'anniversaire des 10 ans de la loi relative aux droits du patient a été constitué et s'est réuni le 4 juillet.

5 Le service de médiation

La composition, le règlement d'ordre intérieur et la fonction du service de médiation dans la Commission sont réglés par le règlement d'ordre intérieur.

Pour l'exercice de ses missions, la Commission peut faire appel à la collaboration des médiateurs, sauf si, pour les points 4° et 5° des missions de la Commission, le service de médiation est directement concerné.

En 2011, Aucune plainte relative au fonctionnement de médiation ne concernait le service de médiation fédéral.

Les activités du service de médiation fédéral font l'objet d'un rapport annuel.

6 Le secrétariat

La composition et le fonctionnement du secrétariat sont décrits dans le règlement d'ordre intérieur.

7 Annexes

7.1 Règlement d'ordre intérieur

7.2 Avis