

Rapport annuel 2012
Commission fédérale « Droits du patient »

Rédaction et mise en page:

Hubert Vincent

Avec tous nos remerciements à:

Manu Riche

TABLE DES MATIERES

1	AVANT-PROPOS.....	3
2	COMMISSION FEDERALE « DROITS DU PATIENT »	4
2.1	COMPOSITION	4
2.2	LE BUREAU	5
2.3	TRAVAUX, COMPÉTENCES ET MISSIONS DU BUREAU	6
3	MISSIONS DE LA COMMISSION.....	7
3.1	COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNÉES NATIONALES ET INTERNATIONALES CONCERNANT DES MATIÈRES RELATIVES AUX DROITS DU PATIENT	7
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	7
3.2.1	AVIS.....	7
3.2.2	COURRIERS	8
3.2.3	SUIVI.....	9
3.3	EVALUATION DE L'APPLICATION DES DROITS FIXÉS DANS LA LOI DU 22 AOÛT 2002	10
3.4	EVALUATION DU FONCTIONNEMENT DES FONCTIONS DE MÉDIATION	10
3.5	TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT D'UNE FONCTION DE MÉDIATION.....	11
4	LES GROUPES DE TRAVAIL.....	12
4.1	COMPOSITION	12
4.2	CONVOCATION.....	13
4.3	TRAVAUX, COMPÉTENCES ET TÂCHES	13
4.4	GROUPES DE TRAVAIL 2011	14
5	LE SERVICE DE MEDIATION.....	14
6	LE SECRETARIAT	14
7	ANNEXES	15
7.1	RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR	15
7.2	AVIS.....	15

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 2012 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 2012, la Commission s'est réunie à cinq 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 (Els Tambuyser octobre 2012)
Duprez Anita (Els Meerbergen octobre 2012)	Keuppens Michael (Els Tambuyser octobre 2012)

<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
 Potlout Leen
 Dejager Lieven

Service fédéral de médiation :

Gryson Sylvie
 Verhaegen Marie-Noëlle
 Van Hirtum Thomas

Membres du Secrétariat :

Ceuterick Griet
 Hubert Vincent

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 2012, le bureau s'est réuni à six 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

Membres du Secrétariat :

Ceuterick Griet
Hubert Vincent

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 entre le Bureau et la représentante du cabinet de la Ministre de la Santé Publique
- Présentation du rapport annuel 2011 du service de médiation fédéral lors de la plénière de novembre 2012 ; les membres ont eu l'occasion de prendre connaissance du rapport à l'avance. A une courte présentation du service de médiation fédéral a suivi une séance de questions/réponses.
- Préparation du colloque organisé en octobre 2012, en collaboration avec l'administration et le service de médiation fédéral
- Collaboration avec le CRIOC à une enquête relative à la connaissance de la loi relative aux droits du patient, dans le cadre du Colloque du 23 octobre 2012 « dix de la loi relative aux droits du patient ».

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

- Avis du 27 avril 2012 relatif à l'information et copie du dossier « patient » dans le cadre de la biologie clinique

Dans le cas d'une analyse de biologie clinique, il n'est pas clair, aux yeux des patients et des praticiens professionnels, s'il est permis de communiquer directement des résultats d'analyses au patient sans l'intervention du médecin traitant demandeur. Ce point délicat ayant déjà été abordé il y a plusieurs années dans le rapport annuel du service de médiation fédéral "droits du patient", la Commission a rédigé un avis d'initiative à ce propos.

- Avis du 22 mai 2012 concernant la publicité des rapports annuels des médiateurs

La Ministre Onkelinx s'interroge sur la problématique de la publicité des rapports annuels individuels des médiateurs visés à l'article 9§1er de l'arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre.

Dans ce cadre, elle a demandé à la Commission Droits du patient d'émettre un avis « sur les initiatives pratiques et/ou réglementaires qui pourraient être prises pour :

- d'une part assurer une collecte de données efficaces, utiles et fiables par les médiateurs au SPF,

- et de plus, assurer la plus grande transparence possible sans pour autant mettre en danger la position des médiateurs au sein de l'hôpital ou perturber leur fonctionnement quotidien ».

3.2.2 COURRIERS

- 20 mars 2012 : Courrier à un plaignant, - copie de son dossier.
- 22 mars 2012 : Courrier à l'attention d'un plaignant, licencié suite à un rapport du médiateur
- 22 mars 2012 : Courrier à l'attention d'une association d'avocats - informations sur les limites des compétences de la Commission.
- 22 mars 2012 : Courrier à un plaignant – après examen non remise en cause d'un manquement du médiateur
- 22 mars 2012 ; courrier d'une patiente- copie de son dossier
- 22 mars 2012 : Courrier à un médiateur d'un hôpital ; demande des précisions au médiateur sur non réaction de sa part au plaignant sur demande copie examens médicaux ;
- 22 mars 2012 : Courrier à un médiateur ; demande informations
- 1^{er} octobre 2012 : Courrier à l'organisateur d'un cours de formation- certificat en médiation droits du patient.
- 1^{er} octobre 2012 : Courrier au Président de la Commission Santé publique, environnement - rend des avis au Ministre et non à des tiers
- 1^{er} octobre 2012 : Courrier au Président de la Chambre syndicale des médecins des Provinces du Hainaut et de Namur et du Brabant wallon - ne rend des avis qu'au Ministre et non à des tiers
- 8 novembre 2012 : Courrier à l'attention d'un médiateur la problématique accès au dossier du patient décédé.
- 27 novembre 2012 : courriel à l'attention d'un plaignant- suggestion au plaignant d'un contact téléphonique avec service de médiation fédéral
- 27 novembre 2012 : Courrier à un plaignant - après examen non remise en cause d'un manquement du médiateur
- 27 novembre 2012 : Courrier à un Directeur d'hôpital- problématique de la personne de confiance.
- 27 novembre 2012 : Courrier à médecin d'un d'hôpital- droit à l'information et à une copie du dossier dans le cadre de la biologie clinique.
- 27 novembre 2012 : Courrier à un médiateur -demande d'explications

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.

- Avis du 11 février 2011 relatif à l'accès d'un prestataire de soins à son propre dossier de patient.
- Avis du 11 février 2011 relatif à une proposition de loi réglementant l'esthétique médicale invasive
- Avis du 19 mars 2011 relatif à application art. 8 dans le secteur de soins de santé Mentale
- Avis du 10 juin 2011 relatif à l'évaluation de la médiation et du fonctionnement de la fonction de médiation
- Avis du 15 décembre 2011 relatif à la visibilité et accessibilité des services de médiation dans les hôpitaux

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.

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 porte 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 s'est terminée en novembre 2012.

Afin d'améliorer l'application des droits du patient, la Commission a formulé deux avis en 2012.

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 2012, trois hôpitaux généraux et deux hôpitaux psychiatriques n'ont pas fait parvenir leurs rapports annuels 2011.

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).

Quelques dossiers, ouverts en 2011, ont trouvé une suite en 2012

- 22 mars 2012 : Suivi d'une plainte transmise à la Commission en 2011 ; cette dernière précise qu'au vu des éléments en sa possession, elle ne peut en déduire de quelconques manquements dans le chef du service de médiation
- 2 avril 2012 : suivi d'un courrier transmis par la Commission à un service de médiation ; ce dernier donne son point de vue sur le dossier dans lequel il est mis en cause par le plaignant
- 2 avril 2012 : suivi d'un courrier transmis par la Commission à un service de médiation, accusant bonne réception et promettant une réponse circonstanciée dans les meilleurs délais
- 2 avril 2012 : suivi d'une plainte de 2011 : le médiateur, interpellé par la Commission par une lettre du 22 mars 2012 réagit et expose sa vision des faits dans le dossier incriminé
- 23 avril 2012 : Suivi d'une plainte transmise à la Commission en 2011 ; le médiateur, interpellé par une lettre de la Commission du 29 mars 2012 donne son point de vue sur le dossier dans lequel il est mis en cause par le plaignant

En 2012, 6 nouvelles plaintes sur la fonction de médiation au sein d'un hôpital ont été adressées à la Commission fédérale.

- 2 février 2012 : Plainte transmise par le biais du service de médiation fédéral ; après une opération qui s'est mal déroulée, le plaignant demande copie de ses rapports infirmiers ; ne les ayant pas reçus, la plaignant interpelle le médiateur qui lui précise que, lors d'une hospitalisation de jour, aucun rapport infirmier n'est dressé ; le plaignant demande une confirmation écrite, qu'il ne reçoit pas.
- 20 mars 2012 : Plainte émise par le fils d'une patiente ; cette dernière, hospitalisée dans une chambre à deux lits se serait vu proposer par le médiateur une chambre à un lit à cause de la présence d'une patiente difficile ; le médiateur sous-entendrait que c'est la mère du patient qui aurait causé le problème de cohabitation ;
- 16 mai 2012 : Plainte d'un patient, celui-ci se voyant refusé l'accès à la consultation de son dossier, même après intervention du médiateur de l'hôpital
- 21 mai 2012 : Plainte d'un patient ; la mère de ce dernier, hospitalisée depuis plusieurs jours n'a pas reçu d'informations sur le diagnostic final posé ; le médiateur, interpellé, n'apparaît avoir la neutralité requise, ce dernier proposant un service de « coaching » au fils de la patiente hospitalisée
- 4 juillet 2012 : Plainte transmise par le biais du Conseil wallon des établissements de soins. Le plaignant, suite à une erreur médicale, a fait état de nombreuses reprises des griefs qu'il porte au médecin l'ayant opéré ; le plaignant fait état d'un manque de réactions du médiateur interpellé.
- 31 août 2012 : une personne se plaint auprès de la Commission qu'elle n'a pas été informée du non remboursement d'un examen médical

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 2012, Aucune plainte relative au fonctionnement d'une fonction de médiation ne concernait le service de médiation fédéral.

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 2012

En 2012, le groupe de travail « publicité des rapports de médiateurs hospitaliers » s'est réuni à trois reprises. L'avis émanant de ce groupe a été approuvé le 22 mai 2012 en séance plénière de la Commission.

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 2012, 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