

Rapport annuel 2014
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.....	10
3.3	EVALUATION DE L'APPLICATION DES DROITS FIXÉS DANS LA LOI DU 22 AOÛT 2002	11
3.4	EVALUATION DU FONCTIONNEMENT DES FONCTIONS DE MÉDIATION	11
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 2014	13
5	LE SERVICE DE MEDIATION.....	13
6	LE SECRETARIAT	14
7	ANNEXES	14
7.1	RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR	14
7.2	AVIS.....	14

1 Avant-propos

A l'attention de Mme De Block
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 2014 de la Commission fédérale « Droits du patient ».

Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire éventuel.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

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

2 Commission fédérale « Droits du patient »

2.1 Composition

En 2014, la Commission s'est réunie à trois 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
Meerbergen Els	Defloor Sarah
Weeghmans Ilse	Tambuyser Els

<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 (pensionnée, non remplacée)	Houtevels Eric
Badie Natacha	Lefranc Myriam

Observateurs :

Vandriessche Kristel
 Potloot Leen
 Weltens Veerle

Service de médiation fédéral « Droits du patient »:

Verhaegen Marie-Noëlle
 Vanessa Debreyne
 Van Hirtum Thomas
 Sophie Ombelet (depuis juillet 2014)

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 membres du service de médiation fédéral « Droits du patient » 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 2014, 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":

Verhaegen Marie-Noëlle
Vanessa Debreyne
Van Hirtum Thomas
Sophie Ombet (depuis juillet 2014)

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 du rapport annuel 2013 du service de médiation fédéral du SPF Santé publique : les membres ont eu l'occasion de prendre connaissance du rapport à l'avance. Suite à la présentation orale du rapport par le service de médiation fédéral, une séance de questions/réponses a suivi.

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

24 10 2014 – libre choix du praticien professionnel pour un patient dans une chambre double ou une chambre commune

L'avis formulé par la Commission fait suite à une demande d'avis de la « Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid ». Cette demande peut se résumer comme suit : *Un médecin peut-il refuser de pratiquer une intervention ou effectuer une prestation à un patient séjournant dans une chambre à deux lits (ou chambre commune) et ainsi l'obliger à prendre une chambre à un lit ?*

La Commission, pour y répondre, se réfère à l'avis de l'Ordre des médecins : “ *libre choix du médecin par le patient qui choisit de se faire admettre dans une chambre à deux lits ou une chambre commune*”. Cet avis précise que le refus de la part du médecin de soigner un patient parce que ce dernier refuse de prendre une chambre individuelle est contraire à la déontologie médicale.

Concernant le choix du type de chambre, la décision est revenue souverainement au patient ; le médecin ne peut influencer ce dernier à accepter des conditions d'admissions qu'il ne souhaite pas.

La Commission fédérale se rallie à ces principes.

<http://www.health.belgium.be/eportal/Healthcare/Consultativebodies/Commission/s/Patientsrights/Advices/index.htm>

-Une note conceptuelle a été envoyée en décembre 2014 à tous les ministres de la Santé de la Belgique. La note a pour intitulé : « La mise en œuvre de la médiation des plaintes (loi relative aux droits du patient du 22 août 2002) dans le cadre de la sixième réforme de l'État »

Dans le cadre de la récente sixième réforme de l'Etat, la Commission fédérale « Droits du patient » estime opportun que les différents ministres de la Santé publique abordent la problématique de la médiation des plaintes en Conférence interministérielle Santé publique.

Quelques lignes de force, explicitées au sein de l'avis, sont proposées par la Commission, pouvant servir de base à un futur protocole d'accord.

Ces lignes sont les suivantes :

- se concerter régulièrement, dans le futur, sur l'organisation, le fonctionnement et le financement des services de médiation « Droits du patient » ;
- échanger des informations en rapport avec la médiation des plaintes dans le secteur des soins de santé (par le biais de la Conférence interministérielle de Santé publique, les réunions de la Commission fédérale « Droits du patient », etc.) ;
- préciser le plus rapidement possible les décisions quant à la médiation des plaintes dans les soins de santé mentale, notamment concernant l'organisation et le financement de celle-ci.
- réfléchir à la mise en œuvre pratique d'antennes (entités) locales afin de permettre l'organisation d'une médiation de plaintes accessible et disponible pour les plaintes dans les établissements pour personnes âgées et dans les prisons, y compris dans les annexes psychiatriques de celles-ci, et dans les établissements de défense sociale ;
- réfléchir au développement d'antennes (entités) locales pour les plaintes relatives aux praticiens professionnels qui ne sont pas liés à un établissement de soins agréé et pour les plaintes concernant les soins dispensés en clinique privée (les praticiens professionnels du secteur ambulatoire).
- étudier l'opportunité de la mise en place d'un statut spécifique pour les médiateurs « droits du patient » ;

3.2.2 COURRIERS

3.2.2.1. Courriers entrants

- 15 janvier 2014 : Lettre du service de médiation de l'UZA relative à une plainte en cours
- 20 janvier 2014 : courrier relatif à une plainte en cours.
- 31 janvier 2014 : demande d'avis de la « Vlaamse Agentschap Zorg en Gezondheid » sur le droit au libre choix du médecin par le patient
- 19 février 2014 : Lettre d'un cabinet d'avocats relative à une plainte en cours

- 12 mars 2014 : Lettre du service de médiation CHU ST Pierre sur une plainte en cours.
- 14 avril 2014 : Lettre du service de médiation CHR Mons Hainaut sur une plainte en cours.
- 16 avril 2014 : Lettre du service de médiation de l'hôpital « Sint Andries – Tielt relative à une plainte en cours.
- 23 avril 2014 : Lettre du service de médiation de l'UZA Edegem sur une plainte en cours
- 24 avril 2014 : Lettre du service de médiation de CHIREC sur une plainte en cours
- 22 mai 2014 : Lettre du service de médiation de Jan Palfijn relative à une plainte en cours

3.2.2.2. Courriers sortants

- 6 janvier 2014 : Lettres à un service de médiation – suivi d'une plainte
- 29 janvier 2014 : Envoi des rapports annuels 2011-2012 de la Commission à la Ministre des Affaires sociales et de la Santé
- 11 février 2014 : lettre au Fonds des accidents médicaux- rapport d'activités 2012.
- 3 avril 2014 : courriers à l'attention de plusieurs plaignants - suivi de leur plainte respective.
- 3 avril 2014 : courrier à plusieurs services de médiation
- 3 avril 2014 : courrier à un bureau d'avocats
- 19 août 2014 : courrier à un service de médiation – suivi d'une plainte
- 19 août 2014 : courrier à l'attention de plaignants dans le cadre de leur plainte respective
- 22 octobre 2014 : courrier à l'attention d'un service de médiation
- 2 novembre 2014 : courrier à l'attention d'un service de médiation
- 6 novembre 2014 : lettre de transmission à la Ministre De Block relative à l'avis « droit au libre choix du médecin »
- 7 novembre 2014 : Lettre à l'Administrateur général de la « Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid »
- 11 novembre 2014 : courrier à l'attention d'un plaignant – suivi d'une plainte
- 16 décembre 2014 : lettres de transmission au Ministre fédéral et aux Ministres des entités fédérées relatives à la note concernant la mise en œuvre de la médiation des plaintes dans le cadre de la sixième réforme de l'Etat.

3.2.3 SUIVI

Les avis / courriers / recommandations suivants n'ont pas encore connu de suites concrètes :

- Problématique des pratiques non conventionnelles (il manque encore des 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 (droit de déposer plainte) dans le cadre de maisons de repos - recommandations répétées dans les rapports annuels du service de médiation fédéral.
- Avis du 13 juin 2008 sur le partenaire en tant que représentant des patients
- 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 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 : a partiellement été considéré par la plateforme eHealth.
- Avis du 11 février 2011 relatif à l'accès d'un prestataire de soins à son propre dossier de patient.
-
- Avis du 19 mars 2011 relatif à l'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
- Avis du 7 février 2013 - 2ième avis dans le cadre d'une assurance hospitalisation
- Avis du 21 juin 2013 concernant la médecine de contrôle et d'expertise
- Avis du 21 juin 2013 concernant les modalités relatives au droit de consultation indirect d'un patient décédé

- Avis du 21 juin 2013 - technicien dentaire

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

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 date du 1^{er} juin 2014, 18 hôpitaux généraux et 3 hôpitaux psychiatriques n'ont pas fait parvenir leurs rapports annuels 2013.

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 » était de traiter des plaintes relatives au fonctionnement des « fonctions » de médiation (art. 16, § 2, 5^o de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient).

L'alinéa 5° susmentionné a été supprimé via la loi du 10 avril 2014 portant dispositions diverses en matière de santé (article 176).

Plusieurs dossiers (plaintes relatives au fonctionnement d'un service de médiation particulier), ouverts durant les années précédentes et jusqu'en avril 2014, ont trouvé une suite en 2014. L'ensemble des dossiers a été clôturé en 2014.

En 2014, 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 2014

En 2014, aucun groupe de travail n'a été constitué ; les demandes d'avis ont, après discussion préalable par les membres du Bureau, été directement traitées en séance plénière.

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 2014, 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

7.3. Note conceptuelle