

La loi sur les droits du patient

Cette fiche d'information s'inscrit dans le cadre d'une mobilisation des associations de patients et de la LUSS pour la défense des droits des patients. Divers témoignages reçus à la LUSS ou transmis par les associations attestent que des améliorations doivent être apportées à la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient. Une meilleure reconnaissance des droits du patient constitue une priorité de la LUSS.

Qui est concerné ?

La loi définit la notion de patient et de praticien professionnel. Le patient est la personne physique à qui des soins de santé sont prodigués, à sa demande ou non.

La loi s'applique non seulement aux médecins mais aussi aux autres praticiens professionnels de la santé tels que les dentistes, les pharmaciens, les infirmiers, les kinésithérapeutes, les professions paramédicales etc. qu'ils travaillent en institution ou en pratique privée. A l'avenir, les psychothérapeutes et psychologues seront tenus également de respecter la loi relative aux droits du patient.

Quels sont les droits définis dans la loi du 22 août 2002 ?

Le patient bénéficie des droits suivants :

- Le patient a droit, de la part de son praticien professionnel, à un **dossier de patient soigneusement tenu à jour** et conservé en lieu sûr. Le patient a droit à la consultation du dossier le concernant et d'en obtenir copie
- Le patient a le droit, de la part du praticien professionnel, à des **prestations de qualité** répondant à ses besoins, dans le respect de sa dignité humaine et de son autonomie
- Il a le droit de **choisir librement le praticien professionnel**, de modifier son choix sauf dans les limites imposées dans ces deux cas en vertu de la loi
- Le patient a droit, de la part du praticien professionnel, à toutes **les informations** qui le concernent et peuvent lui être nécessaires pour comprendre son état de santé et son évolution probable
- Le patient a le droit de **consentir librement** à toute intervention du praticien professionnel moyennant information préalable
- Le patient a droit à la **protection de sa vie privée** lors de toute intervention du praticien professionnel notamment en ce qui concerne les informations liées à sa santé
- Le patient a le droit d'**introduire une plainte** concernant l'exercice des droits que lui octroie la loi auprès de la fonction de médiation compétente

Service de médiation fédéral « Droits du patient »

SPF santé publique, sécurité de la chaîne alimentaire et environnement

Direction générale soins de santé

Place Victor Horta, 40/10- 1060 Bruxelles
02/524.85.21 (médiateur francophone)
mediation-droitsdupatient@sante.belgique.be

www.patientrights.be

(on peut y trouver la liste des médiateurs hospitaliers)

Le traitement des plaintes

La fonction de médiation

Le médiateur prévu dans la loi est tout d'abord chargé de promouvoir la communication entre les patients et les praticiens par le biais d'actions préventives afin d'éviter les plaintes. Lorsqu'une plainte est déposée, le médiateur facilite la communication entre le patient et le praticien et tente d'aider les parties à trouver une solution au regard de la difficulté exprimée. Sans prendre parti, le médiateur doit faire preuve d'une neutralité et d'une impartialité strictes tout au long de la procédure. Si les parties n'arrivent pas à trouver une solution, le médiateur informe le plaignant des autres possibilités existantes pour traiter sa requête.

Les médiateurs hospitaliers

Lorsque la plainte vise un praticien qui travaille dans un hôpital, le patient peut contacter le service de médiation de cet hôpital. Le médiateur attaché à un hôpital ou à un groupe d'hôpitaux a pour rôle de tenter de résoudre le différend qui oppose le patient à un ou plusieurs praticiens. Le médiateur attaché à un hôpital ou à un groupe d'hôpitaux a pour rôle de tenter de résoudre le différend qui oppose le patient à un ou plusieurs praticiens.

Les médiateurs attachés à une plate-forme de concertation en santé mentale

Lorsque le professionnel concerné exerce dans un hôpital psychiatrique, une initiative d'habitation protégée ou une maison de soins psychiatriques, le médiateur compétent peut être celui d'une plate-forme de concertation en santé mentale dont l'institution fait partie.

Le service de médiation fédéral « Droits du patient »

Si la plainte vise un professionnel du secteur ambulatoire travaillant en dehors d'un hôpital, le patient peut s'adresser au Service de médiation fédéral « droits du patient ». Celui-ci est compétent pour traiter les plaintes qui visent un praticien du secteur ambulatoire : médecin généraliste, médecin spécialiste à son cabinet privé, infirmière indépendante médecin au sein d'une maison de repos etc.

Attention, ce n'est pas une instance de recours pour les plaintes qui sont traitées par un médiateur hospitalier ou attaché à une plate-forme de concertation en santé mentale. Ces dernières organisent la concertation entre les différents acteurs de la santé mentale pour améliorer l'offre de soins.

Un organe d'avis et d'évaluation

La Commission fédérale « Droits du patient »

Elle collecte et traite les données nationales et internationales concernant les matières relatives aux droits du patient. Elle formule des avis à l'intention du Ministre et évalue l'application de la loi et le fonctionnement des fonctions de médiateur et formule des recommandations à cet égard (source : SPF Santé publique). La Commission est composée de représentants des patients, des praticiens professionnels, des hôpitaux et des organismes assureurs. Les rapports d'activités sont disponibles sur le site Internet <http://www.health.belgium.be>.

Points d'attention

Développer l'information pour faire connaître et reconnaître les droits du patient

La LUSS reçoit des nombreuses demandes qui démontrent que les patients ne sont pas suffisamment informés du contenu de la loi, malgré les campagnes d'information qui ont été menées. Cette difficulté d'accès à l'information touche tous les publics et pas seulement les personnes les plus fragilisées. La LUSS préconise donc de renforcer la publicité, par des moments d'échanges, rencontres, débats citoyens, par des campagnes d'information qui touchent les milieux et les publics les plus diversifiés.

Sur la question de l'information, la LUSS, les associations de patients et des professionnels de l'action sociale et de la santé ont formulé des recommandations¹ visant à améliorer la communication des informations utiles aux personnes atteintes de maladies chroniques.

Promouvoir et favoriser l'accès au dossier médical

La loi reconnaît au patient un droit d'accès à son dossier médical. En pratique, ce n'est pas toujours simple de faire valoir ces droits. Parmi les obstacles, on peut noter les réticences de certains praticiens de permettre au patient un accès à son dossier (dans les conditions définies par l'article 9 de la loi). Certains patients se voient opposer un refus sans justification lorsqu'ils demandent de pouvoir consulter leur dossier médical. Il arrive également que le dossier ne comporte pas toutes les données utiles à une bonne compréhension par le patient de son état de santé.

La LUSS demande le respect des dispositions légales en matière d'accès au dossier médical et que les praticiens complètent le dossier médical de manière consciencieuse. Que ce soit au quotidien ou pour les situations d'urgence, il s'agit là d'une manière de renforcer la confiance entre patients, soignants et institutions de santé.

Améliorer la fonction de médiation

Le médiateur doit travailler de manière indépendante de son institution même s'il est employé par celle-ci. Lors du processus de médiation, il fait preuve de neutralité et ne prend pas position. Il est tenu au secret professionnel. La LUSS estime qu'il convient de renforcer cette indépendance. Le médiateur doit pouvoir motiver sa décision lorsque la plainte sort du champ de ses compétences. La fonction de médiation doit être améliorée, notamment en renforçant la visibilité du service (par exemple, éviter que leur bureau ne soit situé au sous-sol loin du passage du public). Une information systématique sur l'existence du service devrait être organisée lors de toute hospitalisation.

Reconnaître le patient incapable d'exercer ses droits

La Fiche n°1 : « La protection de personnes majeures », avril 2015 - disponible sur www.luss.be

Pour ce qui concerne les personnes majeures, le principe est que les droits d'une personne majeure sont exercés par la personne elle-même, pour autant qu'elle soit capable d'exercer sa volonté. Le patient peut désigner une personne de confiance qui pourra l'assister pour certains actes : recevoir des informations sur son état de santé, consulter son dossier médical ou en obtenir copie, déposer une plainte auprès du médiateur.

Une série de personnes sont reconnues incapables d'exercer ses droits du patient : mineur d'âge, majeur incapa-

ble d'exprimer sa volonté. La loi prévoit quelles sont les personnes habilitées à représenter le patient.

Lorsque le patient est mineur, ce sont les représentants légaux (parents ou le tuteur) qui exercent les droits. Dans l'hypothèse où le praticien estime que le mineur est capable d'apprécier raisonnablement ses intérêts, le mineur peut exercer lui-même ses droits en totalité ou en partie.

Pour ce qui concerne les personnes majeures, le principe est que les droits d'une personne majeure sont exercés par la personne elle-même, pour autant qu'elle soit capable d'exercer sa volonté. Le patient peut désigner une personne de confiance qui pourra l'assister pour certains actes : recevoir des informations sur son état de santé, consulter son dossier médical ou en obtenir copie, déposer une plainte auprès du médiateur.

Un patient peut en prévision d'une éventuelle incapacité désigner via un mandat écrit et signé une personne qui exercera ses droits. La personne désignée et le patient doivent signer ce mandat. Ce mandat peut être révoqué par le patient ou par la personne désignée.

La LUSS plaide pour que les personnes les plus fragilisées puissent faire valoir leurs droits directement ou indirectement et que leur état de fragilité ne soit pas un obstacle à l'exercice de ces droits.

Améliorer le dialogue entre praticiens et patients

Le respect des droits du patient passe par une amélioration de la communication entre praticiens (médecins, infirmiers...) et les patients. Il s'agit pour le praticien de s'exprimer dans un langage simple et compréhensible pour que le patient comprenne quel est son état de santé et quels sont les choix à opérer. Le praticien doit pouvoir expliquer ses choix face à un traitement, une opération, des soins qui seront donnés au patient et indiquer s'il y a des risques éventuels de complication ou des effets secondaires.

La coordination et la communication entre les différents praticiens sont également une garantie pour le patient de pouvoir être soigné dans des conditions propices à son rétablissement. La LUSS a reçu des témoignages selon lesquels une organisation déficiente et le manque de coordination entre les services étaient préjudiciables au patient. La LUSS demande des actions de sensibilisation des praticiens à l'importance d'une bonne communication avec les patients et d'une bonne coordination entre les professionnels de la santé afin de garantir des soins de qualité.

Source juridique : Loi du 22.08.2002 relative aux droits du patient (MB 26.09.2002)

Sources bibliographiques

- « Droits du patient, qu'en est-il dix ans plus tard ? », le Chaïnon, n°28 Janvier-mars 2013
- Brochure du SPF santé publique, sécurité de la chaîne alimentaire et environnement « Loi « droits du patient : dans une bonne relation on sait ce que l'autre peut apporter ».
- « Manifeste des patients », LUSS, 2013
- « Pour mieux informer les patients », LUSS, 2013

Consultez également sur www.luss.be :

Fiche n°1 : La protection de personnes majeures, avril 2015

Fiche n°2 : L'assurance solde restant dû : s'approprier la loi Partyka/Lalieux, mai 2015

LUSS

Ligue des Usagers des Services de Santé

Avenue Sergent Vriethoff, 123 - 5000 Namur
www.luss.be - luss@luss.be - 081/74.44.28