

**SPF SANTE PUBLIQUE,
SECURITE DE LA CHAINE
ALIMENTAIRE ET ENVIRONNEMENT**

**DIRECTION GENERALE DE L'ORGANISATION
DES ETABLISSEMENTS DE SOINS**

COMMISSION FEDERALE « DROITS DU PATIENT »

Réf. : CFDP/VH/RE/2010

<p>AVIS D'INITIATIVE TENDANT A LA MODIFICATION DE L'ARTICLE 16 DE LA LOI DU 22 AOUT 2002 RELATIVE AUX DROITS DU PATIENT</p>
--

Cet avis a été approuvé lors de la réunion plénière du 12 mars 2010

La Commission Fédérale « Droits du patient » reçoit régulièrement des plaintes de patients concernant le traitement de leur dossier par le service de médiation local.

L'une des missions de la Commission fédérale « Droits du patient » est effectivement 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). En pratique, cependant, elle ne dispose pas des moyens pour mener à bien cette mission et ses pouvoirs ne sont pas précisés (notamment, en ce qui concerne l'investigation des plaintes mais aussi les mesures qui peuvent en découler (conseil, avertissement ou autre sanction pouvant être adressée au médiateur, etc.).

En outre, il ne rentre pas dans ses missions de faire de la « médiation de médiation » (appel de la médiation effectuée par le médiateur).

Or, la loi crée dans le chef des plaignants (patients, proches, médiateurs, praticiens, hôpitaux, etc.) des attentes qui ne peuvent pas être rencontrées par la Commission. Les plaignants s'attendent à ce que la Commission fédérale instruisse la plainte au niveau du fond, ce qui ne relève pas de ses compétences. Il ressort de la pratique qu'une plainte concernant le fonctionnement d'un service de médiation va souvent de pair avec une insatisfaction concernant le traitement de la plainte au fond.

Le fait que la Commission reçoive régulièrement des plaintes souligne la nécessité de rencontrer cette problématique. Ces plaintes ne sont pas encore nombreuses mais leur nombre augmente progressivement.

Conclusion :

Au regard des éléments qui précèdent, la Commission suggère de supprimer dans la loi la mission de traiter les plaintes relatives au fonctionnement d'une fonction de médiation (art. 16, § 2, 5° de la loi du 22 août 2002 relative aux droit patient).

Elle suggère en outre à la Ministre d'examiner de quelle manière de telles plaintes peuvent être traitées adéquatement.

Quel que soit l'organe établi pour traiter les plaintes à l'égard d'un service de médiation, la Commission désire être informée du nombre et de l'objet des plaintes qui sont traitées. En outre, il est souhaitable de demander aux médiateurs locaux de mentionner dans leur rapport annuel le nombre de plaintes qu'ils ont reçues en rapport avec leur mission.