

La MÉDIATION en matière de SANTÉ

Votre bien-être au coeur de nos préoccupations



PREMISSE ASBL
QUESTIONS & ALTERNATIVES
ERREURS MÉDICALES

Présentation de l'association

L'association sans but lucratif PREMISSE, forte d'une expérience de plus de 20 ans sur le terrain bruxellois en matière de défense des droits fondamentaux des personnes, développe des activités pour co-créer et mettre en place des solutions aux écueils sociétaux en termes de bien-être.

L'ASBL s'ancre dans la réalité quotidienne des citoyen-ne-s avec la volonté de contribuer de manière spécifique au renforcement des capacités des individus. Les dispositifs sociaux déployés s'articulent de manière locale et globale. Nos objectifs d'action s'alignent sur les principes du développement durable et de la transition.

L'équipe pluridisciplinaire de l'association est à l'écoute des individus, des collectivités locales et pouvoirs publics afin de proposer des alternatives innovantes aux grands enjeux de société. Par le questionnement critique et une analyse professionnelle, nous recherchons l'implication des acteurs et actrices concerné-e-s dans une perspective de synergies dynamiques.

Dans le cadre de la procédure de médiation « Droits du patient », nous offrons accompagnement et conseil tout au long des démarches auprès du médiateur. Le médiateur représente une oreille attentive, un soutien, dont le rôle principal est de rétablir un dialogue apaisé entre vous et le corps médical, dans un environnement neutre et propice à un cheminement vers un mieux-être.

Il est important que soient portées à votre connaissance toutes les informations utiles afin de comprendre les enjeux et l'intérêt que cette voie représente.

Enjeux de la médiation en matière de santé

Toute relation saine est basée sur une connaissance des *besoins et attentes réciproques* de chaque partie. Cette règle s'applique avec une acuité toute particulière dans le cadre des soins de santé.

En effet, les rapports entre le patient et le praticien professionnel doivent suivre différentes balises permettant d'optimiser la qualité de la prise en charge et du suivi.

Une de ces méthodes se concrétise via la *médiation*. Ainsi, en cas de problème, les acteurs centraux de la relation de soins sont amenés à travailler ensemble à des solutions garantissant un partenariat stable et durable.

Le recours à la médiation constitue l'un des droits fondamentaux du patient.

Le cadre légal

En Belgique, la législation pertinente concernant la médiation en matière de santé est portée par :

- La loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient (en vigueur depuis le 6 octobre de la même année), qui prévoit en son article 11 le droit pour chaque patient d'introduire une plainte auprès du service de médiation compétent ;
- L'arrêté royal du 1er avril 2003 réglant la composition et le fonctionnement de la Commission fédérale « Droits du patient » ;
- L'arrêté royal du 8 juillet 2003 qui organise la fonction de médiation au sein des hôpitaux.

Un délicat équilibre...

La médiation en matière de santé découle de la volonté de répondre à deux préoccupations majeures :

- Instaurer un mécanisme alternatif de règlement des litiges clair et porté à connaissance des différents acteurs (patients et praticiens) ;
- Prévenir ou limiter le nombre de recours en Justice, coûteux et longs (afin d'éviter tant l'arriéré judiciaire qu'un éventuel enveniment des relations entre soignants et soignés ou encore le découragement des personnes concernées).

Quel est le champ d'application de la médiation ?

Pour pouvoir diligenter une médiation en matière de santé, il faut se trouver dans le *domaine des soins de santé*. La loi vise tous les services dispensés par un praticien professionnel en vue de promouvoir (ex. promotion de la santé), déterminer (ex. médecine assurantielle), conserver, restaurer (ex. revalidation) ou améliorer l'état de santé d'un patient, ou bien de modifier son apparence corporelle à des fins principalement esthétiques ou de l'accompagner en fin de vie (ex. soins palliatifs).

Deux acteurs principaux sont visés par le processus de médiation :

- ♦ Le *patient* : la personne physique qui reçoit des soins de santé (à sa demande ou pas) ;
- ♦ Le *praticien professionnel* : c'est-à-dire les médecins, dentistes, pharmaciens, sages-femmes, kinésithérapeutes, infirmiers, psychologues, paramédicaux (bandagistes, diététiciens, orthésistes et prothésistes, ergothérapeutes, logopèdes, techniciens en imagerie médicale ou en laboratoire, assistants en pharmacie, orthopédistes, podologues, audiologues et audiciens).

Une *personne de confiance* (un membre de la famille, un ami, un proche ou toute personne désignée par le patient) peut également l'aider dans toutes les démarches. Un formulaire de désignation a été mis au point par la Commission fédérale « Droits du patient » à cet égard (disponible sur le site : www.patientrights.be).

Dans quels cas une médiation est-elle indiquée ?

Le patient bénéficie de plusieurs droits consacrés légalement :

- Droit à des prestations de soins de qualité ;
- Droit au libre choix du prestataire de soins ;
- Droit à l'information sur son état de santé ;
- Droit au consentement libre et éclairé aux prestations de soins ;
- Droit d'accès au dossier médical complet et à jour ;
- Droit à la protection de la vie privée ;
- Droit à déposer plainte auprès d'une fonction de médiation ;
- Droit de recevoir des soins visant à soulager la douleur.

Lorsque le patient estime qu'un de ses droits a été bafoué ou que la relation qui l'unit à son prestataire de soins est détériorée, il est fondé à introduire une *plainte* auprès d'un service de médiation (ex. lorsque le patient n'a pas été informé à suffisance de son état de santé ou bien si la qualité des soins reçus était inadaptée).

La médiation est indiquée pour les plaintes visant des faits s'étant déroulés sur le territoire de compétence du médiateur (I), vis-à-vis de praticiens professionnels de la santé (II), concernant les droits du patient (III), dans un contexte de relation individuelle de soins soignant/soigné (IV).

L'esprit de la loi de 2002 repose sur une logique de collaboration entre patient et praticien professionnel, sur le respect des droits du patient ainsi que sur la concertation pluridisciplinaire.

La mise en place de la médiation participe d'une volonté de chercher ensemble une solution à travers le *dialogue* entre les parties concernées.

En bref, la médiation a pour objectif de recréer du lien entre les différents acteurs, dans une visée collaborative, sur le terrain de la *résilience*.

En Belgique, il existe plusieurs formes de médiation en matière de santé

La médiation peut prendre plusieurs formes en fonction du secteur lié à la plainte :

- La *médiation locale* : si la plainte concerne un praticien professionnel attaché à un hôpital, le service de médiation de cet hôpital est compétent (selon la taille de l'établissement, un médiateur peut être désigné pour plusieurs hôpitaux) ;
- La *médiation fédérale* : si la plainte concerne un praticien professionnel travaillant en dehors du cadre d'un hôpital (ex. médecin généraliste, infirmière à domicile), le service de médiation fédéral « Droits du patient » est compétent ;
- Le cas particulier de la *médiation en milieu psychiatrique* : si la plainte concerne un praticien professionnel exerçant dans une structure de soins psychiatriques (hôpital psychiatrique, initiative d'habitation protégée ou maison de soins psychiatriques), il est possible que le service de médiation compétent soit celui d'une plateforme de concertation en santé mentale.

Quels sont les objectifs de la fonction de médiation ?

Le médiateur exerce diverses missions, à la fois *préventives* et *curatives* :

- Prévenir les questions et les plaintes des patients par des actions de communication et de promotion ;
- Communiquer l'information sur l'organisation et le fonctionnement de la fonction de médiation ;
- Assurer la médiation des plaintes ;
- En cas d'échec de la médiation, informer les patients quant aux autres possibilités de traitement des plaintes ou réorienter les demandes pour lesquelles il n'est pas compétent ;
- Formuler des recommandations aux acteurs de la santé, notamment via la rédaction d'un rapport annuel, pour éviter que de nouveaux manquements donnent lieu à des plaintes.

Comment se déroule la médiation ?

La *procédure* se déroule selon le schéma suivant :

- Introduction de la demande, oralement ou par écrit ;
- Enregistrement de la plainte/confirmation de réception ;
- Examen de la recevabilité de la plainte ;
- Information des parties relativement à l'organisation, au fonctionnement et aux règles de procédure de la médiation ;
- Analyse, dans un délai raisonnable, de la plainte.

Tout au long du processus de médiation, le médiateur adopte une *attitude adéquate*. Il collecte les informations à transmettre aux deux parties, recherche la réaction du praticien, relaye les versions des deux parties, organise des rencontres durant lesquelles il ne prend pas position.

Le médiateur est tenu de respecter le secret professionnel. Il est indépendant et impartial.

À quelle solution peut aboutir la médiation ?

In fine, la médiation peut déboucher sur *différentes issues*. Elles dépendent notamment du type de plainte, de la demande du patient et de la réaction du praticien professionnel concerné.

Parmi les solutions les plus courantes, citons le rétablissement du dialogue, l'écoute du praticien, la dissipation de malentendus, un geste financier, l'orientation vers le(s) service(s) compétent(s), etc.

À qui s'adresser ?

L'ASBL PREMISSE a pour mission d'*accompagner* et de *conseiller* les personnes dans leurs démarches en matière de médiation.

Suite à l'ouverture d'un dossier auprès de notre service sociojuridique, les points de contact dépendent du type de médiation envisagé :

- Pour la *médiation locale* : auprès du service de médiation de l'établissement de soins (pour plus d'information et les listes de médiateurs : <https://www.health.belgium.be/fr/sante/prenez-soin-de-vous/themes-pour-les-patients/droits-du-patient#Loi> ;
- Pour la *médiation fédérale* : auprès du service de médiation fédéral « Droits du patients », en français ou en néerlandais (pour plus d'information : www.patientrights.be ou <https://www.health.belgium.be/fr/le-service-de-mediation-federal-droits-du-patient> ;
- Pour la *médiation en milieu psychiatrique* : auprès des services de médiation des hôpitaux ou des plateformes de concertation en santé mentale (pour plus d'information : www.patientrights.be ou <https://www.health.belgium.be/fr/les-services-de-mediation-dans-les-hopitaux-et-des-plates-formes-de-concertation-en-sante-mentale>).