

Toiles @ penser

Cahiers d'éducation permanente de

La Pensée et les Hommes

Le médiateur des droits du patient

Alain HESELWOOD

Dossier n° 2011 - 016 - 001

La Pensée et les Hommes

Émissions de philosophie et de morale laïque
pour la radio et la télévision – Publications

Fondateurs (1954)

Robert HAMAIDE, Georges VAN HOUT

Comité exécutif

Jacques CELS, Chemsî CHEREF-KHAN, Paul DANBLON, André DEJAEGERE,
Anne-Marie GERITZEN, Jacques Ch. LEMAIRE

Rubriques

Publications – Radio – Télévision

Publications – Abonnements

Christiane LOIR

(02) 650.35.90 – christiane.loir@ulb.ac.be

Secrétariat

Isabel MARTIN

(02) 640.15.20 – secretariat@lapenseeetleshommes.be

Adresse centrale

Avenue Victoria, 5 – 1000 Bruxelles
<http://www.lapenseeetleshommes.be>

La Pensée et les Hommes

Association reconnue d'éducation permanente par la Fédération Wallonie-Bruxelles

Connaissez-vous nos publications ?

Nous publions annuellement trois dossiers thématiques et un numéro « Varia ».

Dans sa nouvelle conception, notre revue paraît annuellement sous la forme de trois livres brochés qui comptent chacun environ cent pages et regroupent le point de vue d'une dizaine de spécialistes du sujet traité.

Chaque volume ambitionne de faire le point sur une question relative à la philosophie et à la morale de notre temps ou de traiter en profondeur un sujet qui intéresse les défenseurs des idéaux laïques.

Comment s'abonner à nos publications ?

En effectuant un versement au profit du compte :

000-0047663-36

de *La Pensée et les Hommes* Asbl

Le prix de l'abonnement annuel s'élève à 30 € (pour trois volumes thématiques et un numéro de « Francs-Parlers ») ou plus pour un abonnement de soutien. Si votre domicile implique un envoi par voie aérienne, majorerez s'il vous plaît votre versement de 5 €.

Pour en savoir plus, visitez notre site Internet

<http://lapenseeetleshommes.be>

Les numéros relatifs à l'abonnement pour l'année 2011 seront consacrés aux thèmes suivants (sous réserve) :

n° 81 – *Francs-Parlers n° 5*

n° 82-83 – *Les femmes et la franc-maçonnerie. Des Lumières à nos jours
(volume 1. Les XVIII^e et XIX^e siècles)*

n° 84 – *Une majorité musulmane à Bruxelles en 2030 :
comment nous préparer à « mieux vivre ensemble ? »*

Nos Toiles @ penser

disponibles sur demande et sur notre site <http://www.lapenseeetleshommes.be>

Projets d'action économique et sociale

- Aux grands mots les grands remèdes*, M. JUDKIEWICZ, 2010.
L'éthique de la sollicitude et la protection des personnes vulnérables, Ch. COUTEL, 2010.
La médecine et les responsabilités de l'homme, Dr. HUBINONT, 2009.
Plaidoyer pour une médecine « intégrative », Th. JANSSENS, 2009.
Un atelier d'improvisation pour les détenues de la prison de Berkendael, P. HOUYOUX, 2008.
Faut-il avoir peur des communautés immigrées ? A. MANÇO, 2008.
Quel avenir pour la recherche scientifique en Belgique ? J. C. BAUDET, 2008.
Article 27. Un réseau créatif, L. ADAM, 2007.
Les enfants dans les centres fermés pour illégaux, V. SILBERBERG, 2007.
Désirs éthiques et désirs critiques pour une politique culturelle de gauche, M. HELLAS, 2007.
D'un papillon à une étoile, J. CORNIL, 2007.
Complexité, identité, fraternité, citoyenneté : le quadrige de la reliance, M. BOLLE DE BAL, 2007.
Brèches, J. CORNIL, 2007.
Comment vivre à Bruxelles malgré le coût des loyers, N. CASTELIJN, 2006.

La lutte contre les fausses croyances et les fausses sciences

- La grande intelligence, illusion ?*, P. J. MAINIL, 2010.
L'âme existe-t-elle ?, P. J. MAINIL, 2010.
Et Dieu dans tout cela, R. DEJAEGERE, 2010.
Les fausses sciences, J. PIRON, 2010.
Effets pervers de la morale chrétienne, B. MILHAUD, 2010.
Les erreurs de la science comme indices de sa valeur, J. C. BAUDET, 2010.
L'évolution et la notion de vie, O. PIRON, 2010.
Les théories physico-chimiques, M. FLORKIN et J. BRACHELET, 2010.
Les fausses sciences. Les pièges de la représentation, J. PIRON, 2010.
Les fausses sciences. L'« explication » unique et le savoir total, J. PIRON, 2010.
Science et foi. Problème périmé ou problème éternel ? P. ROBIN, 2009.
Science et foi. Les croyants devant la science, P. ROBIN, 2009.
Science et foi. La solution moderniste, P. ROBIN, 2009.
Foi contre science, Ph. MAASEN, 2009.
Les droits humains, ici et maintenant, P. GALAND et B. VAN DER MEERSCHEN, 2008.
Que penser de l'intégrisme féministe ? J. GABARD, 2008.
Deux voix de témoignages : Rwanda et Shoah, A. GOLDSCHLÄGER, 2008.
« Tyrannie de la majorité » selon Tocqueville et « Droits des minorités », Ch. COUTEL, 2008.
Égalité, discrimination, diversités : des constats aux actions, A. MANÇO, 2008.
Actualité des Protocoles, J. JAMIN, 2007.
Droits et recours de la victime de prétendus voyants, gourous, mages, guérisseurs et autres charlatans invoquant le paranormal, N. DE BECKER, 2006.
Les complots : sujet de la littérature populaire, A. GOLDSCHLÄGER et J. LEMAIRE, 2006.
Le cinéma, la télévision et les jeux vidéos illustrent la peur des conflits, A. GOLDSCHLÄGER et J. LEMAIRE, 2006.

La lutte contre les extrémismes politiques

- J'exècre les révisionnistes, fulminait Dominique*, P. J. MAINIL, 2010.
Deux voix de témoignages : Rwanda et Shoah, A. GOLDSCHLÄGER, 2010.
La franc-maçonnerie en terre d'islam, R. Y. DAJOUX, 2009.
L'homme qui ne portait pas de chaussettes ou Quel Einstein célébrons-nous ? P. MARAGE, 2008.
La sociologie est-elle une science ? Cl. JAVEAU, 2008.
Le rôle de l'expérience en philosophie, D. SERON, 2008.
Un modèle d'univers, J.-F. PONSAR, 2008.
Le truchement majeur, J. CELS, 2008.
Propos d'un libertaire sur l'éthique, P.-J. MAINIL, 2008.
Égalité, discrimination, diversités : des constats aux actions, A. MANÇO, 2008.

- Les limites de la liberté*, J. JAMIN, 2007.
Nature, culture et extrême droite, J. JAMIN, 2007.
Pour un personnelisme pluraliste, M. BOLLE DE BAL, 2007.
Les religions meurtrières, E. BARNAVI et Ch. CHEREF-KHAN, 2007.
Réflexions sur la montée de l'islamisme, E. BARNAVI et Ch. CHEREF-KHAN, 2007.
Récits de Colombie, J. CORNIL, 2007.
Le totalitarisme, M. HELLAS, 2007
Les otages politiques, Fr. VANDEN DRIESCH, 2007.
Einstein et la politique, M. VOISIN, 2006.
Extrême droite et éducation permanente, M. MAESSCHALK, 2006.
Après quarante-cinq ans de présence musulmane en Belgique : « Sire, il n'y a pas d'islam belge »,
 Ch. CHEREF-KHAN, 2006.
Les tabous de l'immigration, J. CORNIL, 2006.

Avancées en faveur de l'éducation

- La dernière énigme de Léopold II*, G. TELLIER, 2010.
L'orientation sexuelle : biologie ou éducation, J. BALTHAZART, 2010.
Bye Bye l'unilinguisme, J. REYNAERS, 2010.
Quelques réflexions sur l'homme, V. DAUMER, 2010.
Nos têtes sont plus dures que les murs des prisons, L. BOVY, 2009.
Propos d'un libertaire sur les religions, P.-J. MAINIL, 2009.
Introduire le cours de philosophie dans le secondaire, V. DORTU, 2009.
Bonheur et humanisme, Fr. DE GREEF, 2009.
Éducation permanente et philosophie pour enfants, M. VOISIN, 2007.
L'alimentation intelligente, A. BURONZO, 2007.
Prison-sanction et prison-éducation, J.-Cl. DE POTTER, 2007.
Trente propositions pour une école de la réussite, A. DESTEXHE, 2006.
L'avenir de l'université, J.-Fr. BACHELET, 2006.
Ce que montre PISA 2003 : les inégalités sociales dans l'enseignement en Belgique, N. HIRTT, 2006.
Les francs-maçons à la naissance de l'enseignement universitaire des sciences, J. LEMAIRE, 2006.
L'immersion linguistique, R. BRIQUET, 2006.
Coexistence des langues et des cultures. Entre utopie et réalités, R. RENARD, 2006.

Ambitions de la laïcité

- La laïcité et les laïcités : deux versions, un idéal*, M. BOLLE DE BAL, 2010.
Conscience athée, N. RIXHON, 2010.
Jean Meslier, curé et athée : un paradoxe ?, N. RIXHON, 2010.
Réflexions d'un libre examinateur ou d'un homme qui, du moins, croit l'être, P. J. MAINIL, 2010.
Peut-il exister une spiritualité laïque ?, J. RIFFLET, 2010.
Âme : Esprit/Doute/Foi, E. DE BEUKELAER et B. DECHARNEUX, 2010.
Religion/Théologie : Dogme, E. DE BEUKELAER et B. DECHARNEUX, 2010.
Athéisme : Agnosticisme/Cléricalisme, E. DE BEUKELAER et B. DECHARNEUX, 2010.
Nsr Abou Zeid et Mondher Sfar, J. WILLEMART, 2009.
De la difficulté d'être athée aujourd'hui, A. PIRLOT, 2009.
Humanisme et laïcité : Condorcet, précurseur de la loi de 1905 ? Ch. COUTEL, 2009.
Propos d'un libertaire sur les religions, P.-J. MAINIL, 2009.
De la tolérance à la reconnaissance ? J. PELABAY, 2009.
Artes Moriendi : comment aborder la fin de vie ? St. NELISSEN, 2009.
La dépénalisation de l'euthanasie a été un combat laïque, R. LALLEMAND, 2009.
Questions sur la laïcité en Europe, Cl. VAILLANT, 2009.
Science et foi. Problème périmé ou problème éternel ? P. ROBIN, 2009.
Science et foi. Les croyants devant la science, P. ROBIN, 2009.
Science et foi. La solution moderniste, P. ROBIN, 2009.
Héritier des Lumières, Condorcet « traducteur » de Voltaire, Ch. COUTEL, 2008.
Les médecines parallèles, P. DEBUSSCHERE, 2008.
Six années d'euthanasie légale : bilan, M. ENGLERT, 2008.
Le conseiller laïque serait-il un semeur d'interrogations dès qu'il centre son action sur l'écoute de l'autre ? M. MAYER, 2008.
La franc-maçonnerie est-elle une secte ? C. BRYON-PORTET, 2008.

- La laïcité française et la loi sur le port de signes religieux dans les écoles publiques*,
A. DUMOULIN, 2008.
- Lettre ouverte sur la tolérance*, G. HOTTOIS, 2008.
- Tiberghien, précurseur d'un idéal oublié*, V. DORTU, 2008.
- Islamophobie et culpabilité*, A.-M. DELCAMBRE, 2008.
- Un catholique face à l'euthanasie*, J.-J. JAEKEN, 2008.
- Euthanasie : le débat parlementaire*, Ph. MONFILS, 2008.
- « Tyrannie de la majorité » selon Tocqueville et « Droits des minorités », Ch. COUTEL, 2008.
- Égalité, discrimination, diversités : des constats aux actions*, A. MANÇO, 2008.
- Divin et humain : religion et reliance*, M. BOLLE DE BAL, 2007.
- Bio-éthique et thanato-éthique*, M. BOLLE DE BAL, 2007.
- Vers une éthique de l'environnement*, J. CORNIL, 2007.
- La crémation : une éthique pour notre temps*, M. MAYER, 2006.
- La loi de dépénalisation de l'euthanasie : une démarche citoyenne*, J. HERREMANS, 2006.
- La laïcité dans la vie sociale*, Ph. GROLLET, 2006.
- Cent ans parès une loi mémorable de séparation des Églises et de l'État. Favoriser dans les sociétés plurielles les dialogues interculturel et interreligieux*, R. RENARD, 2006.
- 2.500 ans de pensée libre : 1^{ère} partie*, A.-M. HANSENNE, 2006.
- 2.500 ans de pensée libre : 2^e partie*, A.-M. HANSENNE, 2006.
- La laïcisation de l'art*, Ch. LOIR, 2006.
- Laïcité et diversité culturelle*, R. RENARD, 2006.

Réflexions sur l'éducation permanente

- Éducation permanente et philosophie pour enfants*, M. VOISIN, 2007.
- Prison-sanction et prison-éducation*, J.-Cl. DE POTTER, 2007.
- Extrême droite et éducation permanente*, M. MAESSCHALK, 2006.
- La FORel*, A. SCHLEIPER, 2006.
- La culture, une généreuse éducation permanente*, J. CELS, 2006.
- Le rôle charnière du cardinal Bellarmin*, J.-J. DE GHEYNDT, 2006.
- Jonas et la liberté. Dimensions théologique, ontologique, éthique et politique*, M.-G. PINSART, 2006.
- La rhétorique, moyen de convaincre*, M. MEYER, 2006.
- Représenter le zéro : un problème philosophique*, J.-J. DE GHEYNDT, 2006.
- Écrire en Belgique sous le regard de Dieu. La littérature catholique belge dans l'entre-deux-guerres*,
C. VANDERPELEN-DIAGRE, 2006.
- Réalisations de la Communauté française de Belgique, en matière d'éducation à la citoyenneté*,
P. DUPONT, 2006.
- Rêveries d'un promeneur solitaire. Vagabondages imaginaires autour du nouveau siècle*,
J. CORNIL, 2006.

Comprendre aujourd'hui au travers des miroirs culturels

- Le petit monde d'outre-tombe*, A. CHABOT, 2010.
- L'existentialisme de Martin Heidegger*, G. AISEAU, 2010.
- Pôle Santé de l'ULB : histoire de lieux, de personnages, de découvertes*, S. LOURYAN, 2010.
- Les noms de famille*, J. GERMAIN, 2010.
- Bruxelles néoclassique : mutation d'un espace urbain (1775-1840)*, Ch. LOIR, 2010.
- L'existentialisme. Le rôle de la phénoménologie*, G. AISEAU, 2010.
- La liberté et l'histoire : la liberté et ses valeurs*, M.-J. LEFEBVE, 2010.
- La liberté et l'histoire : l'évasion du temps*, M.-J. LEFEBVE, 2010.
- Jean-Jacques Rousseau et la naissance de l'autobiographie*, R. TROUSSON, 2010.
- La Flandre aux Flamands*, P. STÉPHANY, 2010.
- Vision de la mort dans le judaïsme*, A. GOLDSCHLÄGER, 2010.
- Le Coran est-il authentique ?* J. WILLEMART, 2009.
- Le pain des oiseaux*, Y. NAMUR, 2009.
- La vision de la mort dans le judaïsme*, A. GOLDSCHLÄGER et J. LEMAIRE, 2009.
- La forme de la terre : des conceptions primitives à Aristote*, D. BOCKSTAEEL, 2009.
- L'architecture néoclassique à Bruxelles, reflet d'une société en mutation*, Ch. LOIR, 2009.
- Nietzsche, précurseur du nazisme ?* ANONYME, 1^{ère} partie, 2009.
- Nietzsche, précurseur du nazisme ?* ANONYME, 2^e partie, 2009.
- Nietzsche, précurseur du nazisme ?* ANONYME, 3^e partie, 2009.
- Kierkegaard, le père de l'existentialisme*, G. AISEAU, 1^{ère} partie, 2009.

- Kierkegaard, le père de l'existentialisme*, G. AISEAU, 2^e partie, 2009.
Kierkegaard et l'ascétisme, G. AISEAU, 2009.
Kierkegaard et l'incroyance, G. AISEAU, 2009.
La Belgique, un anachronisme d'avenir ? Ch. VAN DEN EYNDE, 2008.
La spiritualité, ANONYME, 2008.
L'Europe méditerranéenne, entre l'Occident et l'Orient, Ch. COUTEL, 2008.
L'évolution du freudisme, W. SZAFRAN, 2007.
La question rousse, V. ANDRÉ, 2007.
La valeur du temps dans un monde qui accélère, M. DE KEMMETER, 2007.
Le récit de vie, pierre d'angle de la sociologie existentielle, M. BOLLE DE BAL, 2007.
Le Centre de culture européenne, M. IMBERECHTS, 2006.

Relais du monde associatif

- Les leçons de l'histoire et nous*, F. BRODSKY, 2010.
Mutilations génitales, J. CHEVALIER, 2010.
Présentation du réseau Financement Alternatif, A. BROUYAUX, 2008.
La Ligue de l'Enseignement, V. SILBERBERG, 2007.
Les enfants dans les centres fermés pour illégaux, V. SILBERBERG, 2007.
Mal au fesses pour le Congo, H. BOKHORST, 2007.
Ni putes ni soumises : un mouvement international pour libérer la parole et les initiatives,
F. SIDIBE, 2006.
Le GRIP et ses activités, 2006.
Infor-Drogues. 1971-2006, trente-cinq ans déjà !, Ph. BASTIN, 2006.
*Les conseillers moraux laïques en milieu hospitalier,
en maisons de repos et en maisons de repos et de soins*, N. BOLLU, 2006.
Les Maisons médicales et la Fédération des Maisons médicales et des Collectifs de soins de santé, 2006.

Interrogations et projets d'action sur quelques données sociologiques

- Multiculturalisme ou interculturalité : Tour de Babel ou cathédrale des Lumières ?*,
G. VERZIN, 2010.
Problèmes de la drogue, C. SOMERHAUSEN, 2009.
La liberté : un concept entre gris clair et gris foncé, F. ANDRÉ, 2008.
Est-il nécessaire d'établir une censure sur le Web ? M. BRODSKY, 2008.
Parents de toxicomanes..., A.-M. LEGRAND et D. CRACCO, 2008.
L'argent des fourmis : religions - migrations - développement, A. MANÇO, 2008.
Le jeu pathologique, une maladie de la modernité, S. MINET, 2007.
Déliance, reliance, alternance, M. BOLLE DE BAL, 2007.
Fraternité et/ou amitié : deux « relies » à relier, M. BOLLE DE BAL, 2007.
Pour un personnalisme pluraliste, M. BOLLE DE BAL, 2007.
Des valeurs réinterrogées. Penser ou dépenser. Marchandisation des valeurs et valeur d'usage,
J. CORNIL, 2007.
Questions de sexualité, J.-L. GÉNARD, 2006.
Le travail : une valeur à réhabiliter, M. BOLLE DE BAL, 2006.
Violence, passions et guerres : cris des hommes, silence des dieux, M. BOLLE DE BAL, 2006.
Bribes réflexives sur la nouvelle divinité mercantile, J. CORNIL, 2006.
Conte le turbocapitalisme : taxe Tobin et enquête sur les sociétés de clearing, J. CORNIL, 2006.
Travers et valeurs de l'individualisme, J. CORNIL, 2006.

Construire l'Europe

- Le cheval de Troie. Sectes et lobbies religieux à l'assaut de l'Europe*, M. CONRADT, 2008.
Trois rêves évanouis, M. BOLLE DE BAL, 2007.
Le Centre de culture européenne, M. IMBERECHTS, 2006.

Éduquer à la citoyenneté

- Les droits de l'homme et le droit international public*, F. RYZIGER, 2010.
L'argent dans le monde moderne selon Charles Péguy, Ch. COUTEL, 2009.
Quelques réflexions sur les origines de l'homme, V. DOUMEN, 2009.
La liberté : un concept entre gris clair et gris foncé, F. ANDRÉ, 2008.
L'origine de la liberté, A. VAN KERCKHOVEN, 2008.

- Valorisation des compétences et co-développement*, A. MANÇO, 2008.
- Quelle place pour l'expression des convictions religieuses à l'école ?* N. GEERTS, 2007.
- Faits de société*, M. BOLLE DE BAL, 2007.
- Les discriminations et la démocratie de l'identité*, A. MARTENS, 2007.
- Les otages politiques*, FR. VANDEN DRIESSCH, 2007.
- Brèches*, J. CORNIL, 2007.
- Chronique d'un cours de philo. Intermède*, H. VAN CAMP, 2006.
- Réalisations de la Communauté française de Belgique, en matière d'éducation à la citoyenneté*,
P. DUPONT, 2006.
- Quelques références du Conseil de l'Europe en matière de citoyenneté*, P. DUPONT, 2006.
- Évolution du statut de la femme. L'époque de la déesse-mère*, CLAV, 2006.
- Évolution du statut de la femme. La réconciliation des sexes*, CLAV, 2006.
- Évolution du statut de la femme. L'éveil de la conscience politique des femmes*, CLAV, 2006.

Le médiateur des droits du patient

Alain HESELWOOD
Médiateur à l'hôpital Érasme

C'est le 22 août 2002 que la loi sur les droits du patient a été promulguée et a rendu obligatoire la fonction de médiation dans tous les hôpitaux de Belgique.

Quel était le but ? Diminuer le volume du contentieux entre hôpitaux et patients en promouvant un espace de dialogue auprès d'une personne – le médiateur – spécifiquement dédiée à cette tâche.

C'est ainsi que la loi reconnaît aux patients onze thématiques dans lesquelles leurs droits peuvent être revendiqués auprès du médiateur.

Quels sont-ils ?

Citons-les succinctement :

1. Des prestations de qualité dans le respect de la dignité et de son autonomie sans aucune forme de distinction (race, sexe, philosophie, religion, etc.).
2. Le libre choix du praticien, sauf urgence.
3. Le droit à toutes les informations qui le concerne et qui lui permettent de comprendre son état de santé et son évolution.
4. L'information le concernant doit être véhiculée dans un langage clair.
5. Le droit de consentir librement à toute intervention moyennant information préalable et notamment : nature, degré d'urgence, durée, fréquence, contre-indications, effets secondaires, les risques, les soins de suivi, les alternatives possibles et les répercussions financières.
6. Le droit à un dossier de patient soigneusement tenu à jour et conservé en lieu sûr – droit de consultation et droit de copie de ce dossier.
7. Le droit de représentation : mandataire et droit d'assistance : personne de confiance.
8. Le droit à la protection de sa vie privée, respect de son intimité, aucune ingérence dans les soins.

9. Le droit de soins appropriés visant à prévenir, écouter, évaluer, prendre en compte, traiter et soulager la douleur.

10. Le droit au dépôt d'une plainte auprès du médiateur.

11. Le droit de recevoir les informations concernant les relations juridiques entre l'hôpital et les praticiens qui y travaillent.

Si le patient peut recourir au médiateur lorsqu'un de ces droits n'a pas été respecté selon lui, le médiateur pourra demander au prestataire de soins de fournir sa version des faits.

En effet, le médiateur – et c'est à souligner tout particulièrement – doit demeurer dans tout le processus de traitement de la plainte neutre et impartial.

Pourquoi le médiateur ne peut-il prendre parti ?

Le souci du législateur est de permettre un traitement de la plainte sans qu'il n'y ait d'assimilation à un arbitrage ou à un jugement quelconque indiquant qu'il y ait un fautif et un innocent.

Le médiateur est avant tout un tiers réflexif et délibératif qui doit instruire la demande du patient en toute neutralité et sans parti pris ; à cet égard il ne peut être membre du personnel soignant, ni membre d'une association de défense des patients et encore moins cadre de direction de l'établissement.

Comment travaille le médiateur ? Saisi d'une plainte par un patient, il prend contact avec le(s) praticien(s) professionnel(s) concerné(s) en vue d'entendre leurs commentaires et leurs versions des faits.

C'est en corroborant les deux versions que l'on parvient à mettre en lumière les points de divergences et à tenter de les résoudre par un procédé de négociation.

Cette tentative de négociation peut se faire par écrit – même si le médiateur privilégie le contact direct entre les acteurs – *de manière à régler le différend.*

De quelle formation doit disposer le Médiateur ?

Force est de constater que la loi et l'arrêté royal d'exécution décrivent le portrait-type du médiateur d'une manière pour le moins minimaliste, à savoir : au moins un diplôme de l'enseignement supérieur de type court, désignation par le gestionnaire de l'établissement et ne pouvant être cadre ou membre du personnel soignant ainsi que déjà évoqué ci-dessus.

Il nous semble que face aux situations très variées et parfois très complexes auxquelles le médiateur peut être confronté, sa compétence devrait recouvrir plusieurs domaines de connaissances : médico-légales, juridiques et psychologiques.

Un projet de formation est actuellement en cours d'élaboration.

Il devrait permettre de mettre sur pied dans un délai assez court une formation continuée, pour l'instant non obligatoire, recommandée par les instances ministérielles. Le but étant, à terme, de rendre cette formation – indispensable à nos yeux – obligatoire à tous les médiateurs de Belgique.

Quel est le pouvoir du médiateur ?

Nul en matière coercitive, important en termes d'influence.

En effet, il a le droit d'occuper un espace de réception et de disposer de toute la documentation nécessaire en vue d'accomplir ses tâches. À cet égard, il ne peut être sanctionné dans l'exercice correct de sa mission.

Ce qui nous paraît important dans ses prérogatives, c'est l'obligation de rédiger un rapport annuel où il recommande un certain nombre d'actions en vue de prévenir la survenue des plaintes observées.

Ce rapport peut être considéré comme un outil précieux pour le gestionnaire de l'établissement en vue de prévenir les plaintes, mais aussi d'être informé des dysfonctionnements de l'établissement dont il a la responsabilité. Le médiateur, acteur de terrain, informe ainsi la plus haute instance des plaintes observées et de ses conseils en vue de les diminuer voire de les éliminer.

En étant attentif à celles-ci, le gestionnaire peut montrer que le patient est réellement au centre de ses préoccupations et que les plaintes émises sont écoutées, évaluées et prises en considération en vue d'améliorer les performances de l'hôpital.

Et les plaintes liées à la facturation ?

La loi sur les droits du patient du 22 août 2002 confère au médiateur hospitalier un champ de compétences limitées pour les matières liées aux coûts de l'hospitalisation.

L'article 8 § 2 de cette loi stipule : « Le patient a le droit de consentir librement à toute intervention du praticien professionnel moyennant information préalable.

Les informations fournies au patient en vue de la manifestation de ce consentement concernent l'objectif, la nature, le degré d'urgence, la durée, la fréquence, les contre-indications, les effets secondaires et risques inhérents à l'intervention et pertinents pour le patient, les soins de suivi, les alternatives possibles et les "répercussions financières" ».

C'est donc dans le respect de cette disposition que le médiateur peut inscrire sa démarche entre le patient et le praticien en vue de négocier et de rapprocher les points de vue.

Cependant, la pratique journalière démontre que de plus en plus le médiateur est interpellé pour des différends en matière de facturation et de tarification hospitalières.

Plusieurs raisons motivent et expliquent cette situation : tout d'abord les hôpitaux sont contraints à des performances financières en vue d'équilibrer les dépenses et les recettes de leurs activités ; ensuite, plusieurs financements sont insuffisants par rapport aux dépenses auxquelles les hôpitaux sont confrontés, on parle dès lors de sous-financement chronique.

Il en résulte une recherche de performance en vue de récupérer rapidement les sommes dues par les patients.

Par ailleurs, un grand nombre de patients est surpris du montant des coûts liés à leur hospitalisation.

Si la déclaration d'admission, prévue par un arrêté royal de décembre 2008, prévoit qu'il faut informer le patient sur les coûts de son séjour ; cette prévision des frais recouvre surtout la partie hôtelière (type de chambre, TV, téléphone, biens et services) et est moins précise lorsqu'il s'agit des honoraires et du reste de la tarification.

L'hospitalisation planifiée, et de surcroît si elle est urgente, ne permet pas de connaître à l'avance les coûts des soins qui seront dispensés au patient.

Plusieurs éléments interviennent pour rendre aléatoire une prévision budgétaire de ce type.

Citons, entre autres, l'état de santé du patient au moment de l'admission, son âge, le type de pathologie qui le frappe, la durée prévue de son séjour, la survenue, toujours possible en milieu hospitalier, de complications, etc.

L'établissement de soins ne peut donc s'engager à fournir une fourchette de coûts précise tant l'appréciation de ce budget est délicate et individuelle ; sa prédiction demeure donc aléatoire.

Il appartient au patient à se prémunir de mauvaises surprises.

Comment ? Quelques précautions simples : vérifier la mise en ordre des cotisations auprès de sa mutuelle, vérifier également l'existence du paiement de la prime et la teneur de la couverture de son contrat d'assurance complémentaire ; s'assurer auprès du service de sa mutualité de l'existence d'intervention pour les pathologies traitées, le cas échéant se renseigner auprès du médecin superviseur des examens et des thérapies prévus.

Rappelons que la mutualité n'intervient pas pour toutes les prestations de soins : certaines demeurent non remboursables (certains aspects de la chirurgie esthétique, certains soins de stomatologie, etc.), d'autres subissent des variations de prix suivant la nomenclature des soins de santé qui évolue régulièrement.

Le degré de remboursement est cependant directement proportionnel au degré d'assurabilité du patient : assurance mutuelle classique, remboursement des « petits soins » appelés assurance complémentaire, présence ou non d'une assurance spécifique d'hospitalisation souscrite auprès d'un autre assureur.

À cet égard, il nous revient qu'à de multiples reprises, un patient hospitalisé signe une déclaration d'admission le liant contractuellement aux coûts de l'hospitalisation sans l'avoir complètement lue ; il y appose sa signature de bonne foi et en toute confiance.

De même, les patients qui disposent d'une assurance complémentaire ne lisent pas toutes les clauses de leur contrat et surtout celles excluant l'intervention de cet assureur.

Si l'on peut comprendre l'émotion et l'anxiété qui accompagnent une hospitalisation, celles-ci peuvent être à l'origine de malentendus qui amèneront, quelques semaines plus tard lors de la réception de la facture définitive, des surprises plutôt amères.

C'est en effet à la réception de sa facture que le patient pourra dresser le bilan détaillé et complet de ce que lui aura coûté son hospitalisation, des montants qui sont couverts par ses assurances et le montant net qu'il doit encore payer.

Les surprises sont parfois de dimensions et, après recours auprès du service de facturation, bien souvent les patients se dirigent vers le médiateur en vue de lui faire part de leur contestation.

Ce dernier est alors confronté à une double difficulté :

– d'une part, les sommes sont considérées comme inéluctablement dues et les délais de paiement courent – à cet égard la contestation de la facture ne suspend pas *ipso facto* le paiement de celle-ci – ; d'autre part, la complexité

des termes utilisés et de la nomenclature ne permet pas aux patients de comprendre les sommes auxquelles il est exposé.

– enfin, ainsi que nous l’avons évoqué ci-dessus, le médiateur ne dispose pas de la compétence légale en vue de régler les litiges pour lesquels les patients viennent le trouver ; en effet, seules les répercussions financières en vue d’obtenir son consentement préalable peuvent entrer en ligne de compte de sa mission légale.

Comment résoudre ces difficultés ?

Plusieurs solutions existent :

1. il est recommandé aux patients qui se font hospitaliser de manière programmée, de lire attentivement la déclaration d’admission ainsi que leur contrat souscrit, le cas échéant, auprès d’un assureur complémentaire. Ceci permettra de connaître exactement les dépenses couvertes en tout ou en partie. Pour les cas d’urgence, le patient ne peut signer s’il n’est en état de lire et comprendre les documents qu’on lui présente.

2. Il faut également insister sur le fait que les organismes assureurs disposent d’un service d’assistance qui permet de s’informer au préalable des coûts d’une hospitalisation. Dans toute la mesure du possible le patient veillera également à vérifier qu’il est en ordre de cotisation auprès de sa mutuelle.

3. il est également important de tenter de régler les éventuels litiges en prenant contact avec le service de facturation de l’établissement de soins en vue de négocier les montants contestés.

4. enfin, si malgré ces recommandations, le patient estime qu’il a été usuré lors de l’élaboration de sa facture, rien n’empêche le médiateur de tenter une négociation, mais il ne peut y être légalement contraint, en vue de rétablir le dialogue entre les intervenants de manière à ce qu’une solution équitable puisse être trouvée.

Depuis plusieurs années, nos concitoyens sont confrontés à des dépenses courantes en constante augmentation, citons entre autres : les prix liés à la consommation énergétique (gaz, électricité, carburants) et ce qui est communément appelé la hausse constante des prix liés à la consommation.

Ces augmentations grèvent les budgets des familles et *a priori* ceux des personnes isolées.

Les dépenses de soins de santé, et en particulier celles de l’hospitalisation, qui n’ont pas été planifiées viennent alors s’ajouter aux dépenses du ménage plaçant celui-ci en difficulté.

Le médiateur des droits du patient

Des situations parfois dramatiques naissent d'une insuffisance de la couverture de l'assurance ou de l'ignorance des montants qui peuvent être portés en compte.

Plus que jamais nous recommandons aux patients de se renseigner préalablement et de lire attentivement tous les documents qui sont présentés à leur signature.

**Vous souhaitez être tenu(e) au courant
de nos publications
et de nos programmes d'émissions
télévisées et radiophoniques ?**

Rien de plus simple,
consultez notre site internet
<http://www.lapenseeetleshommes.be>

ou

renseignez-nous votre adresse de courriel
et nous vous enverrons mensuellement nos programmes détaillés



La Pensée et les Hommes ASBL

Avenue Victoria, 5 – 1000 Bruxelles
Tél. 02/640.15.20 – 02/650.35.90
secretariat@lapenseeetleshommes.be
christiane.loir@ulb.ac.be

Visitez notre site

www.lapenseeetleshommes.be

Association reconnue d'éducation permanente
par la Communauté française

