

## SANTÉ

Grippe

Médicaments

Hospitalisation

Soins de la peau

Maigrir

Premiers soins

Coeur

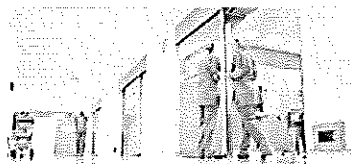
Assurance maladie

Arthrose de la hanche

EN DIRECT

# Le Conseil d'Etat soutient la politique de l'étouffoir

5 février 2013



**Le Conseil d'Etat a estimé récemment que la publicité des rapports annuels des services de médiation des hôpitaux pouvait nuire aux droits du patient. C'est exactement l'inverse.**

Nous avons déjà dû constater, dans plusieurs dossiers, que notre pays prenait parfois certaines libertés avec le principe, pourtant ancré dans la loi, de la publicité de l'administration. Le Conseil d'Etat a ainsi soutenu cette politique de l'étouffoir dans une récente décision sur les rapports annuels des services de médiation, emboitant ainsi le pas, sans beaucoup de motivations, du SPF Santé publique pour qui la publicité des rapports annuels pourrait nuire aux droits du patient.

## Le rapport du service de médiation

Le service de médiation des hôpitaux, auprès duquel le Belge peut adresser gratuitement ses plaintes, doit remettre chaque année un rapport au SPF Santé publique qui en publie ensuite une analyse générale. Lorsque nous avons toutefois demandé à pouvoir consulter les rapports annuels originaux des services de médiation, sur la base de la loi sur la publicité de l'administration, le SPF Santé publique a refusé d'accéder à notre demande, même après un avis positif pourtant très clair de la Commission Publicité de l'administration.

## Le service de médiation : une indépendance problématique

Nous nous sommes donc vus contraints, pour la troisième fois, de nous adresser au Conseil d'Etat dont l'auditeur, en charge de préparer l'arrêt, nous a donné raison sur toute la ligne. Quelle n'a donc pas été notre surprise à la lecture de l'arrêt qui, sans beaucoup de motivations, suit la position étrange des autorités selon laquelle la transparence nuirait aux droits du patient.

Les médiateurs peuvent également reprendre dans leur rapport les difficultés qu'ils rencontrent dans l'exercice de leur fonction et certains indiquent qu'il leur est impossible de travailler de manière totalement indépendante. Selon les autorités, ces problèmes peuvent être résolus dans le cadre de la relation de confiance qu'elles ont nouée avec les médiateurs. En rendant ces rapports et ces problèmes transparents, les autorités craignent que les médiateurs ne fassent plus part de ces difficultés, ce qui ne permettrait plus aux autorités de remédier à ces problèmes et pourrait donc nuire aux droits du patient...

## Tous les problèmes sous l'éteignoir

L'indépendance du service de médiation a depuis toujours constitué un point épineux. Le médiateur est en effet désigné et payé par l'hôpital proprement dit. Et les médiateurs d'un certain nombre d'hôpitaux rapportent en effet qu'ils rencontrent des problèmes pour préserver cette indépendance. Nous observons ainsi déjà un chiffre de 13 % en

## CONTENU(S) LIÉ(S)

## News

Transparence des soins de santé : opération avec complications

Patients, connaissez vos droits

Soins de santé : l'opacité perdu

Hôpitaux: faire appel à un service de médiation

Tout ce que vous devez savoir s l'hospitalisation

2008 qui n'a toujours pas diminué pour s'élever à 14 % en 2011. Des chiffres qui démontrent qu'il existe bel et bien un problème qui n'a du reste toujours pas été résolu malgré plusieurs dispositions légales et autres avis de la Commission fédérale des Droits du patient. La politique des autorités consistant à résoudre les problèmes "en toute confiance" ne semble pas davantage être très efficace. Le maintien d'un système qui ne permet pas de garantir l'indépendance de la médiation par rapport à la direction de l'hôpital constitue précisément une violation des droits du patient !

### Nos exigences

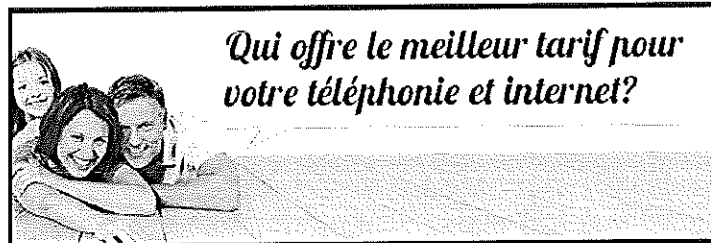
Nous exigeons dès lors que les autorités prennent d'urgence des mesures afin de garantir un fonctionnement correct du service de médiation dans tous les hôpitaux, de même que des communications transparentes pour chaque hôpital sur les activités du service de médiation. La Commission fédérale des Droits du patient, composée à la fois de représentants des patients et des hôpitaux, recommande du reste la publication (d'au moins) une partie du rapport, avec en l'occurrence le nombre de plaintes, l'objet des plaintes, le résultat de l'intervention du médiateur et les recommandations pour prévenir de telles plaintes à l'avenir. Cette commission, dont également les représentants des hôpitaux, indique en effet que l'indépendance des médiateurs ne peut pas être garantie dans tous les hôpitaux et que des mesures s'imposent pour renforcer leur position.

0

Tweeter &lt; 2

E-MAIL

IMPRIMER



#### SERVICE D'INFORMATION

Pour toute question,  
aide ou conseil

02 542 35 55

Tous les numéros de contact

#### MAGAZINES

PRESSE

FORUM

JOBS

MES CONTRATS

TEST-ACHATS INVEST

Association sans but lucratif pour la  
défense des droits des consommateurs

EN SAVOIR PLUS