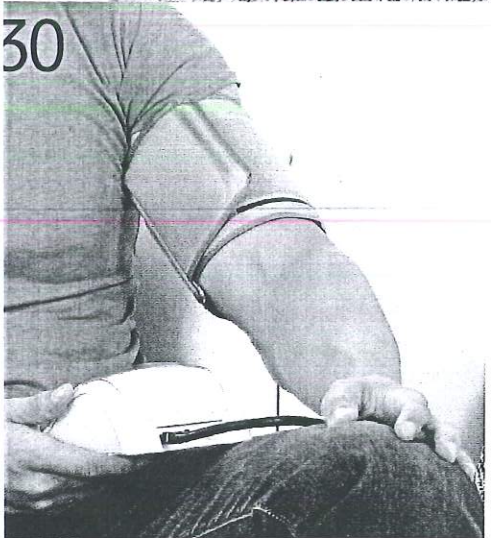




Johan Behaeghe  
ombudsman AZ Groeninge



Philippe Tomberg  
coordinateur



Les patients qui introduisent une plainte sont rarement satisfaits du résultat



## Droits des patients

# Méconnus, donc inutilisés

**La loi sur les droits des patients a 14 ans, mais souffre toujours de maladies infantiles. Nous avons rassemblé vos expériences, et nous nous sommes adressés aux responsables politiques.**

Savez-vous que vos droits en tant que patient sont réglés par la loi ? C'est l'une des premières questions posées aux participants à notre récente enquête. Un tiers ont répondu par l'affirmative, ce qui est fort peu pour une loi de cette importance, en vigueur depuis près de 15 ans. Et les patients qui sont bel et bien informés de la protection qu'on leur accorde ne bondissent pas d'enthousiasme quant à son contenu. L'introduction et le traitement des plaintes sont les principales sources de frustration et de confusion. Confusion quant à ce qu'on peut attendre de sa plainte, frustration quant au résultat ou, plutôt, quant au manque de résultat. Pour nous, le temps est venu d'évaluer et de corriger la loi. Le seuil pour déposer une plainte doit être abaissé et il faut envisager des sanctions et rendre les droits des patients contraignants. Ironiquement, il y a aujourd'hui trop de portes auxquelles frapper pour introduire une plainte. Un service de médiation local doit être organisé dans chaque hôpital, et une instance similaire de médiation existe aussi au niveau fédéral. Avec d'autres organisations, nous sommes partisans de l'instauration d'une ligne d'information gratuite, où trouver une réponse claire et rapide à toutes les questions sur sa plainte : qui peut la traiter, ce qu'une médiation peut apporter, quelles sont les possibilités en cas d'échec de la médiation... La loi doit aussi être adaptée pour mieux garantir l'indépendance des services de médiation. En effet, ceux-ci dépendent (financièrement) bien trop largement des hôpitaux. Pourquoi ne pas faire payer les médiateurs(trices) par le SPF Santé publique, et pourquoi ne pas créer une instance externe de contrôle pour surveiller étroitement leur fonctionnement ? Et puis, il y a aussi l'impasse en cas d'échec de la médiation. La loi n'offre pas de solution satisfaisante. Rien d'étonnant dès lors à ce que 81 % des participants à notre enquête soient demandeurs de sanctions en cas de non-respect de la loi. Pour qu'elle ne reste pas une boîte vide.