

FOIRE AUX QUESTIONS

Qu'est-ce qu'un médiateur en institution de soins ?

La fonction de médiateur en institution de soins est instaurée par la loi du 22 août 2002, portant sur les droits du patient, en son Art.11. Sa présence est une condition d'agrément de l'hôpital.

La loi a prévu des médiateurs au niveau fédéral et d'autres, au niveau local. Le médiateur local est compétent pour les droits du patient mis en cause dans son institution. Le médiateur fédéral est compétent pour les droits du patient mis en cause en dehors d'une institution hospitalière. La Commission fédérale « Droits du patient » est compétente pour, notamment, évaluer le fonctionnement et traiter les plaintes relatives au fonctionnement des fonctions de médiation locales.

Le médiateur sert d'intermédiaire : il cherchera avant tout à promouvoir la communication entre le patient et le praticien professionnel.

Afin de préserver son indépendance, le médiateur en institutions de soins est engagé, directement ou indirectement, par le gestionnaire de l'institution et ne peut cumuler cette fonction avec d'autres fonctions, définies dans l'A.R. du 19 mars 2007.

En cas de plainte, le médiateur propose sa médiation aux usagers de l'institution qui l'a mis en place et formule des recommandations à l'attention de cette dernière.

Outre la médiation proprement dite, les missions du médiateur consistent également à informer le patient au sujet des possibilités en matière de règlement de sa plainte en l'absence de solution, à communiquer les informations utiles au sujet de l'organisation, du fonctionnement et de la procédure de la fonction de médiation et enfin, à formuler des recommandations permettant d'éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte ne se reproduisent.

Combien coûte l'intervention d'un médiateur en institution de soins ?

Le traitement de votre plainte est entièrement gratuit.

Les médiateurs en institution de soins belges fonctionnent-ils tous de la même manière ?

Des différences existent mais ils observent tous les grands principes suivants :

- Ils sont à votre disposition si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés ou que votre démarche auprès de l'institution n'a pas été prise en considération d'une manière satisfaisante.
- Ils travaillent avec un souci permanent d'indépendance, de neutralité, sans aucun parti pris
- Ils sont tenus au secret professionnel.
- Ils peuvent mener des enquêtes, procéder à une médiation et formuler des recommandations.



- Ils rédigent un rapport annuel qui contient leurs constats et recommandations. Ce rapport est transmis à la Direction de l'hôpital et à l'Agence pour une Vie de Qualité (Région wallonne). Tous les médiateurs en institution de soins membres de l'AMIS s'engagent à respecter ces principes.

Y a-t-il des différences entre les médiateurs en institution de soins ?

Des différences existent quant à leur lien avec l'institution et à la manière de traiter les plaintes. En cas de doute ou de question, il est recommandé de contacter le médiateur avant d'introduire votre plainte.

Comment procède un médiateur en institution de soins ?

Vous avez la possibilité de formuler votre plainte oralement (sur place, par téléphone) auprès de chacun d'eux. Vous pouvez également leur adresser votre plainte par écrit (lettre, fax, e-mail).

En principe, le médiateur ne traitera votre plainte que pour autant que vous ayez entrepris préalablement une démarche pour obtenir satisfaction auprès des personnes concernées dans l'institution. Après avoir entendu votre version, le médiateur écoutera celle de praticien professionnel dont vous avez à vous plaindre.

Il se comportera toujours en tiers impartial entre vous et ce prestataire.

Les médiateurs disposent d'un véritable droit d'instruction et peuvent, par exemple, et avec votre autorisation explicite, consulter votre dossier médical, obtenir toute information auprès de toutes les personnes qu'ils jugeront utiles, etc.

Ils sont tenus de respecter le secret professionnel.

Qui peut vous informer si vous n'avez pas (encore) de plainte à formuler ?

Vous pouvez vous adresser au médiateur de l'institution qui vous accueille pour un renseignement ou un avis concernant vos droits de patient.

Que peut encore faire le médiateur en institution de soins ?

Outre la solution individuelle apportée à votre problème, le médiateur ne négligera pas une approche préventive et la recherche de solutions à long terme. Sa mission ne consiste pas uniquement à dénoncer les dysfonctionnements et les procédures incorrectes, mais aussi à formuler des propositions et des recommandations pour les améliorer.

Une recommandation est un avis, une proposition que le médiateur élabore au départ des plaintes qu'il a examinées. Occupant une place centrale dans son rapport d'activités annuel, ces recommandations sont essentielles pour remédier aux manquements repérés. Ce rapport est transmis à la Direction de l'hôpital et à l'Agence pour une Vie de Qualité, responsables de la mise en place d'actions correctives éventuelles.

Le professionnalisme du médiateur, le rapport annuel et la publicité qui en sera faite, amènent les décideurs des institutions concernées à tenir compte de ses recommandations.



En quoi le médiateur en institution de soins peut-il vous aider ?

S'il estime votre plainte fondée, il ne manquera pas de l'aborder avec le prestataire dont vous vous plaignez : celui-ci peut motiver sa décision, vous donner des explications complémentaires, vous rembourser un montant qui vous aurait été réclamé à tort, introduire votre plainte à sa compagnie d'assurance, présenter ses excuses, etc.

Le médiateur n'est toutefois pas un juge et n'a aucun pouvoir de contrainte sur le prestataire de soins. Il peut également, lorsqu'il le juge utile, organiser une rencontre de médiation entre vous et le prestataire dont vous vous plaignez. Une rencontre de médiation reste cependant une démarche libre et volontaire, nécessitant l'adhésion des deux parties. Le médiateur ne pourra jamais imposer une rencontre à une personne.

Quelles plaintes le médiateur en institution de soins ne peut-il pas traiter ?

Ceci varie selon les médiateurs.

Lorsque votre problème fait déjà l'objet d'une procédure juridique, certains médiateurs l'examineront quand même tandis que d'autres ne le feront pas. De même, les médiateurs ne sont pas tous habilités à examiner des plaintes relatives à d'autres matières que celles prévues par la Loi sur les droits du patient.

En cas de doute : contactez-le au préalable.

Saisir immédiatement le médiateur en institution de soins ?

Non.

Vous devez entreprendre des démarches préalables auprès du praticien professionnel concerné pour obtenir satisfaction. Certaines institutions disposent d'une procédure interne de traitement des plaintes à laquelle vous devez d'abord adhérer. Si le résultat de cette démarche ne vous paraît pas satisfaisant, vous pouvez alors contacter le médiateur.

Combien de temps cela prend-il ?

Le médiateur vous informera rapidement de sa décision d'entamer ou non l'examen de votre plainte.

La complexité du dossier détermine ensuite la durée de traitement de celle-ci en gardant à l'esprit que le médiateur se doit de recueillir le point de vue des différentes parties. Le traitement peut prendre quelques jours, quelques semaines, voire quelques mois lorsque l'affaire à examiner se révèle particulièrement difficile. Quelle que soit la durée de traitement, vous pouvez être tenu informé de l'état d'avancement de votre dossier.

