

Qui est compétent ?

- Si la plainte vise un praticien qui exerce dans **un hôpital**, le patient peut s'adresser au service de médiation de l'hôpital concerné.
- Si la plainte concerne un professionnel qui travaille **en dehors d'un hôpital**, le patient peut contacter le service de médiation fédéral « Droits du patient ».

SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement

DG Organisation des Etablissements de soins
Place Victor Horta, 40 boîte 10, 1060 Bruxelles
www.patientrights.be

Médiateur fédéral francophone
Tél. 02/524.85.21, fax. 02/524.85.38
Médiateur fédéral néerlandophone
Tél. 02/524.85.20, fax. 02/524.85.38

- Si la plainte vise un praticien qui travaille dans **un hôpital psychiatrique, une initiative d'habitation protégée ou une maison de soins psychiatriques**, il est possible que le médiateur compétent soit celui de la plate-forme de concertation en santé mentale de la région.

Les coordonnées de ces médiateurs sont disponibles auprès de l'établissement de soins ou sur le site www.patientrights.be.

Quelques questions auxquelles la loi répond

- Que doit savoir le patient avant de donner ou de refuser son consentement à une intervention ?
- Comment le patient peut-il consulter ou obtenir une copie de son dossier ?
- Un mineur peut-il exercer seul ses droits de patient ?
- Que se passe-t-il lorsque le patient tombe dans le coma ?
- Que faire en cas de désaccord entre un patient et un prestataire de soins ?

En savoir plus?

www.patientrights.be

Pour commander gratuitement des brochures ou des flyers :

SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement

DG Organisation des Etablissements de soins
Service Legal Management

Place Victor Horta, 40 bte 10, 1060 Bruxelles
brochurespatient@health.fgov.be

Une invitation au dialogue



Loi "Droits du patient"

www.patientrights.be

Une invitation au dialogue

La loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient précise les caractéristiques de la relation entre le patient (toute personne recevant des soins de santé) et le praticien professionnel (médecin, infirmier, dentiste, pharmacien, sage-femme, kinésithérapeute, paramédical). Elle vise également à améliorer la qualité des soins de santé.

Si le patient a des droits en vertu de la loi, il a aussi la responsabilité de collaborer au mieux avec le praticien.



La relation entre le patient et le praticien

Le patient choisit librement le praticien et peut à tout moment modifier son choix. Il reçoit au vu de ses besoins les meilleurs soins possibles, y compris ceux visant à soulager la douleur.

Le praticien communique au patient toutes les informations nécessaires pour comprendre son état de santé et son évolution, sauf :

- si le patient ne souhaite pas obtenir une information
- si exceptionnellement, le praticien estime que la dite information causerait un préjudice grave à la santé du patient.

Après avoir été informé des caractéristiques d'une intervention par le praticien (ex. but, nature, coût, effets secondaires, alternatives...), le patient y consent ou non.

Quelle que soit l'intervention du praticien, le patient a droit au respect de sa vie privée.

Le praticien tient à jour et conserve en lieu sûr un dossier pour chaque patient. Celui-ci peut consulter son dossier ou en demander copie.

Le patient peut se faire assister par une personne de confiance pour obtenir des informations sur son état de santé ou pour accéder à son dossier.

En cas d'incapacité du patient, un représentant exerce les droits du patient au nom de ce dernier.



Quel recours en cas de problème ?

Tout patient peut porter plainte auprès du service de médiation compétent lorsqu'il estime qu'un de ses droits n'a pas été respecté (ex. manque d'information sur son état de santé, difficulté d'accéder à son dossier, qualité des soins insatisfaisante). Le cas échéant, le patient peut être assisté par une personne de confiance.

Les plaintes peuvent être formulées par écrit ou oralement.

Le médiateur travaille de manière indépendante et ne prend parti ni pour le patient, ni pour le praticien. Il tente de restaurer le dialogue entre les parties et de résoudre avec elles le différend par l'échange et la communication. Toutes les démarches qu'entreprend le médiateur sont gratuites.

