



**Les droits
du patient**

Sommaire

Avant-propos	
Pour une plus grande protection des droits du patient	2
L'esprit de la loi et les principes de base	4
Les droits du patient de A à Z	6
⊕ Droit à la prestation de services de qualité	6
⊕ Droit au libre choix du prestataire de soins	7
⊕ Droit à l'information sur l'état de santé	8
⊕ Droit au consentement	10
⊕ Droit à la consultation du dossier médical	12
⊕ Droit à la protection de la vie privée	16
⊕ Droit à la médiation des plaintes	16
L'exercice des droits	17
⊕ Qui peut se retrouver dans l'incapacité d'exercer ses droits?	17
⊕ Qui a droit de représentation?	18
⊕ Le représentant peut-il exercer tous les droits?	19
Les droits du patient à l'hôpital	20
⊕ L'obligation de respecter les droits du patient	20
⊕ La création d'une fonction de médiation	20
Les droits du patient et les assurances	21
Les droits des personnes handicapées	22
Jurimut	23
Les centres de service social	25
Carnet d'adresses	26

Avant propos

Pour une plus grande protection des droits du patient

Depuis le 6 octobre 2002, une loi relative aux droits du patient est entrée en vigueur en Belgique. Après le Danemark, la Finlande, la Grèce et les Pays-Bas, nous sommes désormais le cinquième pays parmi les quinze pays de l'Union Européenne à bénéficier d'une telle protection.

Dans les grandes lignes, la loi s'adresse directement au patient et consacre ses droits individuels dans sa relation avec les prestataires de soins. Comprenons donc qu'elle reconnaît le rapport juridique qui existe dans cette relation. Par ailleurs, la volonté du législateur est d'assurer à tout citoyen belge le droit à une information claire et accessible au sujet de sa santé et des soins qui lui sont proposés ou prodigués.

La nouvelle législation ne sera pas sans conséquences sur la relation "patient-praticien". Les nouveaux droits comme, par exemple, le droit de regard sur le dossier médical, changent forcément la donne. A l'avenir, les praticiens risquent de se retrouver de plus en plus souvent face à des patients mieux informés et, dès lors, plus sûr d'eux. Ils devront donc s'adapter à cette situation et apprendre à dialoguer sur base de nouveaux critères.

Si de son côté, le patient acquiert des droits essentiels, il n'en demeure pas moins vrai qu'il reste responsable de sa santé. La loi ne le dispense en rien de son engagement à se soigner (en observant, par exemple, les prescriptions du praticien). Si elle lui permet incontestablement de jouir d'une meilleure protection, il n'a pas pour autant le droit de manquer de respect vis-à-vis du prestataire.

Le dialogue et la participation des deux acteurs restent à jamais les fondements d'une relation harmonieuse et les garants de soins de santé de qualité.

Ceci étant dit, quels sont ces fameux droits du patient? Dans quel esprit ont-ils été établis? Quelles perspectives ouvrent-ils? Comment sont-ils organisés? C'est ce que nous allons détailler dans cette brochure.



L'esprit de la loi et les principes de base

La protection juridique des patients existait déjà avant le 6 octobre 2002, mais elle devait être déduite à partir de diverses sources: traités internationaux, principes généraux de droit, dispositions constitutionnelles et dispositions pénales. Dans ce contexte, peu de patients pouvaient en faire usage; l'absence d'un texte légal uniquement réservé à ces droits réduisait fortement l'accès aux informations. En outre, et sans entrer dans le détail, cette protection juridique comportait des lacunes, des ambiguïtés et des contradictions. La récente législation ouvre de nouvelles perspectives et tient davantage compte des exigences des citoyens dans leurs rapports de consommation, notamment en matière d'information et de liberté de choix. Ainsi, la loi du 22 août 2002 met l'accent sur le choix individuel du patient et la possibilité de l'exercer grâce à une meilleure information et une meilleure connaissance de ses droits. Pour les favoriser, le législateur a d'ailleurs pris soin de rédiger le texte légal dans un langage accessible.



Une loi clairement formulée et qui va droit au but

Il n'est pas nécessaire d'avoir suivi des études universitaires ou des études de droit pour comprendre la nouvelle législation! Le texte est, en effet, formulé en des termes simples, accessibles à tous. En

outre, la loi est précise. Elle ne se perd pas dans une kyrielle d'exceptions ou de restrictions habituellement de mise lorsqu'il s'agit d'établir des droits. On va ici à l'essentiel: seuls les droits les plus fondamentaux des patients sont énoncés.

Les droits du patient sur Internet: mode d'emploi

Le texte de la loi peut être consulté sur le site du Moniteur belge: www.moniteur.be

- ⊕ le site s'ouvre sur la page d'accueil du service public fédéral de la justice
- ⊕ cliquer sur "moniteur belge"
- ⊕ choisir la langue
- ⊕ cliquer sur "nouvelle recherche" compléter:
 - type de document: loi
 - date de publication: 2002-09-26
 - mot(s) du titre: droits du patient
- ⊕ pour lire le texte de loi, cliquer sur "liste"

Quelques définitions utiles...

- ⊕ Le patient est une personne physique qui reçoit, à sa demande ou non, des soins de santé. Ne sont pas considérés comme tels, les donneurs et receveurs d'organes ainsi que les personnes qui participent volontairement à des expériences scientifiques. Toutefois, celles-ci retrouveront le statut de "patient" au cas où des soins seraient donnés à la suite du don ou de l'expérience.
- ⊕ Les praticiens professionnels ou prestataires de soins sont les médecins, dentistes, pharmaciens, accoucheuses, kinésithérapeutes, infirmiers et paramédicaux.
- ⊕ Les soins de santé représentent les services prodigués par les praticiens professionnels dans le but de promouvoir, déterminer, conserver, restaurer ou améliorer l'état de santé d'un patient ou encore, de l'accompagner en fin de vie (soins palliatifs).

Les droits du patient de A à Z

Désormais, les patients jouissent de sept droits. A savoir, les droits :

- ⊕ à la prestation de services de qualité ;
- ⊕ au libre choix du prestataire de soins ;
- ⊕ à l'information sur l'état de santé ;
- ⊕ au consentement ;
- ⊕ à la consultation du dossier médical ;
- ⊕ à la protection de la vie privée ;
- ⊕ à la médiation en matière de plaintes.

Quels recours en cas de problème ?

Bien que la loi prévoit la création d'une fonction de médiation et d'une Commission fédérale "Droits du patient" (voir pages 15 et 17), vous pouvez toujours vous adresser à notre service JURIMUT (voir page 23) lorsque vous rencontrez l'un ou l'autre problème à propos des droits du patient.

Le droit à la prestation de services de qualité (article 5)

Ce droit tombe sous le sens et c'est la raison pour laquelle il est cité en premier lieu dans la loi. Il fait référence aux droits de l'homme ainsi qu'aux valeurs humaines qui les sous-tendent et qui n'ont aucune raison d'être exclues du système de santé.

Ainsi, la loi précise que chaque patient doit se voir offrir, en fonction de ses besoins, des soins de santé efficaces, vigilants et de bonne qualité, et ce, dans le respect de sa dignité humaine, de son autonomie, sans la moindre discrimination. En découle notamment le respect de ses valeurs morales et culturelles, de ses convictions religieuses et philosophiques.

Le droit au libre choix du prestataire de soins (article 6)

Seconde évidence ? Peut-être pas dans tous les cas.

Lorsqu'il s'agit de choisir son pharmacien, son dentiste, son médecin généraliste, cela va de soi. Mais qu'en est-il lors d'une hospitalisation ou lors de soins prodigués par des équipes, par exemple à domicile ? Se donne-t-on alors le droit de choisir le prestataire ? Généralement pas.

Désormais, dans toutes ces circonstances, la loi reconnaît le droit de choisir le praticien, à quelques exceptions près. Par exemple, lorsqu'il s'agit de traitements médicaux en prison ou de l'admission forcée d'une personne atteinte de maladie mentale. Il existe cependant une autre restriction : dans certains hôpitaux ou cliniques, il n'y a parfois qu'un seul praticien compétent ou présent pour les soins requis (exemple : un seul gériologue, un seul gynécologue).



Changement d'avis

Le praticien est choisi. Mais il se peut que pour x raisons nous ayons envie d'en changer ou encore que nous estimions nécessaire de consulter un autre prestataire pour avoir un deuxième avis sur notre santé. Que prévoit la loi dans ce cas ? Elle acquiesce : tout patient a le droit de prendre contact avec un autre praticien professionnel, et même, de revenir sur son choix.

Le droit à l'information sur l'état de santé (article 7)

La loi est très claire : "Le patient a droit, de la part du praticien professionnel, à toutes les informations qui le concernent et peuvent lui être nécessaires pour comprendre son état de santé et son évolution probable".

Cela signifie que tout praticien doit fournir à son patient des informations précises sur le diagnostic et le comportement à adopter, par exemple, en vue de préserver l'état de santé (indications sur l'utilisation de médication, sur les risques en cas de grossesse, etc.).

En outre, il doit s'assurer que son interlocuteur comprend ses explications. Dans ce but, il doit tenir compte de sa personnalité, de sa formation, de son âge, etc. Toutefois, le praticien donnera ces informations en fonction de ses compétences. Inutile donc de demander à une infirmière d'établir un diagnostic médical. Par contre, elle sera tout à fait compétente pour donner les informations utiles sur les soins infirmiers.

Comment se fait l'information ?

En principe, les informations sont données oralement, dans une langue claire, adaptée au niveau de compréhension du patient. Ce dernier est en droit de demander une confirmation écrite de ces informations (ce qui lui permettra de les réexaminer au calme ou, au besoin, avec un autre praticien). Il peut, par ailleurs, demander au prestataire de communiquer les informations à une personne de confiance. Ce genre de décision peut s'avérer utile lorsque le patient est en fin de vie. La demande d'un transfert d'information à une personne de confiance doit être écrite. Elle sera gardée dans le dossier médical, au même titre que les renseignements sur la personne désignée par le patient.

Le droit de ne pas savoir

La loi envisage également le cas des personnes qui ne souhaitent pas en savoir davantage sur l'état actuel de leur santé ou sur son évolution. Le praticien est tenu de respecter leur demande (écrite ou orale) et de garder trace de celle-ci dans le dossier médical, sauf au cas où l'absence d'information risque d'entraîner un grave préjudice à la santé de son patient ou à celle d'autres personnes (notamment dans le cas de maladies contagieuses ou incurables). Dans ce cadre précis, le praticien ne peut pas prendre, seul, la décision de communiquer les informations. Il doit, au préalable, consulter un collègue mais aussi la personne de confiance éventuellement désignée par son patient.



L'exception thérapeutique

Le praticien est en droit de ne pas informer son patient sur son état de santé, lorsqu'il estime que les informations risquent de lui causer un grave préjudice. Ici encore, il ne peut prendre la décision sans en référer à un collègue et à la personne de confiance éventuellement désignée par son patient. En outre, il notera les raisons de son choix dans le dossier médical.

Si les circonstances ont changé et que le patient ne risque plus de souffrir d'un préjudice grave en prenant connaissance de son état de santé, le praticien doit alors l'en informer.

Le droit au consentement (article 8)

Le principe du consentement

Avant toute intervention (traitement, examen, opération, etc.) proposée par un prestataire de soins, le patient a le droit de donner ou de refuser son consentement, moyennant information préalable et sans subir de pression. L'intervention ne pourra pas avoir lieu sans son approbation, sauf en cas d'urgence (voir plus loin, page 11).

Sous quelle forme ?

Le consentement ne doit pas forcément faire l'objet d'un écrit, mais il doit être exprimé. Ceci dit, sa mise par écrit peut être décidée d'un commun accord avec le praticien.

La loi envisage également la situation suivante : il arrive qu'un patient n'exprime pas clairement son consentement même après avoir été largement informé sur l'intervention. Dans son attitude, il ne montre aucune réticence et semble plutôt approuver l'intervention. Dans ce cas, le praticien est en droit d'interpréter son comportement comme un consentement ; on parle alors de consentement implicite.

Quelle information ?

Le praticien doit donner l'information préalablement à l'intervention et en temps opportun ; ce qui permettra au patient de prendre sa décision en toute connaissance de cause ou éventuellement de consulter un autre prestataire de soins pour avoir un deuxième avis.

L'information doit être transmise de manière claire et englober tous les aspects de l'intervention :

- ⊕ son objectif (sert-elle à établir un diagnostic, à opérer, etc. ?) ;
- ⊕ sa nature (est-elle douloureuse ?) ;
- ⊕ son degré d'urgence ;
- ⊕ sa durée et sa fréquence (l'intervention sera-t-elle ou non répétée ?) ;
- ⊕ ses contre-indications ;
- ⊕ ses effets secondaires et ses risques significatifs ;
- ⊕ ses répercussions financières (honoraires, tickets modérateurs, suppléments, praticien conventionné ou non) ;
- ⊕ les soins de suivi (postcure) ;
- ⊕ les alternatives possibles.

Le prestataire de soins doit également informer son patient des conséquences et des risques qu'il encourt lorsqu'il refuse l'intervention ou revient sur son consentement.

Le refus ou retrait du consentement

Le droit au refus ou au retrait du consentement est désormais acquis. A la demande du patient ou du prestataire de soins, le refus ou le retrait de consentement est consigné dans le dossier médical. La loi stipule par ailleurs que cette décision "n'entraîne pas l'extinction du droit à des prestations de qualité". En d'autres termes, les praticiens n'ont pas à la juger et doivent continuer à prodiguer des soins de qualité.

Si le patient se trouve dans le coma (ou un autre état de santé qui l'empêche de s'exprimer), après avoir fait part de son refus pour une intervention déterminée, le praticien est tenu de respecter sa volonté.

Situations d'urgence et consentement

En cas d'urgence, et lorsqu'il y a une incertitude quant aux volontés exprimées par le patient ou son représentant (voir plus loin, page 18) par rapport à une intervention, la loi laisse le droit, au praticien professionnel, de pratiquer immédiatement toute intervention nécessaire dans l'intérêt du patient.



Le droit à la consultation du dossier médical (article 9)

Avec le droit au consentement, le droit de regard (et de copie) sur le dossier médical est sans doute la grande nouveauté de la loi. Il implique, pour le praticien, l'obligation de tenir le dossier à jour et de le conserver en lieu sûr. Le patient peut par ailleurs lui demander d'y ajouter tout document qu'il aimerait y voir figurer. Il peut s'agir tant de déclarations écrites que d'articles scientifiques.

Que comprend un dossier médical ?

En général, on y trouve :

- ⊕ des données sur l'identité et l'adresse du patient ;
- ⊕ des informations médicales : notes personnelles du praticien, résultats d'examens médicaux, diagnostics, etc.

Lorsque le dossier est ouvert dans un hôpital, il contient aussi les informations sur la couverture sociale, les dates d'entrée et de sortie, et des renseignements spécifiques à la raison de l'hospitalisation (résultats examens médicaux et analyses, comptes rendus d'opérations, radios, etc.).



Comment peut-on consulter son dossier ?

Le praticien a 15 jours pour le mettre à disposition du patient, lorsque celui-ci en a fait la demande. Toutefois, les annotations personnelles du praticien (voir encadré) et les informations qui concernent d'autres personnes ne pourront pas lui être divulguées.

L'accès à ces informations représente certes une avancée réelle pour le dialogue et l'équilibre dans la relation "patient - prestataire de soins", encore faut-il les comprendre. La loi autorise le patient à se faire aider, dans la lecture du dossier, par une personne de confiance (praticien professionnel ou non). Il peut également lui déléguer directement ce droit de consultation. Si l'intermédiaire est lui-même prestataire de soins, il peut aussi avoir accès aux annotations personnelles du praticien.

Qu'entend-on par annotations personnelles ?

Il s'agit des notes personnelles du praticien et qui correspondent à des informations qu'il estime devoir tenir pour lui-même.

La consultation du dossier en cas d'exception thérapeutique

Que se passe-t-il lorsqu'un patient demande à consulter son dossier médical, alors que jusqu'ici le praticien a choisi de ne pas l'informer sur son état de santé par crainte de lui causer un préjudice grave ? Si le praticien estime que cette crainte est toujours d'actualité au moment de la demande du patient, alors seul un praticien désigné par ce même patient pourra consulter le dossier médical (y compris les annotations personnelles).

Le droit de copie

Au droit de consultation s'ajoute le droit de copie (partielle ou totale) du dossier médical au prix coûtant. Chaque copie reprendra la mention "strictement personnel et confidentiel", et ce, afin d'éviter que ces informations soient utilisées à d'autres fins par des tiers (notamment les compagnies d'assurances).

L'extension du droit de consultation à l'entourage

Après un décès, l'entourage a le droit de consulter le dossier médical de son proche, sous certaines conditions :

- ⊕ le droit est limité à l'époux(se), le partenaire ou un parent jusqu'au deuxième degré (père/mère, enfant, frère/sœur, grand-parent, petit-enfant) ;
- ⊕ le consultant doit témoigner d'un intérêt réel et suffisamment motivé de façon à ne pas porter atteinte au droit à la vie privée ;
- ⊕ la consultation est indirecte : elle s'effectue uniquement par le biais d'un praticien professionnel (qui est en droit de consulter les annotations personnelles du praticien qui soignait la personne décédée) ;
- ⊕ le patient décédé ne s'est pas opposé, au cours de son existence, à une telle consultation.

Le droit à la protection de la vie privée (article 10)

Quelle que soit l'intervention du praticien professionnel, le patient a droit au respect de sa vie privée. Cela signifie, entre autres, que son intimité doit être respectée et que les informations liées à sa santé ne peuvent être divulguées.

En outre, comme le dit la loi : "Sauf accord du patient, seules les personnes dont la présence est justifiée dans le cadre de services dispensés par un praticien professionnel peuvent assister aux soins, examens et traitements".

Elle précise qu'aucune ingérence n'est autorisée dans l'exercice de ce droit sauf dérogation légale et lorsque la protection de la santé publique ou celle des droits et des libertés d'autres personnes est en danger.



Le respect des droits dépend aussi de la participation du patient

La loi, dans son article 4, précise que le respect des droits du patient ne repose pas sur les seules épaules du praticien. On compte donc sur la participation active du patient pour garantir un dialogue ouvert. Dans cette optique, il est tenu de donner toutes les informations nécessaires pour que le prestataire puisse lui prodiguer les soins adéquats. Si le patient a désormais le droit d'être informé, il est clair que de son côté, le praticien doit l'être aussi.

Le droit à la médiation des plaintes (article 11)

Tout patient a le droit d'introduire une plainte lorsqu'il estime que les droits qui lui sont désormais octroyés ne sont pas respectés. Toute plainte sera prise en compte et fera l'objet d'une médiation. Pour ce faire, la nouvelle législation prévoit l'instauration d'une fonction de médiation, à la fois en secteur hospitalier et en secteur ambulatoire (soins dispensés en dehors des hôpitaux).



Quelles sont les missions de la fonction de médiation ?

En premier lieu, elle est chargée de la prévention des plaintes. En d'autres termes, elle doit favoriser et promouvoir la communication entre le patient et le praticien professionnel.

Deuxièmement, et comme son nom l'indique, elle essaye de trouver une solution lorsqu'il y a dépôt de plainte. Si aucune solution ne peut être dégagée, elle veillera alors à informer le patient sur les autres possibilités de recours dont il peut bénéficier.

Enfin, outre la diffusion d'informations sur sa propre organisation, la loi lui confère une autre tâche : la formulation de recommandations dans le but d'éviter le dépôt des plaintes.

Une fonction en construction

A l'heure actuelle, un arrêté royal doit encore paraître pour fixer les conditions auxquelles la fonction de médiation devra répondre en termes d'indépendance, de secret professionnel, d'expertise, de protection juridique, d'organisation, de fonctionnement, de financement, de règles de procédure et de ressort. C'est dire qu'à ce jour, la fonction de médiation n'est pas encore effective.

N'oubliez pas que notre Service JURIMUT peut déjà vous aider en cas de problèmes liés aux prestations de soins et à l'hospitalisation.

Une Commission fédérale "Droits du patient" (article 16)

Pour sûr, le législateur a pris soin d'envisager tous les moyens pour assurer au maximum la protection des patients. La preuve, ce projet de créer la Commission fédérale « Droits du patient » où siègeront les représentants des patients, des praticiens professionnels, des hôpitaux et des organismes assureurs. Cinq missions lui seront déléguées :

- ⊕ rassembler les informations concernant les matières relatives aux droits du patient ;
- ⊕ formuler des avis sur les droits et devoirs des patients et praticiens à l'intention du Ministre de la Santé publique ;
- ⊕ évaluer l'application de la loi ;
- ⊕ évaluer le fonctionnement des fonctions de médiation ;
- ⊕ traiter les plaintes à l'encontre des fonctions de médiation.

Il y aura, au sein de cette Commission fédérale, un Service de médiation qui se chargera de dispatcher les plaintes vers les organismes qui assureront les missions de médiation. Tant que celles-ci ne seront pas opérationnelles, le Service de médiation de la Commission fédérale traitera lui-même la plainte.

L'exercice des droits (articles 12 à 15)

En principe, les droits du patient sont exercés par lui-même. Toutefois, il arrive qu'il se retrouve dans l'incapacité de les exercer. Dès lors, ses droits devront nécessairement être délégués à une autre personne.

Qui peut se retrouver dans l'incapacité d'exercer ses droits ?

La loi envisage trois situations : celle du patient mineur, celle du patient majeur sous statut de minorité prolongée et du patient majeur interdit (voir encadré), et celle de la personne considérée comme juridiquement capable tout en n'étant plus à même d'exprimer sa volonté (par exemple, suite à un accident vasculaire cérébral grave).

Qu'entend-on par ...

Statut de minorité prolongée?

Le majeur dont il est établi qu'en raison de son état de déficience mentale congénitale ou ayant débuté au cours de la petite enfance, caractérisé par un manque de développement de l'ensemble des facultés intellectuelles, affectives et volitives, il est et paraît devoir rester incapable de gouverner sa personne et d'administrer ses biens, peut être placé sous statut de minorité prolongée.

Patient majeur interdit?

- ⊕ Le majeur qui est dans un état habituel d'imbécillité ou de démence doit être interdit.
- ⊕ L'interdit est assimilé au mineur pour sa personne et pour ses biens.

Qui a droit de représentation?

- ⊕ Lorsque le patient est mineur, l'exercice des droits revient aux parents ou au tuteur. Toutefois, la loi insiste pour que le patient mineur soit autant que possible associé à cet exercice. Elle prévoit même qu'il peut exercer ses droits sans l'intervention de ses parents ou de son tuteur, s'il en est capable compte tenu de son âge et de sa maturité.
- ⊕ Dans le cas d'un patient majeur relevant du statut de minorité prolongée ou de l'interdiction ne disposant pas de la capacité civile (par



exemple, certaines personnes handicapées mentales, les personnes atteintes de démence, etc.), ce sont également les parents (ou le tuteur) qui le représentent, tout en veillant à associer au maximum leur enfant ou protégé à l'exercice de ses droits, en fonction de sa capacité de compréhension.

- ⊕ Quand une personne disposant de la capacité civile se retrouve dans l'incapacité d'exprimer, en fait, sa volonté, la loi relative aux droits du patient prévoit un système de représentation en cascade. Tant que le patient n'a pas retrouvé la capacité d'exercer ses droits, ceux-ci sont transférés, en ordre subsidiaire, aux personnes suivantes:
 - un mandataire désigné par mandat écrit, daté et signé par cette personne et le patient lorsque ce dernier était encore apte à le faire. Ce mandat peut être révoqué par le mandataire ou par le patient, via un écrit daté et signé;
 - l'époux (se) cohabitant(e), le cohabitant(e) légal ou le cohabitant(e) de fait;
 - un enfant majeur, un parent, un frère ou une sœur majeur(e);
 - le praticien professionnel.

Le représentant du patient peut-il exercer tous les droits?

Oui, mais afin de protéger l'intimité et la vie privée du patient, dans certains cas, il n'aura pas le droit de consulter (ou de copier) le dossier médical.

Par ailleurs, le représentant doit toujours intervenir dans l'intérêt du patient. Lorsque le praticien estime que ce n'est pas le cas, il a le droit de prendre une décision différente de celle du représentant. A son tour, cette décision devra être prise dans l'intérêt du patient, pour prévenir toute menace pour sa vie et toute atteinte grave à sa santé. Au besoin, la décision résultera d'une concertation pluridisciplinaire. Elle sera, en tout cas, motivée par écrit dans le dossier médical.

A noter que le prestataire de soins ne pourra toutefois pas déroger à la décision du mandataire désigné par le patient, lorsque ce mandataire peut prouver que sa décision correspond à la volonté expresse du patient.

Les droits du patient à l'hôpital (articles 17 et 18)

L'obligation de respecter les droits du patient

La loi relative aux droits du patient a donné lieu à l'ajout d'un chapitre "Respect des droits du patient" dans la loi sur les hôpitaux (loi du 7 août 1987).

Dans leurs relations avec les patients, les hôpitaux sont donc tenus de respecter les nouvelles dispositions en leur faveur, qu'il s'agisse des aspects médicaux, infirmiers ou de tout autre soin. Cela signifie notamment que tous les praticiens professionnels travaillant dans un hôpital, que ce soit à titre de salarié ou d'indépendant, doivent se conformer aux prescrits de la loi.

La responsabilité en cas de non respect des droits du patient

C'est l'hôpital qui est, en principe, responsable des manquements commis par les praticiens professionnels qui travaillent en son sein. Néanmoins, il existe une exception. En effet, sa responsabilité ne sera pas engagée lorsque ce manquement aux droits du patient est commis par un praticien professionnel qui travaille dans l'hôpital à titre indépendant, et ce, pour autant que l'hôpital ait préalablement informé le patient qui le demande de cette hypothèse.

La création d'une fonction de médiation

Un autre article s'ajoute à la loi du 7 août 1987 sur les hôpitaux et prévoit la création d'une fonction de médiation en leur sein. En ce sens, les hôpitaux doivent veiller à ce que toutes les plaintes puissent y être déposées.

Les droits du patient et les assurances (article 19)

La conclusion ou l'exécution de certains contrats d'assurance dépendent parfois de la remise de certificats médicaux. Soucieux de concilier le respect des droits des patients et l'intérêt légitime des compagnies d'assurances d'être informées sur l'état de santé de leur client au moment de la signature d'un contrat, le législateur a remplacé l'article 95 de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre par une nouvelle disposition au titre : "Information médicale".

Auparavant le médecin traitant était obligé de remettre certains certificats médicaux à son patient. Mais aujourd'hui, la loi n'oblige plus, elle lui en donne la possibilité. En substance, elle dit : "Il peut remettre... les certificats médicaux à l'assuré qui en fait la demande". En outre, ces certificats se limiteront dorénavant à une description de l'état actuel de la santé du candidat à l'assurance.

Une autre limitation prévue par la loi concerne les médecins-conseils des compagnies d'assurances. Les certificats médicaux leur seront désormais adressés en personne et il leur reviendra de déterminer les informations pertinentes qu'il y a lieu de communiquer à l'assureur.



Enfin, l'examen médical nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat doit se fonder sur les antécédents déterminant l'état actuel de la santé du candidat à l'assurance et non sur des techniques d'analyse génétique propres à déterminer son état de santé futur.

Les droits des personnes handicapées

Tous les droits cités dans les pages précédentes sont bien entendu valables pour les personnes handicapées. Elles ont donc, comme les autres, le droit d'être informées afin de pouvoir comprendre tous les points cités à la page 11 de ce livret et de prendre leurs décisions en fonction.

La possibilité de se faire accompagner et/ou représenter est bien sûr un avantage pour beaucoup de personnes handicapées qui, bien que jouissant de l'entière de leurs facultés mentales, n'en éprouvent pas moins des difficultés de compréhension ou d'expression ou encore de déplacement (personnes malvoyantes, malentendantes, personnes infirmes moteurs cérébrales, personnes à mobilité réduite, ...). Ces personnes sont en mesure de choisir, elles-mêmes, leur représentant et de prendre part aux décisions qui les concernent. Pour elles, peut-être plus que pour n'importe qui d'autre, le choix de la personne de confiance est primordial.

Qu'en est-il pour les personnes handicapées mentales qui ne sont pas sous minorité prolongée (soit la plupart de ces personnes)? Si elles n'ont pas la capacité de compréhension suffisante pour choisir un représentant, qui peut être désigné? Quelle sera la garantie de l'implication de la personne dans les décisions concernant sa santé? A l'heure actuelle, la question reste ouverte.

Reconnaissons à la personne handicapée le droit de s'impliquer dans la mesure de ses potentialités.

Par l'information et le conseil, l'Association Socialiste de la Personne Handicapée (ASPH) contribue à donner aux personnes handicapées, les moyens de faire valoir leurs droits (coordonnées : voir le carnet d'adresses, page 26).

Jurimut CONSEIL – ASSISTANCE – DÉFENSE



C'est quoi Jurimut?

⊕ Un service de conseils et d'assistance juridique lorsque surviennent des problèmes ou des litiges liés aux soins de santé ou aux droits du patient.

Pour qui?

⊕ Pour les affiliés des Mutualités Socialistes en ordre de cotisations à l'assurance complémentaire.

Pourquoi?

⊕ Parce que la qualité de vie de nos affiliés a toujours été au centre de nos préoccupations et, qu'aujourd'hui, plus que jamais, leurs droits en matière de santé doivent être respectés et protégés.

En pratique, Jurimut vous aide lorsque...

Vous estimez que vos droits en tant que patient n'ont pas été respectés

Grâce à ses connaissances juridiques et sa pratique quotidienne, Jurimut vous conseille, vous guide et intervient auprès des praticiens professionnels afin de trouver une solution à l'amiable.

Vous contestez une facture d'hospitalisation

Jurimut vérifie cette facture et vous l'explique dans le détail. Si une erreur est constatée dans le chef de l'hôpital, Jurimut prend directement contact avec le service responsable des facturations afin de régler le problème et vous informe du résultat de sa démarche.



Vous trouvez que les honoraires du prestataire de soins sont anormalement élevés

Que ces honoraires soient perçus à la suite d'une consultation dans un cabinet privé ou à l'hôpital, Jurimut vérifie leur légitimité. Si le problème se confirme, notre service réclame au prestataire le remboursement de la somme indûment payée.

Vous n'avez pas reçu d'attestation de soins

Vous avez effectivement un problème puisque sans attestation de

soins, aucun remboursement n'est possible. Jurimut se charge de la réclamer et de régulariser la situation.

Vous estimez être victime d'une erreur médicale

Jurimut vous guide et vous aide dans vos démarches pour obtenir réparation. Toutefois, cette action doit se fonder sur des arguments solides et suffisamment motivés.

Au besoin, Jurimut intervient directement auprès des prestataires (médecin, kinésithérapeute, infirmier, ...) ou de l'hôpital que vous jugez responsables de votre situation. Lorsque aucune solution à l'amiable n'est envisageable, Jurimut peut, avec votre accord, entamer une action en justice.

Pour les coordonnées, voir le carnet d'adresses (page 26)

Les centres de service social des mutualités socialistes

Service et écoute personnalisés

C'est ici que vous trouverez les réponses à toutes vos questions liées à la prise en charge de votre proche. Une équipe d'assistantes sociales est à votre écoute, vous conseille et vous guide dans vos différentes démarches. Vous pouvez, par exemple, obtenir des renseignements personnalisés sur :

- ⊕ la couverture des mutualités socialistes ;
- ⊕ l'aide sociale dont vous pouvez bénéficier sur le plan administratif et budgétaire (pensions, allocations aux handicapés, aides diverses, ...) ;
- ⊕ les droits à des avantages sociaux ;
- ⊕ les services d'aide et de soins à domicile ;
- ⊕ l'aide juridique.

Polyvalents, gratuits, ouverts à tous et proches de vous, ces centres sont implantés dans toutes les régions. Des permanences sociales et des visites à domicile sont régulièrement organisées.

Pour les coordonnées, voir le carnet d'adresses (page 26)

CARNET D'ADRESSES

NOS MUTUALITÉS RÉGIONALES

Il y a un service Jurimut et un Centre de Service Social dans chacune de nos mutualités. L'Association Socialiste de la Personne Handicapée (ASPH) y est également présente.

Borinage

rue Chisaire 10 - 7000 Mons
tél 065/37 77 11 - fax 065/33 66 60

ASPH : 065/37 77 02
Jurimut : 065/37 77 13
Centre de Service Social : 065/37 77 08

Brabant

rue du Midi 111 - 1000 Bruxelles
tél 02/506 96 11 - fax 02/514 59 26

ASPH : 02/546 14 42
Jurimut : 02/506 98 61
Centre de Service Social : 02/546 14 40

Brabant wallon

chaussée de Mons 228 - 1480 Tubize
tél 02/391 09 11 - fax 02/355 46 80

ASPH : 02/656 01 87
Jurimut : 02/ 391 09 31
Centre de Service Social : 02/391 09 21

Centre et Soignies

rue Ferrer 114 - 7170 La Hestre
tél 064/27 92 11 - fax 064/26 07 67

ASPH : 064/27 92 10
Jurimut : 064/27 93 80
Centre de Service Social de la Hestre :
064/27 92 40
Centre de Service Social de Soignies :
067/33 47 32

Charleroi

avenue des Alliés 2 - 6000 Charleroi
tél 071/20 86 11 - fax 071/32 44 53

ASPH : 071/20 88 39
Jurimut : 071/20 86 40
Centre de Service Social : 071/20 86 30

Dinant-Philippeville

rue de France 35 - 5600 Philippeville
tél 071/66 03 11 - fax 071/66 75 22

ASPH : 071/66 94 52
Jurimut : 071/66 03 75
Centre de Service Social : 071/66 03 47

Hainaut Occidental

rue du Fort 48 - 7800 Ath
tél 068/26 42 42 - fax 068/26 42 49

ASPH : 068/26 42 80
Jurimut : 068/26 42 80
Centre de Service Social
de Tournai-Ath : 068/26 42 80
Centre de Service Social de Mouscron :
056/85 27 09

Liège

rue Douffet 36 - 4020 Liège
tél 04/341 62 11 - fax 04/341 64 16
ASPH : 04/341 63 06
Jurimut : 04/341 63 26
Centre de Service Social : 04/341 63 25

Luxembourg

place de la Mutualité 1
6870 Saint-Hubert
tél 061/23 11 11 - fax 061/61 28 67

ASPH : 061/23 12 20
Jurimut : 061/23 12 71
Centre de Service Social : 061/23 12 20

Namur

chaussée de Waterloo 182
5001 Saint-Servais
tél 081/72 92 11 - fax 081/72 92 29

ASPH : 081/72 93 57
Jurimut : 081/72 92 44
Centre de Service Social : 081/72 92 51

Transport et communications

boulevard Lemonnier 41 - 1000 Bruxelles
tél 02/514 11 90 - fax 02/514 01 51

ASPH : 02/549 53 61
Jurimut : 02/549 53 88
Centre de Service Social : 02/549 53 61

Verviers

Pont Saint-Laurent 25 - 4800 Verviers
tél 087/31 39 21 - fax 087/31 77 94

Téléphone central des
mutualités et services : 087/31 39 21
fax 087/31 77 94

Si vous souhaitez obtenir un (des) exemplaire(s) de cette brochure :

**adressez-vous à votre mutualité
ou envoyez votre demande à :**

l'Union nationale des mutualités socialistes
Département Communication
rue Saint-Jean 32-38 - 1000 Bruxelles
tél 02/515 05 59 - fax 02/512 62 74

Vous pouvez également commander ou télécharger cette brochure et avoir un aperçu de nos publications sur notre site Internet: www.mutsoc.be à la rubrique "publications"

Editeur responsable: Bernard De Backer – UNMS
rue Saint-Jean 32 - 38 • 1000 Bruxelles

Conception graphique et réalisation :
Centre de l'économie sociale - Krista Philippaerts
Conseiller juridique: Véronique De Coninck

Illustrations: Frédéric Thiry

Rédaction: Josiane De Ridder

Suivi de production: Carine Perin

Conception et coordination: Dominique Plasman - Unité Consumérisme

Dépot légal: D/2003/1222/01

