

L'organisation de la médiation

MÉDIATION DANS LES SOINS,



parapluie ou porte-voix ?

.....
La fonction de médiation est prévue dans la loi dite «droits du patient» de 2002. Le médiateur a pour mission de restaurer ou faciliter la communication entre le patient et le praticien concerné par la plainte. Mais comment cette médiation est-elle organisée ?
.....

L'article 11 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient consacre «le droit, pour tout patient, d'introduire une plainte concernant l'exercice des droits que lui octroie la loi relative aux droits du patient auprès d'une fonction de médiation compétente». D'où l'existence des fonctions de médiation, appelées aussi dans le langage courant services de médiation «droits du patient».

Marie-Noëlle Verhaegen,
médiatrice francophone,
service de médiation fédéral «droits du patient».

Dans le prolongement de ce droit de déposer plainte, trois arrêtés royaux ont officialisé, en 2003, l'existence de trois catégories de services de médiation «droits du patient» :

- 1. Les services de médiation hospitaliers**, compétents pour gérer les plaintes de patients manifestées à l'égard de praticiens de la santé travaillant en hôpital. Pour être et rester agréé, chaque hôpital doit disposer d'une fonction de médiation. Celle-ci peut être organisée en commun avec d'autres hôpitaux par le biais d'un accord de collaboration.
- 2. Les services de médiation des plateformes de concertation en santé mentale**, compétents pour gérer les plaintes de patients relatives aux praticiens de la santé travaillant dans des institutions rattachées aux dites plate-formes (hôpitaux psychiatriques, initiatives d'habitation protégées, maisons de soins psychiatriques).
- 3. Le service de médiation fédéral «droits du patient»** situé au service public fédéral Santé publique et composé de quatre personnes, compétent dans la gestion de plaintes pour lesquelles il n'existe pas de service de médiation spécifique. Le service de médiation fédéral gère donc les plaintes de patients à l'égard des praticiens exerçant dans le secteur ambulatoire au sens large, à savoir les praticiens exerçant en cabinet privé, en maisons médicales, maisons de repos, maisons de repos et de soins, à domicile, en prison, dans le secteur de la médecine de contrôle et d'expertise. ●

Mots clés : médiation, service de médiation, droit du patient, hôpital, santé mentale, santé ambulatoire.

AUTRES MODES DE RÉOLUTION DES CONFLITS

Par Caroline Doppagne, médiatrice Centre hospitalier universitaire de Liège – Clinique André Renard d'Herstal

1. Les procédures judiciaires

Outre la possibilité de chercher une solution par voie de médiation, le patient peut toujours avoir recours aux procédures judiciaires. Il peut faire valoir une procédure en responsabilité civile et/ou en responsabilité pénale.

- La responsabilité civile est l'obligation de répondre des dommages que l'on cause à autrui. La responsabilité civile vise plus à assurer la réparation du dommage au profit de la personne qui en a été la victime qu'à sanctionner celui qui a causé ce dommage.
- La responsabilité pénale est celle qui naît d'une infraction, de l'accomplissement par l'agent d'un acte qualifié de crime, délit, ou contravention par la loi. La responsabilité pénale vise la sanction de comportements considérés comme des atteintes à l'ordre public. Elle ne vise pas la réparation du dommage causé à la victime, son but est de punir l'auteur du dommage.
- Dans le cadre de la responsabilité médicale, les deux responsabilités peuvent se cumuler. Chaque fois que l'acte dommageable est constitutif d'infraction, la victime peut porter l'action en réparation, soit devant des juridictions civiles, soit devant les tribunaux répressifs. Il est à noter que l'action pénale prime sur l'action civile.

2. Le Fonds des accidents médicaux (FAM)

Depuis le 31 mars 2010, les personnes (patient et/ou ayant droit), qui estiment avoir subi un dommage résultant de soins de santé, peuvent également faire appel au Fonds des accidents médicaux (FAM) créé par la loi du 31 mars 2010 relative à l'indemnisation des dommages résultant de soins de santé. Il prévoit un nouveau droit d'indemnisation dans le cas d'un accident médical sans responsabilité. Dans le cas où la faute d'un prestataire est établie, le Fonds se retourne contre l'assureur de l'hôpital.

Dans les deux cas de figure, des conditions sont à remplir : le dommage doit être «suffisamment grave». Par ailleurs, le FAM a aussi une mission de prévention sur base des constats établis à la lumière des dossiers déposés. Il donne des recommandations pour prévenir les dommages résultant de soins de santé.