

PATIENTS, CONNAISSEZ - VOUS VOS DROITS ?

Savez-vous que vous pouvez refuser un traitement ou une intervention ? Que vous avez le droit de consulter un deuxième médecin ? Qu'un recours est possible si vous n'êtes pas satisfait des soins reçus ? Que vous devez être tenu-e au courant des conséquences possibles d'un acte médical ? Une loi précise tous ces droits.

Contrairement à la plupart des pays de l'Union européenne (Danemark, Pays-Bas, Grèce...), la Belgique ne disposait d'aucune loi spécifique aux droits du patient. Cela ne signifie pas qu'il n'était pas protégé mais les informations étaient dispersées, imprécises et pas toujours en sa faveur. En 2002, une loi est venue combler les lacunes.

Désormais tout patient bénéficie d'une série de droits.

Ces droits sont considérés comme des droits individuels que le patient exerce lui-même. S'il n'a pas la possibilité de le faire parce qu'il est mineur d'âge ou dément par exemple, ce sont les parents ou le tuteur qui le remplacent. Il sera autant que possible associé en fonction de son âge et de son degré de maturité dans le premier cas, en fonction de sa capacité de compréhension dans le second.

Droit à des prestations de qualité

Chacun a droit à des soins de santé efficaces et de qualité, dans le respect de la dignité humaine et sans distinction aucune : nationalité, classe sociale, Le médecin, dentiste, pharmacien, chirurgien, kinésithérapeute ou autre professionnel de la santé agira en tenant compte des connaissances médicales du moment et des moyens disponibles.

Libre choix du dispensateur de soins

Le patient peut choisir lui-même la personne qui le soigne et revenir sur son choix s'il le souhaite. Il a le droit de demander un deuxième avis. Quelques exceptions existent en matière de médecine du travail par exemple.

Droit à l'information

Le patient a droit à toutes les informations lui permettant de connaître son état de santé et son évolution probable. Celles-ci lui seront fournies dans un langage clair et compréhensible. Elles peuvent être communiquées à une personne de confiance (professionnel ou non) si le patient en fait la demande. Si ce dernier a le droit de savoir, il a aussi celui de ne pas savoir. Le médecin peut cependant être amené à l'informer s'il souffre d'une maladie pouvant nuire à sa santé ou à celles des autres : une maladie contagieuse par exemple. Le praticien peut aussi être amené à taire une information si celle-ci représente un danger pour le patient ou un proche : c'est l'exception thérapeutique.

Droit au consentement

Le patient a le droit de donner ou de refuser son consentement pour toute intervention. Une série d'informations doit lui être communiquée pour pouvoir prendre une décision en toute connaissance de cause, par exemple pour décider de la poursuite d'une chimiothérapie. Elles concernent le but de l'intervention, sa nature, son degré d'urgence, sa durée, les contre-indications, les effets secondaires et les risques, les coûts, le suivi médical, les éventuelles alternatives, les conséquences en cas de refus... Le praticien n'a pas le droit d'administrer un traitement si le patient n'est pas d'accord.

Mais il n'est pas toujours possible d'obtenir le consentement. En cas de coma ou d'urgence par exemple, le praticien agira dans l'intérêt du malade et de sa santé. Le fait sera mentionné dans le dossier du patient.

Droit à un dossier du patient

Le patient a droit à un dossier médical tenu à jour par le médecin qui le soigne. Il peut le consulter seul ou avec une personne de confiance qui, le cas échéant, peut le remplacer. Il peut en demander une copie partielle. Le professionnel, de son côté, peut refuser l'accès à certaines données : notes personnelles ou éléments qui pourraient représenter un danger grave pour la santé du patient.

Droit à la protection de la vie privée

Indépendamment du secret professionnel qui lie le praticien, le patient a droit à la protection de sa vie privée pour ce qui est des informations relatives à sa santé. Celles-ci ne peuvent être transmises à des tiers sauf dans les cas prévus par la loi. Le patient a droit aussi au respect de son intimité : seules les personnes dont la présence est requise sur le plan professionnel peuvent assister à un examen et à une intervention.

Droit à la médiation en cas de plaintes

Un patient mécontent a le droit de s'adresser à un service de médiation. Celui-ci a comme mission prioritaire de l'inciter à prendre contact avec le professionnel pour essayer de trouver un terrain d'entente. Si aucune solution satisfaisante n'est dégagée, le service procède lui-même à la médiation. En cas d'échec, il renseigne le patient sur les autres recours possibles.

Chaque hôpital est tenu de disposer d'un service de médiation qui traite les plaintes au sein de l'établissement. Un service existe au niveau fédéral ; il reçoit les plaintes déposées à l'encontre de praticiens agissant en dehors d'une hospitalisation (pharmaciens, dentistes, généralistes...).

Droit à l'atténuation de la douleur

Tout patient a le droit de recevoir les soins les plus appropriés pour prévenir, traiter et atténuer la douleur.

A l'hôpital, droit à l'information sur les tarifs

Ce droit ne figure pas dans la loi de 2002 mais dans un arrêté royal de 2004. Tout patient qui entre à l'hôpital doit recevoir, au début de son séjour, un formulaire d'admission à signer. Ce document mentionne les principaux coûts tels que le tarif de la chambre et les suppléments qui peuvent être comptés en fonction du type de chambre¹.

Un progrès mais...

Cette loi relative aux droits du patient constitue sans conteste un progrès. Autrefois, un patient insatisfait était laissé à lui-même. S'il décidait de se tourner vers la justice, il se trouvait bien souvent embarqué dans des

¹ Budget&Droits, Patients mais pas passifs, mars, avril 2007.

procédures longues et coûteuses qui avaient peu de chance d’aboutir. Aujourd’hui, un service l’épaule et le conseille. Le droit à l’information nous paraît vraiment déterminant. En effet, il apparaît de plus en plus clairement aujourd’hui que connaître le diagnostic de sa maladie et comprendre les tenants et les aboutissants des traitements suivis soient des facteurs clefs de la guérison. Tout comme l’est une relation de confiance avec son médecin.

A nous patients de bien connaître nos droits et de rester vigilants quant à leur application.

Budget&Droits évoque une enquête menée en 2006 par une asbl flamande, la Vlaams Patientenplatform (qui rassemble de nombreuses associations de patients) auprès de quatre catégories de médecins : chirurgiens, internistes, pédiatres et psychiatres. Elle montre qu’il reste pas mal de chemin à parcourir. Ainsi près d’un quart des médecins interrogés n’informent que parfois (21,5 %), voire rarement ou jamais (2,5 %) le patient des contre-indications, effets secondaires et risques du traitement. Moins de la moitié l’informe sur les conséquences d’un refus éventuel de traitement et 17 % estiment qu’avec la loi sur les droits du patient, ils perdent trop de temps à informer leurs patients¹.

Une autre enquête, menée par le CRIOC (Centre de Recherche et d’Information des Organisations de Consommateurs) révèle qu’une majorité de patients ignore l’existence, au sein des hôpitaux, d’un service de médiation chargé de gérer les plaintes². C’est regrettable car l’intervention du médiateur a pour objectif de rétablir la communication et d’éviter qu’un problème parfois mineur ne débouche sur un véritable conflit. Les plaintes les plus courantes ont trait à des problèmes de communication, mais elles peuvent aussi concerner la facturation, un aspect médical ou la qualité du service (chambres, repas...). Non seulement, les patients ne sont pas informés de l’existence de ce service quand ils entrent à l’hôpital, constate le CRIOC, mais le médiateur lui-même n’est pas visible. On trouve en effet rarement des panneaux indiquant son bureau qui se situe souvent en dehors des lieux de passage. Informer les patients dès leur entrée à l’hôpital apparaît donc comme une priorité.

Plus largement, c’est une information générale sur les droits des patients tant auprès de ceux-ci que du personnel soignant qu’il faut mener dans l’intérêt des deux parties. Elles ont tout à gagner de relations plus transparentes et de droits clairement fixés pour chacune. En libérant la parole du malade, la nouvelle loi l’aide à exprimer ses attentes et à mieux prendre sa santé en main.

Anne Vanhese, journaliste à l’ACRF - Plein Soleil

**L’ACRF souhaite que les informations qu’elle publie
soient diffusées et reproduites ;
n’oubliez pas dans ce cas de mentionner la source.**

Avec le soutien de



² www.crioc.be