

**COMMISSION DE LA SANTE PUBLIQUE, DE L'ENVIRONNEMENT ET DU RENOUVEAU
DE LA SOCIETE**
25 octobre 2016

**Question de M. André Frédéric à la ministre des Affaires sociales et de la Santé
publique sur "la loi sur le droit des patients" (n° 13464)**

André Frédéric (PS): Selon Test-Achats, une personne sur sept se dit bien informée de ses droits en tant que patient et une sur trois sait que ses droits font l'objet d'une loi. Si le droit de consulter son dossier est connu, 60 % des répondants y accèdent difficilement. Par ailleurs, 18 % affirment qu'ils n'introduiraient pas de plainte contre un prestataire de soins par crainte d'être moins bien soignés, par conviction d'une perte de temps ou à cause d'une procédure trop compliquée.

Test-Achats suggère d'améliorer la loi en créant une ligne gratuite pour trouver des réponses claires aux questions relatives aux plaintes, en rendant plus indépendants les services de médiation ou en instaurant une commission de contrôle indépendante vérifiant le fonctionnement des structures et traitant les plaintes contre les services de médiation.

Connaissez-vous cette enquête et d'autres études sur le sujet? Estimez-vous que les patients ne connaissent pas assez leurs droits? Si oui, envisagez-vous d'améliorer la situation? Que pensez-vous des pistes de Test-Achats?

Maggie De Block, ministre :

Test-Achats présente des pistes pour renforcer l'efficacité des services de médiation "droit du patient". Je reste attentive à toutes les idées venant du terrain. Les actions du SPF Santé publique ont fait connaître la loi de 2002 relative aux droits du patient. Les plates-formes d'organisations de patients ont organisé des campagnes vers leurs membres. La distribution de matériel promotionnel du SPF continue sous différentes formes. La campagne de décembre 2015 a diffusé huit films pédagogiques distribués aux partenaires du secteur. Certains les ont placés sur leurs sites web.

Les films sont visibles via la chaîne youtube du SPF Santé publique. Le Service de médiation fédérale Droits du patient joue un rôle d'écoute et de guidance en cas de plaintes ou de questions relatives aux droits.

La cellule Veille renseigne aux patients les instances prenant en charge leurs doléances. En 2015, sur 792 plaintes reçues, elle en a traité 281, 195 ont été orientées vers les services de médiation locaux et 287 vers des instances tierces. Elle a reçu aussi 370 demandes d'informations sur les droits du patient.

Concernant le fonctionnement des Services de médiation droits du patient au niveau local, en 2014, les médiateurs hospitaliers ont enregistré 14 500 plaintes; ces chiffres augmentent chaque année, reflétant la meilleure visibilité et des services de médiation et des droits des patients.

André Frédéric (PS): Malgré les nombreuses choses en place, une personne sur sept se dit non informée de ses droits. Entre les outils et la perception qu'en ont les personnes, il y a un différentiel auquel il faut être attentif.