

Préambule

La fonction de médiation est exercée par un médiateur. Il est l'intermédiaire pour nouer ou renouer le dialogue, prévenir ou résoudre les situations conflictuelles. Le médiateur hospitalier intervient lorsqu'un patient estime que ses droits (repris dans la loi du 22 août 2002) n'ont pas été respectés. Il est un relais entre un patient et un ou des membres du personnel de l'hôpital concernant un aspect médical, infirmier ou d'une autre profession de santé lié à la dispensation de soins. Le médiateur est indépendant, neutre et son intervention est gratuite.

Article 1 - Objet

Le service de médiation est créé en vertu des dispositions de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient et conformément aux dispositions de l'arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre.

L'objet du présent règlement est de fixer les règles d'organisation, de fonctionnement et de procédure du service de médiation hospitalière au sein du CHU Saint-Pierre.

Article 2 – Consultation du règlement

Le présent règlement est disponible sur le site internet de l'hôpital, aux accueils et au service de médiation pour consultation par les patients et les collaborateurs de l'hôpital et toute personne intéressée.

Article 3 – Missions du service de médiation hospitalière

Le service de médiation a pour missions de :

1. prévenir prioritairement et dans la mesure du possible le dépôt de réclamations en favorisant et promouvant la communication et le contact direct entre le patient et le praticien professionnel.
2. d'examiner, en toute indépendance, les réclamations des patients portant sur les droits du patient tels que décrits par la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, en l'occurrence:
 - droit de bénéficier de prestations de qualité;
 - droit de choisir librement le praticien professionnel;
 - droit à être informé sur son état de santé ;
 - droit de consentir librement à la prestation de soins avec information préalable ;
 - droit à la tenue et à la conservation d'un dossier médical par le praticien;
 - droit de pouvoir consulter son dossier et en obtenir copie;
 - droit à la protection de la vie privée;
 - droit à la prise en charge de la douleur.

En outre, en accord avec la Direction du CHU Saint-Pierre, le service de médiation peut traiter des demandes concernant les aspects logistique et administratif auxquels le patient est susceptible d'être confronté dans le cadre hospitalier, à l'exception des questions relatives à la facturation.

3. faciliter dans un délai raisonnable la recherche d'une solution amiable entre parties.
4. en cas d'absence de solution ou si la solution ne satisfait pas les parties, d'informer les patients des autres possibilités existantes pour traiter leur demande.
5. communiquer toutes les informations utiles sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la médiation.
6. formuler des recommandations à l'attention de la Direction et des responsables du CHU Saint-Pierre en matière d'amélioration de la qualité des soins et de la satisfaction des patients.

Article 4 – Principes de la médiation

Le service de médiation traite les dossiers de manière neutre et impartiale.

Le médiateur est tenu au secret professionnel, en ce compris vis-à-vis du Directeur Médical et des autres membres de la direction du CHU Saint-Pierre.

Chaque demande est traitée de manière diligente dans un délai raisonnable.

Article 5 - Information

Les patients doivent être informés de la possibilité d'avoir recours au service de médiation. Les informations sont consultables sur le site internet du CHU Saint-Pierre. L'hôpital communiquera aux patients, sur simple demande et via les brochures d'accueil, les coordonnées du service de médiation hospitalière ainsi que ses heures de permanence.

Article 6 – Demande de médiation

Le patient ou son représentant, tel que visé au chapitre IV de la loi relative aux droits des patients, peut demander l'intervention du service de médiation hospitalière :

- par écrit (courrier traditionnel, fax, courriel) ;
- oralement lors des permanences ou sur rendez-vous ;
- par téléphone (lors des permanences téléphoniques du médiateur);

Le cas échéant, le service de médiation peut demander au patient de retranscrire, dans la mesure du possible, sa réclamation par écrit afin d'instruire le dossier sans risquer d'altérer les paroles et ressentis du patient.

Le patient peut se faire assister d'une personne de confiance.

Le service de médiation hospitalière du CHU Saint-Pierre est accessible 5 demi-journées, par semaine, selon un horaire disponible aux accueils et sur le site internet de l'hôpital.

Le service de médiation traite également, bien qu'elle ne lui ait pas été adressée initialement, toute demande formulée par un patient ou son représentant au sein de l'hôpital, moyennant le consentement de ce patient et/ou de son représentant.

Article 7

Conformément à l'arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre, pour chaque réclamation, les données suivantes sont encodées:

- l'identité et la qualité du demandeur, de son représentant et le cas échéant celles de la personne de confiance, c'est-à-dire les nom et prénom, adresse complète, numéro de téléphone ou tout autre moyen de communication (numéro de fax, adresse électronique, ...);

- la date de réception de la demande de médiation;
- la date et le contenu de la réclamation classé par catégorie ;
- la date de finalisation du traitement de la réclamation;
- le résultat du traitement de la réclamation.

Article 8

Le patient a droit:

- à une intervention gratuite de la part du service de médiation;
- au traitement correct et respectueux de sa demande;
- à l'examen objectif, impartial et en toute indépendance de sa réclamation;
- à une information claire au sujet des compétences et du mode de travail du service de médiation;
- à un accusé de réception de sa demande;
- à une explication claire en cas de refus de la part du service de médiation de traiter sa demande;
- si il le demande, à l'information au sujet de l'état d'avancement de son dossier, à tous les stades du traitement de la demande,
- au respect de sa vie privée.

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'examen de la réclamation ne seront conservées que pendant le temps nécessaire au traitement de celle-ci et pour les besoins de la rédaction du rapport annuel.

Article 9 - Refus

Toute réclamation se rapportant à des faits antérieurs à la date d'entrée en vigueur de la loi relative aux droits des patients ne sera pas prise en compte par le service de médiation.

La procédure de traitement des réclamations décrites dans le présent règlement pourra être simplifiée si:

- la réclamation n'est manifestement pas fondée, soit parce qu'elle est totalement fantaisiste, soit parce qu'elle est exclusivement vexatoire ou diffamatoire;
- la réclamation est exactement la même qu'une réclamation déjà écartée par le médiateur et ne contient pas de faits nouveaux.

Article 10

Le service de médiation est incompétent pour toute réclamation faisant l'objet d'une procédure en justice ou ayant donné lieu à une décision judiciaire. Toute réclamation en cours d'examen sera immédiatement clôturée si une action en justice est introduite.

Article 11

Le service de médiation pourra, chaque fois qu'il le souhaite, entrer directement en contact avec toutes les personnes concernées par la réclamation, avec toutes les personnes pouvant fournir des précisions utiles ainsi qu'avec des experts extérieurs à l'institution.

Dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour que le service de médiation puisse répondre à une demande, il peut demander au CHU Saint-Pierre ou aux services et prestataires concernés de lui fournir diverses informations complémentaires. Ces informations doivent être transmises dans un délai raisonnable à compter de la date de la demande.

Article 12 – Entrevue de médiation

Le service de médiation pourra, s'il l'estime nécessaire, proposer une ou plusieurs entrevues entre les parties concernées par la médiation et, moyennant leur consentement respectif, en fixer la date et le lieu.

Article 13 – Accord de médiation

Si un arrangement à l'amiable a pu aboutir, le service de médiation en prend acte et en informe, par écrit ou oralement, toutes les parties.

Lorsqu'une médiation est en cours, le CHU Saint-Pierre s'interdit d'arriver à un arrangement à l'amiable avec le plaignant sans l'intermédiaire du service de médiation. Il peut cependant formuler une proposition de conciliation au service de médiation qui en fera part au patient.

Article 14 – Echec de la médiation

En cas d'échec de la tentative de médiation, le service de médiation clôture le dossier et en informe par écrit ou oralement les parties.

En cas d'échec de la tentative de médiation, le service de médiation adresse, s'il y a lieu, une recommandation motivée. La recommandation est transmise par écrit, par mail ou oralement à la Direction Générale et Médicale.

Article 15 – Rapport annuel

Tous les ans, le service de médiation rédige un rapport avec le relevé du nombre de réclamations, leurs objets et le résultat de ses actions. Les difficultés rencontrées par le service de médiation dans l'exercice de sa mission et les recommandations éventuelles pour y remédier peuvent également y être reprises.

Le rapport mentionne les recommandations du service de médiation, en ce compris celles visées à l'article 11 de la loi relative aux droits du patient ainsi que la suite y réservée.

Le rapport ne peut contenir d'éléments par lesquels une des personnes concernées par le traitement de la réclamation pourrait être identifiée.

Il sera transmis au plus tard dans le courant du quatrième mois de l'année civile qui suit:

1. au Directeur Général, au Directeur Général Médical, au Médecin Chef et au conseil médical,
2. à Vivalis, administration de la COCOM.

Le rapport annuel doit pouvoir être consulté à l'intérieur du CHU Saint-Pierre par le médecin inspecteur compétent.

Article 16 – Protection des données personnelles

Les données personnelles récoltées dans le cadre de la médiation sont traitées conformément au règlement général de protection des données (EU 2016/679) ainsi qu'au règlement relatif au traitement des données à caractère personnel des patients des hôpitaux du réseau Iris.

Conformément à l'article 8 de l'arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre, les données personnelles récoltées dans le cadre de la médiation ne sont conservées que pendant le temps nécessaire au traitement de la demande de médiation et à la rédaction du rapport annuel tel que visé à l'article 9 de l'arrêté royal du 8 juillet 2003 et à l'article 15 du présent règlement.

Ces données personnelles sont stockées sur un logiciel uniquement accessible au médiateur et sont effacées de ce logiciel à l'expiration du délai visé à l'alinéa précédent.

Ces données personnelles sont transmises uniquement aux personnes concernées par la demande de médiation et en vue de la tenue de cette médiation. Seules les données nécessaires à la rédaction du rapport annuel (soit des données anonymisées) sont conservées et transmises aux membres du personnel de l'hôpital ainsi qu'au destinataire de ce rapport annuel.

Lors de la collecte des données à caractère personnel, le patient est informé de la possibilité qui lui est offerte d'obtenir une copie gratuite du présent document et de ses droits y relatifs.

Tout patient, justifiant de son identité, a un droit ;

- D'accès à ses données.

Attention : Si la demande porte sur une copie de son dossier médical, la demande doit être adressée auprès du Médecin-Chef de l'hôpital par écrit accompagné d'une preuve d'identité. Ces données seront communiquées au plus tard dans les 15 jours de la réception de la demande, par support informatisé ou sur support papier. Un montant fixé conformément aux dispositions de l'AR du 2 février 2007 pourra être réclamé pour la couverture des frais administratifs, sans que ce montant ne puisse excéder 25€.

- De rectification de ses données qui s'avèreraient inexactes ou incomplètes.
- De s'opposer au traitement de ses données sauf restriction légale.
- A la portabilité de ses données à savoir le transfert de ses données dans le cadre d'un suivi thérapeutique.
- De demander l'effacement de ses données sauf restriction légale.

N.B. : Afin de se conformer à la loi et dans le cadre de la continuité des soins, certains droits susmentionnés sont donc limités en ce qui concerne les données de santé (par exemple, elles ne pourront pas être modifiées ou effacées).

Pour l'exercice de ses droits, la patient s'adresse par écrit à la déléguée à la protection des données à l'adresse suivante : CHU Saint-Pierre, à l'attention de Duhoux Deborah , rue Haute 322 à 1000 Bruxelles ou à DPO@stpierre-bru.be

Rédigé par	Vérifié par	Approuvé par
Pauline ETIENNE MEDIATRICE 28/05/2024	Deborah DUHOUX, Isabelle LIEBENS SECURITE DE L'INFORMATION, ADJOINTE A LA DIRECTION MEDICALE 30/05/2024, 28/05/2024	Michelle DUSART, Philippe LEROY MEDECIN CHEF, DIRECTEUR GENERAL 17/06/2024, 07/06/2024