



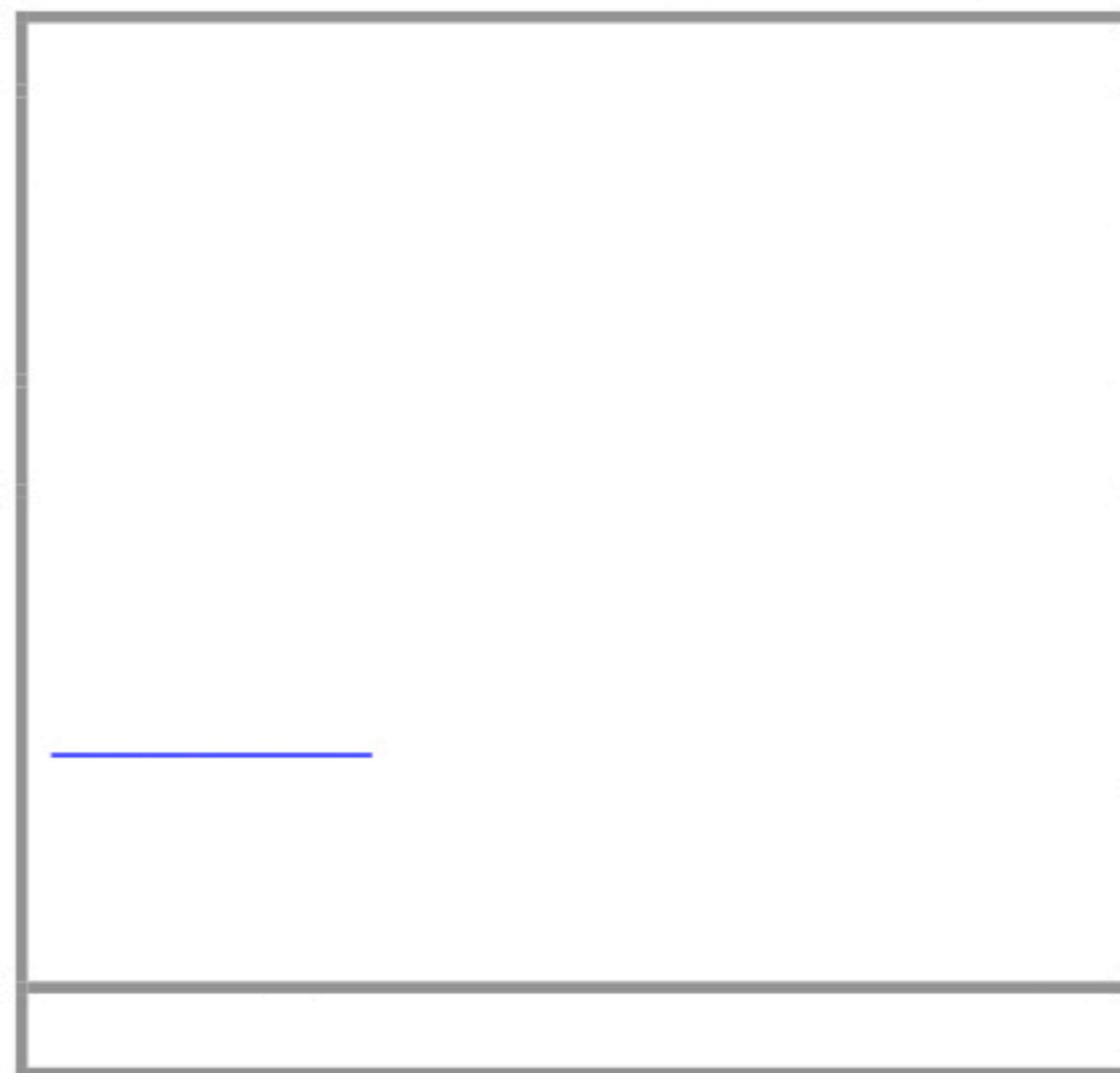
SPF Santé publique, Sécurité de la
Chaîne alimentaire et Environnement

Direction générale Soins de Santé

Service de médiation fédéral « Droits du patient »

Avenue Galilée, 5/2
1210 Bruxelles

Notre référence P 402 - 2021
Date Le 5 octobre 2021
:



Personnel et confidentiel

Monsieur

Concerne : Médiation sollicitée par Madame X

-Permettez-moi de vous écrire en qualité de médiatrice au sein du service de médiation fédéral « droits du patient » (service créé en vertu de la loi de 2002 relative aux droits du patient).

En cette qualité, mon rôle est de servir d'intermédiaire entre un patient et un praticien professionnel de la santé du secteur extrahospitalier, en vue de favoriser la communication entre ces derniers (sans prendre parti ni position). Il s'agit d'aider les protagonistes à trouver une solution au regard de la demande formulée par le patient.

Dans ce cadre, je suis tenue de respecter le secret professionnel.

Tel. : 02/524.85.21 – Fax 02.524.85.38
E-mail : Mediation-droitsdupatient@health.fgov.be

-Voici ce qui m'amène à intervenir auprès de vous :

Madame X s'est adressée à notre service de médiation en nous faisant part de difficultés vécues dans le cadre des soins que vous lui avez octroyés .

Voici les éléments amenés par la patiente :

La patiente indique qu'elle est venue vous consulter pour la confection de prothèse squelettique chromée concernant 3 dents (plus précisément de trois châssis de prothèse de type squelettique pour la mâchoire supérieure).

Mme X mentionne le fait que divers critères relatifs à cette prothèse avaient été discutés et convenus au préalable avec vous, en conformité avec le principe du consentement libre et éclairé du patient à la prestation de soins envisagée. Le prix de la prestation avait aussi été fixé à 1450 euros.

La patiente indique que la confection ne se serait toutefois pas effectuée selon ces critères convenus. Malgré les demandes réitérées de la patiente visant à ce que la prothèse corresponde à ce qui avait été discuté au préalable, dit-elle, et malgré vos tentatives d'ajustement, le constat reste toujours le même, indique la patiente : la prothèse confectionnée s'avère trop épaisse, avec les dents (incisives) trop longues et des crochets à l'avant des dents, précise-t-elle.

Selon la patiente, la relation entre elle et vous-même se serait aussi altérée avec le temps, vu la répétition des consultations ; la qualité des soins de base et d'hygiène (disposition de serviettes, mouchoirs,...) se serait amoindrie, dit-elle.

Mme X indique qu'elle se sent perdue face à la situation ; elle souhaiterait , dit-elle, faire comprendre son désarroi, ne comprenant pas pourquoi il est difficile de faire entendre et respecter les critères de la prothèse qui avaient été convenus au préalable.

Vu la répétition des consultations, elle préfère en rester là et obtenir un certain remboursement de la somme (1.100 euros) déjà versée.

En s'adressant à notre service de médiation, la patiente souhaite, via notre intermédiaire, rechercher avec vous, à l'amiable, une solution , un geste, quant à sa situation.

Ainsi, Monsieur, au vu de ce qui est décrit ci-dessus, puis-je vous inviter à prendre contact avec moi (par téléphone ou mail) aux fins de discuter de la présente, de faire part de vos réactions/messages et de rechercher une solution quant à ce qui est présenté ci-dessus par la patiente ?

Je reste par ailleurs à votre entière disposition pour le cas où vous souhaiteriez davantage de renseignements quant à la présente ou quant à mon rôle de médiateur.

Vous remerciant pour votre attention et dans l'attente de vos nouvelles, je vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de mes sentiments distingués.

Marie-Noëlle Verhaegen
Service de médiation fédéral « Droits du patient »