



Observatoire des maladies chroniques

À l'attention :
Du Ministre des Affaires sociales et
de la Santé publique
De l'INAMI, Service d'évaluation et de
contrôle médicaux
De la Commission fédérale de
contrôle de la pratique des soins de
santé
De la Commission Droits du patient
Des Ordres des médecins et des
pharmaciens
Du Collège Intermutualiste National

28/05/2025

Avis sur la protection des patients en cas de suspension du dispensateur de soins

Madame, Monsieur,

En tant qu'Observatoire des maladies chroniques, nous soutenons pleinement l'importance des règles éthiques et déontologiques dans la pratique des professionnels de la santé et l'importance de leur contrôle.

Nous avons lu avec attention les passages de la déclaration de politique du Ministre de la Santé publique¹ concernant les instances de gestion des plaintes, la fourniture d'informations aux plaignants et le rôle de la Commission fédérale de contrôle des professionnels de la santé. Nous sommes heureux de constater qu'il est prévu de travailler à l'amélioration des droits des patients dans ce domaine.

Nous apprenons que dans divers forums de concertation, on travaille à mieux protéger les patients en ce qui concerne les règles éthiques et déontologiques et leur application. L'Observatoire s'en réjouit.

Par cet avis, nous souhaitons souligner la position difficile dans laquelle se trouve un patient lorsqu'un dispensateur de soins continue d'exercer après avoir fait l'objet d'une sanction disciplinaire grave.

Background:

- Les dispensateurs de soins ont besoin d'un visa, une « *licence to practise* » du SPF Santé publique afin de pouvoir exercer leur profession. Ils ont également besoin d'un numéro INAMI pour facturer les prestations à l'assurance obligatoire soins de santé. Ce n'est qu'à partir de là que les organismes assureurs peuvent rembourser les prestations à leurs membres.
- Des mesures disciplinaires peuvent être prononcées à l'encontre des dispensateurs de soins qui ne respectent pas la réglementation ou la déontologie. Il peut s'agir d'une procédure devant un ordre des médecins ou des pharmaciens, les organes du Service d'évaluation et de contrôle médicaux² ou auprès de la Commission fédérale de contrôle de la pratique des soins de santé, récemment créée³.
- Les mesures disciplinaires vont de l'avertissement à la suspension temporaire de la facturation des prestations à l'assurance obligatoire soins de santé et au retrait temporaire ou même permanent du visa professionnel⁴.
- Les organismes assureurs sont informés de la suspension (temporaire) du numéro INAMI ou du visa, de plus en plus par voie électronique, ce qui la rend quasi immédiatement effective.

Le maillon faible:

- Il devrait aller de soi que les dispensateurs de soins respectent strictement ce type de mesures disciplinaires infligées. Néanmoins, nous recevons des témoignages de patients et d'organismes assureurs signalant que certains dispensateurs de soins, malgré des mesures disciplinaires de suspension ou même de retrait définitif, continuent d'exercer. Ces patients sont, sans en avoir conscience, traités par un dispensateur suspendu. Le dispensateur omettait d'en informer le patient.
 - À ce moment-là, le dispensateur était exclu du système du remboursement via l'assurance obligatoire soins de santé. Quand le patient a ensuite demandé un remboursement auprès de son organisme assureur, cela lui a été refusé. Le paiement ne peut effectivement avoir lieu que si le visa et le numéro INAMI sont valides.
 - Par ailleurs, il y a aussi des questions sur la qualité des soins qui sont fournis par le dispensateur. Quid si la mesure disciplinaire est liée à l'exercice des soins de santé et a des implications sur la qualité des soins ou au-delà, par exemple s'il y a des préoccupations concernant un comportement transgressif ?
 - Qu'en est-il de l'assurance responsabilité du dispensateur concerné durant la suspension ? Une assurance qui couvre les dommages causés involontairement par des dispensateurs durant l'exercice de leur profession. Nous partons du principe que cela ne s'applique pas lors d'une période de suspension car cela sort du cadre de l'exercice normal et légal de sa profession.

¹ [Exposé d'orientation publique | Frank Vandenbroucke](#)

² [Décisions prononcées en cas d'infraction aux règles de l'assurance SSI | INAMI](#)

³ [Commission fédérale de contrôle | SPF Santé publique](#)

⁴ [Médecins, dentistes et pharmaciens | SPF Santé publique](#)

- Le médecin ou le dispensateur de soins concerné peut-il encore exercer ses activités de pratique régulières pendant une suspension ? Les ordonnances de médicaments et les certificats médicaux délivrés par ce médecin (ou un autre dispensateur de soins) sont-ils encore valables au moment de la suspension ?
- Les organes et services concernés sont au courant des mesures disciplinaires, mais les patients qui sont traités par le dispensateur ne le sont pas. La vie privée du dispensateur de soins est protégée, mettant ici le patient dans une situation vulnérable. Cela pourrait potentiellement conduire à des situations risquées en ce qui concerne le devoir d'information financière envers le patient, l'exercice illégal de la médecine ou d'autres soins et même des risques de sanction pénale. Cela nous inquiète.

Les recommandations de l'Observatoire:

Nous demandons d'accorder de l'attention à la protection du patient en cas de mesures disciplinaires grave à l'encontre d'un dispensateur de soins individuel.

Besoin d'une meilleure transparence envers la société :

- La transparence nous semble essentielle pour instaurer la confiance, la responsabilité et prévenir les soins de mauvaise qualité. Dans ce contexte, nous pensons qu'il serait important de mieux connaître la nature des plaintes reçues, par groupe professionnel ou spécialité, et leur suivi au moyen de rapports annuels publics. Afin de pouvoir se faire une idée de la fréquence à laquelle des plaintes sont déposées et des mesures disciplinaires prises. Les décisions ou demandes d'avis sont parfois publiées actuellement mais elles sont difficiles à décrypter⁵. Dans certains pays voisins⁶, nous remarquons qu'il y a plus de transparence.
- Nous demandons davantage de transparence envers la société sur le suivi des suspensions. Des mécanismes d'application stricts doivent être mis en œuvre pour garantir que les dispensateurs de soins suspendus ne puissent pas exercer illégalement leur profession ou continuer à travailler sans informer clairement le patient que l'intervention habituelle de l'assurance obligatoire soins de santé ne s'applique pas.
- Quels sont les contrôles menés et par quelle instance une fois la suspension prononcée ? Quelles sont les sanctions en vigueur pour les dispensateurs qui ne respectent pas la mesure exécutoire ? À quelle fréquence cela se produit-il ? Quelles sont les mesures prises alors (et par qui) à l'encontre de ces dispensateurs de soins ? Quels sont les chaînons manquants entre le patient qui constate cela, les institutions et les étapes ultérieures jusqu'à la police et la justice ?

Besoin d'une meilleure transparence pour les patients directement concernés :

- Du point de vue du patient, il est nécessaire d'avoir davantage de transparence sur la qualité des soins et sur le visa ou '*licence to practice*' requis pour qu'un dispensateur de soins puisse exercer. Pourquoi ne pas rendre obligatoire l'affichage visible d'un visa valide, à l'instar de la pratique actuelle consistant à afficher le statut de convention ?
- Il y a également un besoin de transparence sur les mesures disciplinaires graves, en particulier dans le cas d'un retrait permanent du visa pour la poursuite de l'exercice de la profession.
- La vie privée des dispensateurs est protégée par diverses lois et règles. Bien que ces lois soient conçues pour protéger les données personnelles sensibles, elles peuvent parfois entrer en conflit avec le besoin de transparence des patients et même avec le droit des patients à être informés et à recevoir des soins de qualité. La vie privée du dispensateur est fortement protégée, peut-être même mieux que les droits du patient directement concerné. Est-ce toujours proportionnel ? Il y a particulièrement peu de transparence envers les patients sur cette question.

⁵ [Ordomedic | Avis -](#)

[Décisions prononcées en cas d'infraction aux règles de l'assurance SSI | INAMI](#)

⁶ [Home | Tuchtcolleges voor de gezondheidszorg](#)

- Il existe des moteurs de recherche qui vous permettent de vérifier si un professionnel est toujours habilité à exercer ou s'il travaille dans le cadre de l'assurance obligatoire soins de santé. Vous pouvez consulter « *Rechercher un professionnel en droit de prêter* » sur le site web du SPF Santé publique ou « *Rechercher un dispensateur de soins* » sur le site web de l'INAMI. Malheureusement, il est possible actuellement de voir uniquement qui possède encore un visa, pas si un dispensateur est suspendu (temporairement). Les patients n'en sont pas informés. Pourquoi devraient-ils rechercher activement ces informations eux-mêmes ; en effet, ils présument pouvoir faire confiance.
- Le retrait définitif du visa pour la poursuite de l'exercice de la profession nous semble être une mesure très lourde de conséquences, qui ne peut être prise qu'en cas d'infraction grave ou d'inaptitude permanente. Vu la gravité, il nous semble logique que les patients directement concernés soient protégés en les informant de la fin de la relation dispensateur de soins-patient. Ce n'est pas le cas actuellement.
- Il nous semble aussi évident que la personne qui a introduit une plainte auprès d'un service ou d'un ordre soit tenue informée du contenu de la décision vis-à-vis du dispensateur concerné. Cela n'a actuellement pas lieu non plus.

Droit de subrogation pour les organismes assureurs afin que le patient soit correctement remboursé :

- Les organismes assureurs ne peuvent pas rembourser un patient confronté à un dispensateur de soins suspendu pour des prestations qu'il a fournies (en l'absence de tiers payant). Ainsi, le patient ne reçoit aucun remboursement. Nous proposons d'appliquer le droit de subrogation dans cette situation. Cela permettrait à l'organisme assureur de rembourser le patient de bonne foi et de récupérer la prestation attestée et payée indûment auprès du dispensateur de soins suspendu. Ce droit de subrogation n'implique bien entendu en aucun cas une approbation des actes du dispensateur de soins concerné par l'organisme assureur. Un éventuel dommage causé doit pouvoir être récupéré auprès du dispensateur de soins.
- Par ailleurs, nous souhaitons souligner l'importance de l'assistance juridique de l'organisme assureur offerte au patient/membre.

Orienter les patients pour qu'ils puissent faire part de leurs questions, préoccupations et plaintes :

- Notre arrière-ban nous dit que les patients ignorent souvent où adresser leurs questions, préoccupations et plaintes. Quelle instance fait quoi ? À qui puis-je m'adresser pour déposer une plainte spécifique, comme une éventuelle erreur médicale, un comportement transgressif, une fraude, la qualité des soins, ou un non-remboursement en raison de la suspension d'un dispensateur de soins ? Dois-je m'adresser à la Commission fédérale de contrôle, à l'Ordre des médecins ou des pharmaciens, à l'INAMI, à la mutualité, à la police ou au tribunal ? Il y a un besoin évident de meilleures indications.

Renforcer le rôle de la Commission fédérale de contrôle sur la pratique des soins de santé :

- La perspective de la Commission fédérale de contrôle est axée sur le professionnel des soins de santé et la qualité de la pratique⁷. Nous demandons cependant que la protection du patient fasse également partie de l'exécution de son rôle. Ce passage provenant du site web de la Commission semble le démontrer : « *La Commission de contrôle n'est pas encore compétente en ce qui concerne la violation des droits du patient ni pour prendre les mesures nécessaires dans ce cadre. Si vous estimez que vos droits ont été violés, prenez contact avec la cellule Droits du patient du SPF Santé publique.* ».

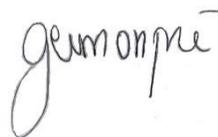
⁷ [Commission fédérale de contrôle | SPF Santé publique](#)

L'Observatoire des maladies chroniques reste à votre disposition pour poursuivre le dialogue et assurer ensemble une meilleure protection du patient dans le cas d'un dispensateur suspendu. Nous vous saurions gré de nous tenir informés de la suite donnée.

Veillez agréer, Mesdames, Messieurs, l'expression de notre considération distinguée.



Sophie Lanoy



Siska Germonpré

Présidente de la Section consultative de
l'Observatoire des maladies chroniques

Vice-présidente de la Section consultative de
l'Observatoire des maladies chroniques