

[...]

36.012/II/PN
MD/SH

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 7 octobre 2004, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte portant sur le fait que le 16 octobre 2003, l'épouse d'un patient amené par le service 100 au service des urgences de votre clinique n'aurait pu être comprise par le secrétariat des urgences et le médecin de garde. De plus, le patient a d'abord reçu sa facture en français avant de l'obtenir, suite à une réclamation écrite, en néerlandais.

En réponse à notre lettre de demande de renseignements vous nous répondez ce qui suit :

« En l'absence du nom de la personne qui a déposé plainte auprès de vos services, il nous est malheureusement difficile de vérifier la véracité des faits dont vous faites état dans votre courrier.

Je peux cependant vous assurer que les personnes en charge de l'accueil au service des urgences sont toutes bilingues français/néerlandais et sont donc en mesure de prendre en charge les patients qui nous sont confiés par le service 100 dans une des deux langues nationales.

En outre, tout patient admis au sein de la clinique fait l'objet de l'enregistrement de ses données personnelles, dont le rôle linguistique. Cela permet de lui adresser par la suite la facture et toute autre correspondance dans la langue de son choix. »

*
* *

La CPCL rappelle qu'un patient amené par le service 100 dans un service des urgences d'un hôpital de la Région de Bruxelles-Capitale doit, dans le cadre de la loi AMU et en application des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), être accueilli et informé dans sa langue quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Dans le cas sous examen, la CPCL estime que la plainte est recevable et fondée dans la mesure où le personnel chargé d'accueillir le patient aux urgences ne parlait pas le néerlandais.

Quant à la facture rédigée à l'origine en français, la CPCL prend acte du fait que cette erreur a été corrigée par la suite.

Copie du présent avis est envoyée au patient.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma haute considération.

Le Président,

[...]