

Quel est le rôle du médiateur ?


1. Aider les parties à communiquer et à trouver une solution amiable et satisfaisante pour les deux parties
2. En l'absence de solution, m'informer sur les autres possibilités existantes
3. Formuler des recommandations pour éviter que mon problème ne se présente pour d'autres patients





Découvrez la brochure du SPF Santé publique pour en savoir plus sur vos droits

Comment contacter le médiateur ?

 **PAR MAIL**
médiation@chrhautesenne.be

 **PAR COURRIER**
Service de Médiation
Centre Hospitalier Régional de la Haute Senne
Chaussée de Braine 49 • 7060 Soignies

 **PAR TÉLÉPHONE**
067/34.88.09
lundi • mardi • jeudi • 08h à 12h

 **SUR RENDEZ-VOUS**
Le médiateur ne traitera les plaintes qu'avec le patient concerné ou avec son représentant/mandataire.

En savoir plus

www.patientsrights.be : brochure du SPF santé publique

www.chrhautesenne.be

Les documents sont également disponibles en version papier à l'accueil



Droits et devoirs du patient

NOS RESPONSABILITÉS RÉCIPROQUES



VI Doc 650-22-11-22

/réalisation du graphisme : www.sarahbertrand.be / images et illustrations banques d'images : ©freepik

Editeur responsable :

BROCHURE RÉALISÉE PAR :



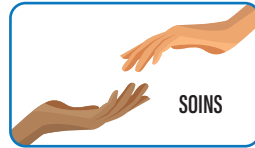
Association des Médiateurs
en Institutions de Soins

Quels sont mes droits ?

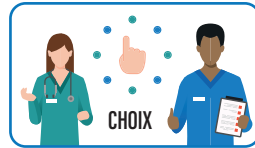
Consultez ici la Loi relative aux droits du patient



- 1 Je bénéficie de soins de qualité
- 2 Je choisis librement le prestataire de soins
- 3 Je suis informé.e de mon état de santé
- 4 Je suis informé.e sur mon traitement et j'y consens
- 5 Je peux compter sur un dossier tenu à jour et y avoir accès
- 6 Je suis assuré.e de la protection de ma vie privée
- 7 Je peux introduire une plainte auprès du service de médiation de l'hôpital



- sans discrimination
- respect de la dignité
- soulagement de la douleur physique et psychique



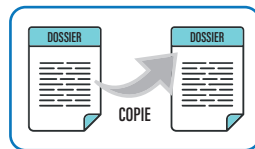
- selon les disponibilités



- langage clair et compréhensif
- diagnostic
- évolution probable



- avantages/risques
- alternatives
- implication financière (devis ou estimation)



- consultation
- copie



Quelles sont mes responsabilités et celles de mes proches ?

- ✓ Nous montrons du respect envers les intervenants
- ✓ Nous manifestons un comportement exempt de violence physique, psychologique ou verbale
- ✓ Nous respectons les heures de visite
- ✓ Nous respectons les biens de l'établissement ainsi que les règlements en vigueur
- ✓ Nous ne prenons ni ne diffusons aucune image (photos, vidéos) des intervenants sans leur autorisation



Le non-respect des règlements en vigueur peut mener à des sanctions

- ✓ Je pose des questions pour bien comprendre ma situation



- ✓ Je suis partenaire de mon traitement
- ✓ Je respecte les mesures proposées pour ma sécurité et celle des autres
- ✓ Je désigne une **personne de confiance** et un **mandataire**

Personne de confiance : qui peut m'aider à obtenir de l'information sur mon état de santé, consulter mon dossier ou déposer une plainte.

Mandataire : pour me représenter au cas où je ne serais plus en mesure d'exercer moi-même mes droits en tant que patient (coma, ...).

Comment désigner une personne de confiance ou un mandataire ?



Un de mes droits n'est pas respecté ?

