

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 SERVICE DE MÉDIATION ?

POUR L'INSTITUT JULES BORDET ET L'HUDERF :

- Par téléphone :
 - Institut Jules Bordet : + 32 (0)2 541 35 11
 - HUDERF : + 32 (0)2 477 28 96
 - GSM : + 32 (0)490 13 84 58
- Par mail : mediation-ombudsdienst@hubruxelles.be
- Sur rendez-vous :
 - Prise de rendez-vous par téléphone auprès de la médiation.
 - Les rendez-vous préalablement fixés auront lieu à l'Institut Jules Bordet le mercredi après-midi et à l'Hôpital des Enfants le lundi après-midi.

POUR L'HÔPITAL ERASME, LE CTR, LE CRG ET LA POLYCLINIQUE DU LOTHIER :

- Par téléphone :
 - + 32 (0)2 555 44 91
 - GSM : +32 (0)478 66 65 08
- Par mail : mediateur.erasme@hubruxelles.be
- Sur rendez-vous :
 - Prise de rendez-vous par téléphone auprès de la médiation
- Quand joindre la médiation ?
 - Du lundi au vendredi entre 8h30 et 16h30

Le règlement d'ordre intérieur de la fonction de médiation est accessible, à toutes et tous, sur les sites internet et intranet de chaque institution.

Les deux médiateurs restent à votre disposition pour toute demande ou question.

Droits et devoirs du patient

NOS RESPONSABILITÉS RÉCIPROQUES



Éditeur responsable : Service de communication H.U.B. | Réalisation du graphisme : www.sarahbertrand.be | Images et illustrations banques d'images : @freepik
Route de Lennik 808 - 1070 Bruxelles - 11/2023



HÔPITAL UNIVERSITAIRE DE BRUXELLES
ACADEMISCH ZIEKENHUIS BRUSSEL



Association des Médiateurs en Institutions de Soins

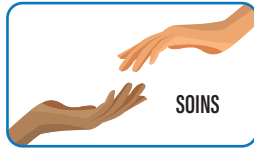
BROCHURE RÉALISÉE PAR :

Quels sont mes droits ?

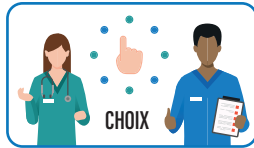
Consultez ici la Loi relative aux droits du patient



- 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 j'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



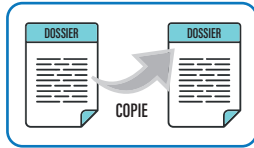
- selon les disponibilités



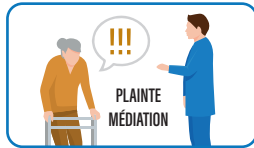
- langage clair et compréhensif
- diagnostic
- évolution probable



- 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 ?

