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?



mons.mediateur@jolimont.be

PAR COURRIER

Service de Médiation Pôle Hospitalier Jolimont | Hôpitaux de Mons et Warquignies Rue du Gouvernement, 68 - 7000 Mons

PAR TÉLÉPHONE 065/35.93.67 de 8h30 à 16h00 (sauf le mercredi)

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.jolimont.be:

- Règlement d'ordre intérieur du service de médiation
- Document pour nommer un représentant/mandataire
- Formulaire de copie de dossier médical

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



Droits et devoirs du patient

NOS RESPONSABILITÉS RÉCIPROQUES



diteur responsable :

Association des Médiateurs en Institutions de Soins

BROCHURE RÉALISÉE PAR :

Quels sont mes droits?

Consultez ici la Loi relative aux droits du patient



- Je bénéficie de soins de qualité
- ----
- sans discrimination
- respect de la dignité
- soulagement de la douleur physique et psychique

Je choisis librement le prestataire de soins



- selon les disponibilités

Je suis informé.e de mon état de santé



- langage clair
 et compréhensif
- diagnostic
- évolution probable

Je suis informé.e sur mon traitement et j'y consens



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

Je peux compter sur un dossier tenu à jour et y avoir accès



- consultation
- copie

Je suis assuré.e de la protection de ma vie privée



Je peux introduire une plainte auprès du service de médiation de l'hôpital

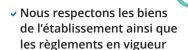


Quelles sont mes responsabilités et celles de mes proches ?

- 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 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

Comment désigner une personne de confiance ou un mandataire ?



un de mes droits n'est pas respecté?

SI Je ne suis pas satisfait.e de la réponse



J'en parle aux soignants

·<u>/</u> 2

Je demande à rencontrer un responsable du service

SI Mon problème n'est toujours pas résolu



Je contacte le médiateur

neutre, indépendant et gratuit
 secret professionnel



