

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 ?

Hôpitaux de La Louvière
Site Jolimont, Lobbes,
Nivelles et Tubize

Hôpitaux de Mons
Site Constantinople
et Warquignies

Hôpital de Mons
Site Kennedy

@ jolimont.mediateur@helora.be

@ mons.mediateur@helora.be

@ mediation@helora.be

Service de Médiation

Service de Médiation

Service de Médiation

✉ Rue Ferrer, 159
7100 Haine-Saint-Paul

✉ Rue du Gouvernement, 68
7000 Mons

✉ Boulevard Kennedy 2
7000 Mons

📞 064 23 40 27
de 8h30 à 17h00

📞 065 35 93 67
de 8h30 à 16h00
(sauf le mercredi)

📞 065 41 30 40
de 9h00 à 16h30



UNIQUEMENT SUR RENDEZ-VOUS (VALABLE POUR TOUS LES HÔPITAUX)

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 et www.hap.be

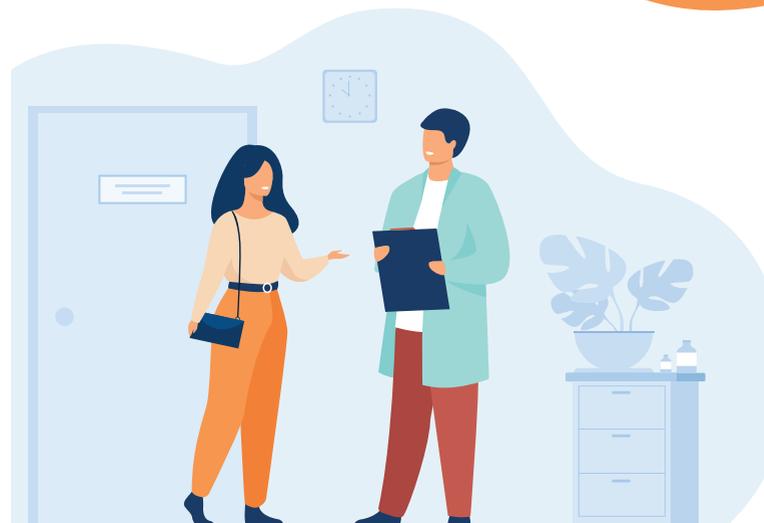
- Règlement d'ordre intérieur du service de médiation
- Document pour nommer un représentant/mandataire
- Formulaire de copie de dossier médical

+HELORA
CENTRES HOSPITALIERS UNIVERSITAIRES

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

Droits et devoirs du patient

NOS RESPONSABILITÉS RÉCIPROQUES



MEDI-DOC-008-V1/Version 01/Date d'application: 02/02/2024
Editeur responsable : CHU HELORA | Réalisation du graphisme : www.sarahbertrand.be | Images et illustrations banques d'images : ©freepik | GED-INFO-00519 - Version 001

+HELORA

CENTRES HOSPITALIERS UNIVERSITAIRES

AMIS asbl

Association des Médiateurs
en Institutions de Soins

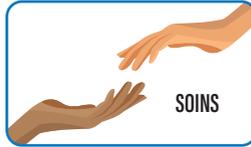
BROCHURE RÉALISÉE PAR :

Quels sont mes droits ?

Consultez ici la Loi relative aux droits du patient



1 Je bénéficie de soins de qualité



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

2 Je choisis librement le prestataire de soins



- selon les disponibilités

3 Je suis informé.e de mon état de santé



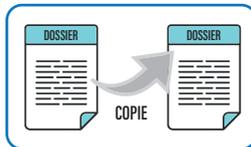
- langage clair et compréhensif
- diagnostic
- évolution probable

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



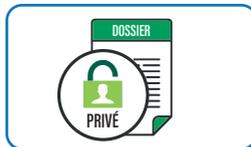
- avantages/risques
- alternatives
- implication financière (devis ou estimation)

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



- consultation
- copie

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



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 ?

