La médiatrice se doit de rédiger chaque année un rapport officiel reprenant le nombre et le type de plaintes qu'elle a traitées ainsi que des recommandations permettant d'éviter que certains mécontentements ne se reproduisent.

Ce rapport garantit l'anonymat de toutes les personnes concernées ou impliquées par les plaintes.

En savoir plus ?

- Site internet : www.hap.be
- www.patientrights.be
- Brochure d'informations disponible à l'accueil
- Règlement d'Ordre Intérieur du service de médiation disponible à l'accueil et sur le site internet de l'hôpital !

CHU AMBROISE PARÉ

DOC-637-1116

COORDONNÉES

Vous pouvez prendre contact avec la médiatrice,
Mlle Laetitia Salembier
de la façon suivante :

par écrit
CHU Ambroise Paré
Service de médiation «Droits du patient»
Mlle Laetitia Salembier
Boulevard Kennedy, n°2
7000 Mons

par courrier électronique
mediation@hap.be

par téléphone
065 41 30 40

par fax
0**65 41 30 19**

sur rendez-vous
à l'aile E située au -1
à proximité du restaurant «Le Rabelais»

En dehors des heures du bureau, vous pouvez laisser votre message sur le répondeur téléphonique et le service de médiation vous contactera dans les plus brefs délais.

CHU AMBROISE PARÉ

CHU **Médiation Droits du patient**

QU'EST CE QUE LA MÉDIATION «DROITS DU PATIENT» ?

En application de la loi du 22 août 2002 relative aux droits des patients, le CHU Ambroise Paré a mis en place la fonction de médiation hospitalière, à laquelle le patient ou son représentant (mandataire)[1] peut s'adresser en cas d'insatisfaction en matière de soins de santé ou de difficulté vécue avec un professionnel de la santé de l'institution.

Le patient peut se faire aussi assister d'une personne de confiance[2].

Les droits du patient repris dans cette loi sont :

- droit à des prestations de qualité ;
- droit au libre choix du praticien professionnel ;
- droit à l'information du patient sur son état de santé ;
- droit au consentement libre et éclairé ;
- droit à la consultation et à une copie de son dossier médical[3] ;
- droit à la protection de la vie privée ;
- droit d'introduire une plainte auprès de la fonction de médiation ;
- droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur.

[1]En cas d'incapacité du patient, c'est la personne qui exerce les droits du patient au nom de ce dernier, ce qui le différencie de la personne de confiance, qui ne fait qu'assister le patient.

[2] Une personne de confiance peut être désignée par le patient (un membre de la famille, un ami ou tout autre) pour l'aider à obtenir des informations sur son état de santé, pour consulter ou obtenir une copie de son dossier ainsi qu'à porter plainte.

[3] Le formulaire pour obtenir copie du dossier médical est disponible à l'accueil général de l'hôpital ou sur le site www.hap.be, sur la page d'Accueil, cliquez sur menu «le CHU et vous».

CHU Médiation Droits du patient

LE PATIENT A DES DROITS MAIS AUSSI DES DEVOIRS, POUR L'AIDER...

Nous demandons au patient pendant son séjour à l'hôpital :

- sa collaboration et sa participation active tout au long de vos soins ;
- le respect de l'intimité, du calme et du bien-être des autres patients ;
- le respect du personnel et de son travail ;
- le respect des locaux, du matériel et de l'infrastructure générale ;
- le respect des règlements généraux et particuliers (heures de visite, sorties autorisées ou non, interdiction de fumer,...).

QUELS SONT LES RÔLES DU MÉDIATEUR ?

Le médiateur est tout d'abord chargé de promouvoir la communication entre le patient et le prestataire de soins par le biais d'actions préventives afin d'éviter les plaintes.

Le soignant confronté à un différend peut également faire appel au service de Médiation afin d'anticiper une plainte.

Si le patient porte plainte, le médiateur a pour rôle d'écouter, d'examiner, en toute indépendance, les plaintes des patients, et de favoriser ainsi qu'encourager la communication entre le patient et le prestataire.

Le médiateur tente d'aider les deux acteurs de la relation thérapeutique à trouver une solution quant au problème exposé par le patient, et ce, dans une logique de **conciliation**.

Le médiateur est tenu au respect du secret professionnel.

Tout au long du processus, il fait preuve d'une neutralité et d'une impartialité.

A défaut de solution, le médiateur informe le patient des autres possibilités de règlement de conflit notamment l'Ordre des Médecins, les commissions médicales provinciales, les mutualités, les tribunaux judiciaires.

Le patient peut aussi s'adresser simplement au médiateur pour un renseignement ou un avis concernant ses droits en tant que patient.

AU CHU AMBROISE PARÉ...

Malgré l'attention que le CHU Ambroise Paré accorde à la qualité de ses services, il se peut que le patient n'en soit pas satisfait. Si tel était le cas, le patient est invité à en parler dans un premier temps à l'équipe médicale ou infirmière.
Si malgré ces démarches, le patient rencontre toujours des difficultés, il peut contacter la médiatrice hospitalière qui mettra tout en oeuvre pour trouver une solution rapide à son problème.
Le service de médiation mis à votre disposition est gratuit.

Les plaintes doivent porter sur un aspect médical, infirmier ou sur une autre profession de santé liée à la dispensation des soins (dentiste, pharmacien, sage-femme, bandagiste, orthésiste et prothésiste, diététicien, technicien en laboratoire médical, ergothérapeute, assistant-technicien en pharmacie, technicien en imagerie médicale, logopède, orthoptiste, podologue, audiologue, kinésithérapeute, praticien de l'art infirmier, psychologue/orthopédagogue clinicien, psychothérapeute habilité).

En matière de facturation, le service contentieux – service de facturation est compétent.