

Droits et devoirs du patient

NOS RESPONSABILITÉS
RÉCIPROQUES



CHU Saint-Pierre
UMC Sint-Pieter



Association des Médiateurs
en Institutions de Soins

BROCHURE RÉALISÉE PAR :

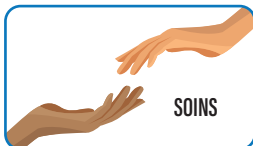
Quels sont mes droits ?

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

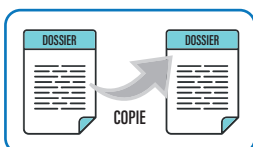
Je suis informé.e
sur mon traitement
et j'y consens



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

5

Je peux compter sur
un dossier tenu à jour
et 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



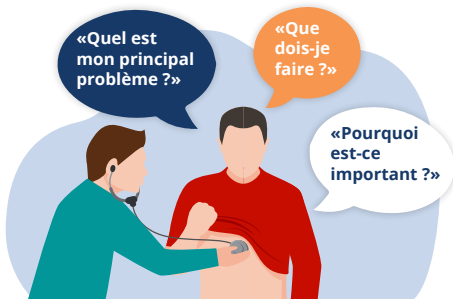
Quelles sont mes responsabilités et celles de mes proches ?

- ✓ 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 ?

Si
Je ne suis pas satisfait.e de la réponse

1

J'en parle aux soignants



2

Je demande à rencontrer un responsable du service

Si
Mon problème n'est toujours pas résolu

3

Je contacte le médiateur
- neutre, indépendant et gratuit
- secret professionnel



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

mediation@stpierre-bru.be



PAR COURRIER

Service de Médiation
CHU Saint-Pierre
Rue Haute 322, 1000 Bruxelles



PAR TÉLÉPHONE

02/535.35.95
Lundi au vendredi de 9h à 13h



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.stpierre-bru.be :



Formulaire de demande
de médiation en ligne



Règlement d'ordre intérieur
du service de médiation



Document pour nommer un
représentant/mandataire

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