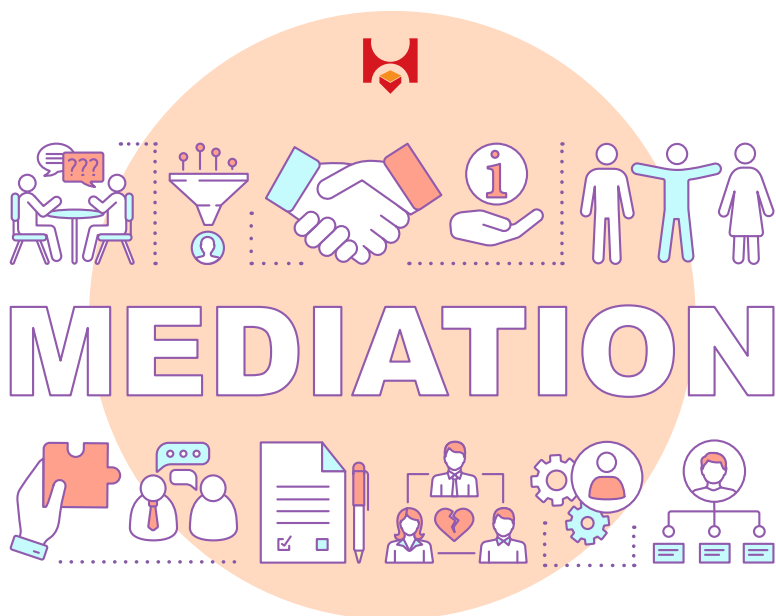




CHU Saint-Pierre
UMC Sint-Pieter

SERVICE DE MÉDIATION



***« Dans une bonne relation, on sait
ce que l'autre peut apporter »***

EN QUOI ÇA CONSISTE ?

Le service de médiation* est l'intermédiaire pour nouer ou renouer le dialogue, prévenir ou résoudre les situations conflictuelles. Avant tout, le médiateur a un rôle de prévention* en favorisant la communication entre patients et soignants. Il incitera, en premier lieu, le patient à prendre contact avec le service ou les personnes concernées.

En cas de contestation, il tente de restaurer le dialogue avec la participation des personnes concernées et de les aider à trouver une solution satisfaisante pour tous.

Si le désaccord persiste, le médiateur informera* le patient de l'ensemble des possibilités qui existent pour traiter sa requête.



Le médiateur formule, annuellement, des recommandations* afin de prévenir les situations conflictuelles.

**Missions reprises dans l'article 11 de la Loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient*

Principes de la médiation
Volontaire - Confidentiel- Médiateur neutre - Secret professionnel-Diligence et délai raisonnable - Gratuité

DROITS DU PATIENT

La médiation intervient lorsqu'un patient estime avoir été lésé dans un de ses droits** tels que :

- Droit de bénéficier de **prestations de qualité**;
- Droit de **choisir librement** le praticien professionnel;
- Droit à être **informé** sur son état de santé ;
- Droit de **consentir librement** à la prestation de soins avec information préalable ;
- Droit à la tenue et à la conservation d'un **dossier médical** par le praticien;
- Droit de pouvoir **consulter** son dossier et en obtenir copie;
- Droit à la protection de la **vie privée**;
- Droit à la **prise en charge de la douleur**.

*** Loi du 22 août 2002*

DEVOIRS DU PATIENT

Pour le bon déroulement des soins le patient s'engage de son côté à :

- **Collaborer** et participer aux examens, aux traitements et aux soins;
- **Respecter** l'intimité et le bien-être des autres dans l'hôpital, le personnel de l'hôpital, son travail, le matériel utilisé et nos locaux, les règles de fonctionnement de l'hôpital (les heures de rendez-vous, les heures de visite, le silence, l'hygiène, la sécurité, les interdictions d'accès, l'interdiction de fumer, de prendre des photos et de filmer);
- Avoir partout et en tout temps une **tenue et un comportement** décents;
- Pouvoir **s'identifier** dès l'accueil pour sa sécurité et dans le souci d'une relation thérapeutique satisfaisante;
- Pour être **identifiable**, avoir le visage dégagé: le front, le nez et le menton entièrement découverts et, si possible, les cheveux et les oreilles dégagés;
- **Communiquer** avec exactitude les informations personnelles: nom, prénom(s), adresse, date de naissance et affiliation à une mutuelle ou à une assurance;
- Dans le strict respect du secret médical, **donner son accord** sur le partage entre les membres du personnel du réseau iris, de ses informations personnelles qui sont

nécessaires pour établir un diagnostic, le traiter et le soigner;

- **Payer ses factures** dans les meilleurs délais.

QUI PEUT FAIRE APPEL À LA MÉDIATION

Le patient ou un proche peut adresser une demande de médiation par écrit (mail, courrier) ou oralement (téléphone, contact personnel sur rendez-vous).

COMMENT SE DÉROULE UNE MÉDIATION

Demande > Contact > Discussion > Échange ressentis > Clôture

À la réception de la demande de médiation, le médiateur se met à l'écoute du patient afin de bien comprendre ses besoins et attentes à l'égard de la médiation. Il prend ensuite contact avec les personnes concernées par la situation. Le médiateur ou l'une des parties peuvent proposer une rencontre entre les parties

concernées par la médiation.

Ces échanges ont pour objectif d'arriver à une solution acceptable pour les parties. Si le patient demeure insatisfait, le médiateur l'informera des autres possibilités qui s'offrent à lui (assurance, justice, etc.)

CONTACTS

**Service de médiation du
CHU Saint-Pierre**

Rue Haute 322

1000 Bruxelles

mediation@stpierre-bru.be

**T. 02/535.35.95 du lundi au vendredi
de 9h à 13h**



**CHU Saint-Pierre
UMC Sint-Pieter**

CHU Saint-Pierre/Site Porte de Hal
rue Haute 322 - 1000 Bruxelles
T. 02/535.31.11

CE QUI N'EST PAS DU RESSORT DE LA MÉDIATION

- **Problème de factures :**

Veuillez pour cela vous adresser au Service Contentieux.

Contact : contentieux@stpierre-bru.be

T. +32 (0)2/535.37.10 (tous les jours
ouvrables de 8h-12h30 de 13h00 à 16h30)

- **Demande de dossier médical :**

Veuillez pour cela introduire votre demande via notre site internet www.stpierre-bru.be (infos pratiques/accès/ votre dossier médical).

Contact : contact_secmed@stpierre-bru.be
T. +32 (0)2/535.41.67

- **Demande d'interprète :**

Veuillez pour cela vous adresser au service de médiation interculturelle:

T. 02/535.32.48

WWW.STPIERRE-BRU.BE