

## 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

## Droits et devoirs du patient

## NOS RESPONSABILITÉS RÉCIPROQUES

La médiation droits du patient exercée par les plateformes de concertation en santé mentale est compétente pour :

- les hôpitaux psychiatriques affiliés
- les maisons de soins psychiatriques de leurs territoires
- les initiatives d'habitations protégées de leurs territoires
- les services de santé mentale de leurs territoires
- les dispositifs de santé mentale de leurs territoires

### Comment contacter le médiateur ?

@ PAR MAIL  
mediationhainaut1@pfpcsm.be  
mediationhainaut2@pfpcsm.be

📞 PAR TÉLÉPHONE  
0470/80.01.25  
0471/33.63.71

### En savoir plus

[www.patientsrights.be](http://www.patientsrights.be) : brochure du SPF santé publique  
[www.pfpcsm.be](http://www.pfpcsm.be) - [www.pfrc.be](http://www.pfrc.be)



Editeur responsable : | Réalisation du graphisme : [www.sarahbertrand.be](http://www.sarahbertrand.be) | Images et illustrations banques d'images : ©freepik



BROCHURE RÉALISÉE PAR :

# Quels sont mes droits ?

Consultez ici la Loi relative aux droits du patient



- 1 Je bénéficie de soins de qualité
- 2 Je choisis librement le prestataire de soins
- 3 Je suis informé.e de mon état de santé
- 4 Je suis informé.e sur mon traitement et j'y consens
- 5 Je peux compter sur un dossier tenu à jour et y avoir accès
- 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



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



- selon les disponibilités



- langage clair et compréhensif  
- diagnostic  
- évolution probable



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



- consultation  
- copie



# 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 **représentant**

**Personne de confiance :** qui peut m'aider à obtenir de l'information sur mon état de santé, consulter mon dossier ou déposer une plainte.

**Représentant :** 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 ?

