

COMMENT PROCÈDE LE MÉDIATEUR ?

Vous pouvez le contacter oralement ou par écrit. S'il estime votre plainte recevable après avoir entendu votre version des faits, il l'examine avec le professionnel visé. Ce dernier peut motiver sa décision, vous donner des explications complémentaires, faire suivre votre plainte à sa compagnie d'assurance, vous présenter ses excuses...

Une rencontre de médiation peut être organisée, uniquement si les deux parties y consentent.

Le médiateur vous informe rapidement de sa décision d'instruire ou non votre plainte. Le traitement peut durer plusieurs jours, semaines ou mois selon la complexité de votre dossier. Le médiateur vous informe de l'état d'avancement tout au long de la procédure.



écouter ~ concilier ~ améliorer

CHC.be

POUR CONTACTER LE MÉDIATEUR

Groupe santé CHC
Services administratifs de groupe
Médiation hospitalière
Emmanuel Legrand - Médiateur
bd Patience et Beaujonc 9
4000 Liège

Tél. : 04 355 76 52
Fax : 04 355 76 53
emmanuel.legrand@chc.be

Si vous le contactez par écrit, n'oubliez pas de mentionner votre nom, vos coordonnées et une description aussi complète que possible de votre problème.

Si vous avez déjà entamé une démarche auprès de l'institution ou introduit un recours en justice, veuillez le préciser.



Le médiateur du Groupe santé CHC adhère au code de déontologie de l'Association des Médiateurs en Institutions de Soins
Pour plus d'informations : www.mediateurs-amis.be

CHC
GROUPE SANTÉ

CHC.be

UN PROBLÈME AVEC UN PROFESSIONNEL DU GROUPE SANTÉ CHC ?

LE MÉDIATEUR EST À VOTRE DISPOSITION



© CHC/Communication/ com-chc-mediation-tri-02

CHC
GROUPE SANTÉ



QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ?

La médiation est un moyen de résoudre par le dialogue un conflit ou un malentendu entre un patient/un résident et un intervenant (soignant ou autre) de l'hôpital/la résidence, dans le but de parvenir à un accord ou à une solution équitable.

QU'EST-CE QU'UN MÉDIATEUR HOSPITALIER ?

La présence d'un médiateur dans l'hôpital est une obligation légale en Belgique.

Vous pouvez le contacter lorsque vous estimez que l'un de vos droits de patient n'a pas été respecté. Il sert d'intermédiaire et favorise la communication entre vous et le professionnel visé par votre plainte.

Tenu par le secret professionnel, le médiateur est indépendant, neutre, impartial.

QUELS SONT MES DROITS ?

En Belgique, les droits du patient sont définis dans une loi de 2002.

Vous avez :

- ~ droit à des prestations de soins de qualité
- ~ le droit de choisir votre praticien
- ~ le droit d'être informé sur votre état de santé
- ~ le droit de consentir aux prestations de soins
- ~ le droit de disposer d'un dossier médical
- ~ droit à la protection de votre vie privée
- ~ droit à la médiation
- ~ droit à la prise en charge de la douleur

QUELS SONT MES DEVOIRS ?

En tant que patient/résident, si vous avez des droits, vous avez aussi des devoirs :

- ~ respecter tous les professionnels de l'hôpital/la résidence, les autres patients/résidents et leur famille
- ~ contribuer à votre prise en charge en participant au mieux à votre traitement et en donnant toute information nécessaire vous concernant
- ~ collaborer à la bonne organisation de l'hôpital/la résidence (respect des heures de visites, des rendez-vous, des délais de paiement)

Pour plus d'informations : www.patientright.be

QUELLES SONT LES MISSIONS DU MÉDIATEUR ?

- ~ Il examine votre plainte et son fondement (Y a-t-il eu dysfonctionnement ? Où se situe le noeud du problème ? A quel service pouvez-vous vous adresser pour plus d'informations ou d'assistance ?)
- ~ Il instruit votre plainte en toute indépendance et impartialité, et peut entrer librement en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte, en vue de dégager une solution.
- ~ Il vous informe sur les autres possibilités de règlement en l'absence de solution, ou vous oriente vers les services compétents s'il ne peut pas traiter votre plainte.
- ~ Chaque année, il formule des recommandations permettant d'éviter que les manquements susceptibles d'aboutir à une plainte ne se reproduisent.

QUE NE PEUT-IL PAS FAIRE ?

Le médiateur n'est pas un juge ; il n'a aucun pouvoir de décision ni de contrainte.

QUAND PUIS-JE SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Le médiateur vous invite à entamer préalablement une démarche auprès du responsable concerné (infirmier(ère)-chef du service où vous êtes hospitalisé(e), médecin en charge de votre suivi, responsable de la polyclinique ou de la résidence...).

Pour une plainte sur un aspect de votre séjour à l'hôpital, adressez-vous au directeur de la clinique concernée.

Pour une réclamation concernant une facture, adressez-vous au Groupe santé CHC, Service administration patients bd Patience et Beaujonc 9 • 4000 Liège 04 355 78 60 • administrationpatient@chc.be

Si le résultat de votre démarche ne vous donne pas satisfaction, contactez le médiateur.

DOIS-JE PAYER ?

Non, ce service est entièrement gratuit.



La médiation est indépendante, neutre et gratuite