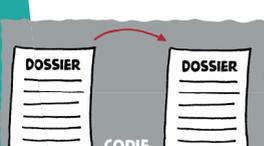


Quels sont mes DROITS ?

- 1** Je bénéficie de soins de qualité
 
 - Respect de la dignité
 - Soulagement de la douleur physique et psychique
- 2** J'ai la possibilité de choisir ou changer de soignant
 
 - Selon les disponibilités de la Clinique
- 3** Je suis informé-e de mon état de santé
 
 - Diagnostic
 - Evolution probable
- 4** Je suis informé-e sur mon traitement et j'y consens
 
 - Avantages / risques
 - Alternatives
- 5** Je peux compter sur un dossier tenu à jour
 
 - 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 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 communique mes besoins
- ✓ Je pose mes questions
- ✓ Je participe à la recherche de solutions
- ✓ Je m'implique dans ma santé et mon mieux-être
- ✓ Je participe aux mesures proposées pour assurer ma propre sécurité
- ✓ Je désigne une **personne de confiance / mandataire**



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

pour me représenter au cas où je ne serais pas en mesure d'exercer moi-même mes droits en tant que patient.

Un de mes droits n'est pas respecté ?

- 1** J'en parle aux soignants
 
 - 2** Je demande à rencontrer un responsable du service
 
 - 3** Je contacte le médiateur
 
 - Neutre
 - Indépendant
 - Secret professionnel
 - Gratuit
- Je ne suis pas satisfait-e de la réponse
- Mon problème n'est toujours pas résolu

Quel est le rôle du médiateur ?

1. Aider les parties à communiquer et à trouver une solution à l'amiable et satisfaisante pour les deux parties.
2. En absence de solution, m'informer sur les autres possibilités existantes.
3. Formuler des recommandations pour éviter que mon problème ne se représente chez d'autres patients.

Comment contacter le médiateur ?

- Envoyer un **mail** : mediation@cndg.be
- Envoyer un **courrier** :
Clinique Notre-Dame de Grâce
Service de Médiation
Chaussée de Nivelles 212
6041 Gosselies
- Prendre **rendez-vous** : 071 /379.631

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.cndg.be
 - Règlement d'Ordre Intérieur du service de médiation
 - Brochure consentement éclairé
 - Document pour nommer un représentant/mandataire

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

CNDG-INFOP-DSQ-001 / août 2020

DROITS et DEVOIRS du patient

Nos responsabilités
réciproques

