

Les missions du médiateur prévues par la loi sont les suivantes :

- promouvoir la communication entre les différentes parties impliquées dans la situation problématique et tenter de résoudre le différend qui les lie ;
- informer les plaignants quant aux alternatives si la médiation n'aboutit pas à une solution ;
- formuler des recommandations et tenter d'identifier les problèmes et/ou manquements afin d'éviter qu'une situation ne se reproduise et n'induisse le dépôt d'une plainte similaire.

La médiation comment ça se passe ?

Pour plus d'informations sur le processus de médiation mis en place au sein d'EpiCURA, nous vous invitons à consulter le Règlement d'Ordre Intérieur de la fonction médiation disponible sur notre site internet ou auprès des services d'accueil, d'admission et au service médiation.

Contact
Téléphone : 065/61 42 01
Email : mediation@epicura.be

Ne pas jeter sur la voie publique - Février 2020.



Droits et devoirs du patient

EpiCURA
mon hôpital

Centre Hospitalier EpiCURA asbl
Siège social :
rue Louis Caty 136 - 7331 Baudour

T. : 078 / 150 170
www.epicura.be



Editeur responsable : François Burhin - Rue Louis Caty 136 - 7331 Baudour

EpiCURA
mon hôpital

Chaque jour, nous œuvrons pour votre bien-être. La qualité et la sécurité de vos soins sont nos principales préoccupations. Cela étant, malgré nos efforts, il peut arriver que vous soyez confronté(e) à une situation dont vous n'êtes pas pleinement satisfait(e).

Vos droits et responsabilités

En tant que patient(e), vous avez des droits :

- droit à des prestations de qualité ;
- droit au libre choix du praticien professionnel ;
- droit à l'information sur votre état de santé ;
- droit au consentement libre et éclairé ;
- droit à la consultation et à une copie de votre dossier médical ;
- droit à la protection de votre vie privée ;
- droit de recevoir des soins visant à soulager la douleur ;
- droit d'introduire une plainte auprès du service médiation.

En tant que patient(e), vous avez des responsabilités.

Il est également nécessaire qu'en tant que patient(e), vous respectiez certaines règles élémentaires au bon déroulement des soins.

Nous sollicitons, de votre part (et de celle de vos visiteurs) :

- le respect envers nous tous qui travaillons au sein d'EpiCURA, quelles que soient nos fonctions ou qualifications ;
- le respect envers les autres patients ;
- le respect envers l'institution qui vous accueille ;
- le respect des rendez-vous pris ;
- le respect des heures de visite ;
- le respect de l'organisation et du fonctionnement des services ;
- le respect des règles internes à EpiCURA.

Pour plus d'informations concernant vos responsabilités, nous vous invitons à consulter notre site internet www.epicura.be ou à vous adresser aux services d'accueil et d'admission.

Le service médiation

Lorsque vous estimez que l'un de vos droits n'a pas été respecté, vous pouvez contacter notre service médiation.

Le médiateur sert d'intermédiaire et favorise la communication entre le patient et le praticien professionnel visé par la plainte. Il tente de résoudre un malentendu ou un conflit par l'écoute et le dialogue et tente de conduire les parties à sélectionner elles-mêmes une solution amiable et durable.

Indépendant, neutre et impartial, il est tenu par le secret professionnel. Le recours au médiateur est un service totalement gratuit.

Cela étant, en cas de mécontentement, nous vous invitons, dans un premier temps, à en faire part à l'équipe médicale ou infirmière. Si le résultat de cette démarche n'est pas satisfaisant, vous pouvez alors contacter le médiateur qui mettra tout en œuvre pour trouver une solution à votre problème et ce, dans la mesure du possible.

La loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient prévoit que chaque patient puisse introduire une plainte auprès du médiateur de l'hôpital. Depuis le 1^{er} novembre 2003, chaque hôpital dispose donc d'un service de médiation.

