

COMMENT ME CONTACTER ?

Différents moyens sont mis à votre disposition :

Permanence :

Tous les mercredis de 8.30 à 10 h
ou sur rendez-vous.

Local :

Le service de médiation se trouve au bout du
couloir qui se trouve au bout du jardin d'hiver

Boîte aux lettres dans l'hôpital :

Une boîte aux lettres se trouve dans le couloir de
l'accueil de l'hôpital de Saint-Martin

GSM :

Du mardi au vendredi
0497/25.48.19

Adresse :

- **E-Mail:** marion.commerce@fracarita.org
- **Postale :** Mme Marion Commerce
- **Service de Médiation Droits du patient**
 - Hôpital psychiatrique Saint-Martin
 - Rue de Saint-Hubert, 84
 - 5100 NAMUR



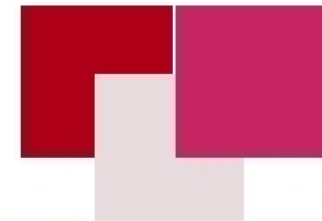
Marion Commerce
Médiatrice Droits du patient

Editeur responsable :

F. PITZ

Plate-forme namuroise de concertation en santé mentale, asbl.
205, rue de Bricgnot
5002 SAINT-SERVAIS

SERVICE DE MEDIATION DROITS DU PATIENT



A VOTRE ECOUTE !

Bonjour,

Je suis Marion Commerce, médiatrice de la plate-forme namuroise de concertation en santé mentale. Je travaille en toute indépendance au sein de l'hôpital et des maisons de soins psychiatriques Saint-Martin.

Je vous souhaite la bienvenue. Que votre séjour vous soit bénéfique et se passe dans les meilleures conditions possibles.

Si vous souhaitez recevoir des informations, si vous êtes en désaccord ou en conflit avec un professionnel de soins et si vous ne parvenez pas à régler ce problème par vous-même; vous pouvez vous adresser au service de médiation. N'hésitez pas à prendre contact avec moi ou à me rencontrer à une de mes permanences.

Nous examinerons ensemble votre demande et tenterons d'y répondre.

A votre disposition en cas de besoin et bien à vous.

Marion Commerce

QUELS SONT LES DROITS DU PATIENT ?

Comme toute personne, le patient a des droits (loi du 22 août 2002).

Ces droits sont :

- droit à des prestations de qualité
- droit au libre choix du praticien professionnel de la santé
- droit à l'information
- droit au consentement éclairé en étant informé préalablement
- droit à un dossier de patient soigneusement tenu à jour et conservé en lieu sûr
- droit de consultation et de copie du dossier de patient
- droit à la protection et au respect de la vie privée
- droit de recours auprès du service de médiation
- droit à la prise en compte de la douleur
- droit à la représentation

Comme tous les droits, ceux-ci sont soumis à certaines modalités d'exercice.

QUI PEUT S'ADRESSER A LA MEDIATRICE ?

- le patient
- les membres de la famille du patient ou un tiers lorsque leur interpellation est formulée dans l'intérêt du partenariat patient-soignant
- le soignant qui a le souci d'une relation de qualité avec le patient

COMMENT TRAVAILLE LA MEDIATRICE ?

Le travail de la médiatrice consiste à

1° écouter les questions, les demandes, les plaintes des patients hospitalisés

2° informer le patient et tenter de lui donner les moyens de régler par lui-même la situation

3° intervenir de manière **neutre** et **impartiale** pour faciliter un compromis à l'amiable concernant la plainte entre le patient et le(s) professionnel(s) concerné(s) et/ou l'hôpital

4° orienter, si besoin, le patient vers un service extérieur

PRÉCISIONS IMPORTANTES :

- Le recours à la médiation est entièrement **gratuit**.
- Ce que vous direz à la médiatrice restera **confidentiel**.