

## 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](mailto: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*

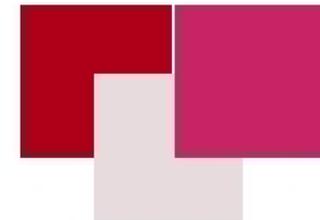
### Editeur responsable :

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**.