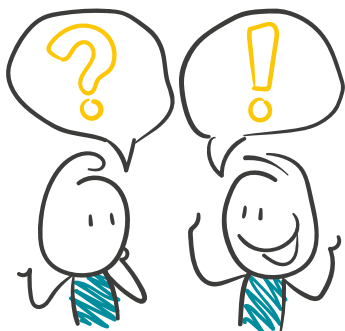


Si un problème survient, il est recommandé, dans un premier temps, de trouver une solution à travers le dialogue avec le professionnel concerné et si possible un arrangement à l'amiable.

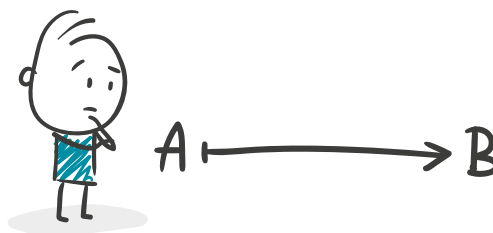


Si le désaccord persiste et que le patient veut déposer une plainte, il peut solliciter le médiateur hospitalier. Celui-ci prendra en compte la plainte et ira à la rencontre des prestataires de soins pour mieux comprendre la situation et répondre en connaissance de cause au patient.



Tout au long de la procédure, le médiateur fait preuve de neutralité et d'impartialité ; le but étant de faciliter et d'ouvrir le dialogue entre les deux parties afin de restaurer la confiance entre le patient et le soignant.

Néanmoins, si le patient reste insatisfait et désire aller plus en avant dans les démarches officielles, le médiateur l'informe sur les autres possibilités de recours légal, le processus de médiation prend alors fin.



### LES DROITS DU PATIENT

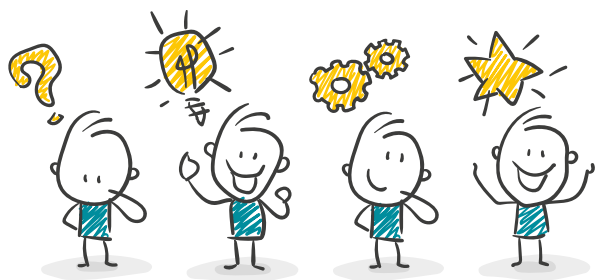
- Bénéficier d'une prestation de soins de qualité.
- Choisir librement le praticien professionnel.
- Être informé sur son état de santé.
- Consentir librement à la prestation de soins, avec information préalable.
- Pouvoir compter sur un dossier tenu à jour, pouvoir le consulter et en obtenir copie.
- Etre assuré de la protection de sa vie privée.
- Introduire une plainte auprès d'un service de médiation.
- Se faire représenter dans l'exercice de ses droits s'il en est incapable: représentation légale.
- Se faire aider par une personne de confiance.
- De recevoir de la part des professionnels de la santé les soins les plus appropriés visant à prévenir, écouter, évaluer, prendre en compte, traiter et soulager la douleur.

## LA MÉDIATION



En application de la **loi du 22 août 2002** relative aux droits des patients, le CHwapi dispose d'un **service Médiation**.

Si un patient estime avoir été lésé dans un de ses droits au cours d'une prestation de soins au sein de l'hôpital, il peut avoir recours gratuitement au service Médiation.



## PRENEZ CONNAISSANCE DE VOS DEVOIRS ET DE VOS DROITS

Le médiateur constitue un intermédiaire entre le patient et le prestataire de soins lors d'une insatisfaction ou d'un conflit avec un professionnel de la santé (médecin, infirmier, kinésithérapeute...).



## LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

Selon les prescriptions légales en la matière, la procédure de médiation est entièrement gratuite. Elle se doit d'être correcte, respectueuse des droits du patient et de sa réclamation tout en étant objective et impartiale dans l'examen des faits. De plus, elle est garante du secret professionnel ainsi que des droits du patient notamment en matière de respect de la vie privée.

Si des courriers sont échangés entre le médiateur, le patient et le praticien professionnel, ils sont confidentiels. Ces courriers ne font pas partie du dossier médical et ne peuvent être produits dans le cadre d'une procédure juridique.

## LE SERVICE MÉDIATION DU CHwapi

La personne responsable du service Médiation au CHwapi est **Madame Sophie VAN BEVER, Médiatrice**.

## COMMENT CONTACTER LE SERVICE ?

☎ 069/258.124

✉ mediation@chwapi.be

📍 CHwapi - Service Médiation  
51, Rue des Sports – 7500 TOURNAI



Centre Hospitalier de Wallonie picarde - CHwapi  
Association Sans But Lucratif

### Site IMC

80, chaussée de Saint-Amand - 7500 Tournai

### Site NOTRE-DAME

9, avenue Delmée - 7500 Tournai

### Site UNION

51, rue des Sports - 7500 Tournai

### Centre de Consultations de PÉRUWELZ

11, rue de Sondeville - 7600 Péruwelz



Numéro d'appel général unique  
pour tous les sites : 069/333 111

www.chwapi.be |  