

## Pour nous contacter

### › Service médiation

Tél. : 069/258.124

mediation@chwapi.be

CHwapi - service médiation

51, rue des Sports - 7500 Tournai

Si vous laissez un message, renseignez vos nom, prénom et un numéro de téléphone sur lequel le médiateur pourra vous joindre.



Centre Hospitalier de Wallonie picarde -  
CHwapi ASBL

E.R. : Didier DELVAL - Siège social :  
9, avenue Delmée - 7500 Tournai  
N° ent. : 0876.107.364

Tél. : 069/333.111

Fax : 069/258.015

[www.chwapi.be](http://www.chwapi.be) | [f](#) | [in](#) | [@](#)

Réf. : CHW-FI-291 Version 2 / Novembre 2024

© Crédits photos : AdobeStock

Ne pas jeter sur la voie publique

## Médiation hospitalière

Avis aux patients et aux proches



Service médiation  
[www.chwapi.be](http://www.chwapi.be)



## Quand prendre contact avec le médiateur ?

Si vous estimez avoir été lésé dans l'un de vos droits au cours d'une prestation de soins au sein de l'hôpital, vous pouvez avoir recours gratuitement au service médiation.

Si vous rencontrez un problème de communication avec un professionnel des soins de santé, ou un tout autre problème lors des soins qui vous sont dispensés, nous vous conseillons, dans un premier temps, d'en parler avec les personnes concernées.

Si vous ne parvenez pas à vous entendre, et que le désaccord persiste, prenez contact avec le médiateur de l'hôpital. Il vous proposera un entretien pour vous écouter et définir avec vous les suites à réserver à votre plainte.

## Quelle est la mission du médiateur ?

Le médiateur prendra contact avec les professionnels de santé concernés par votre plainte, pour recueillir leur point de vue et vous éclairer à cet égard. Tout au long de la procédure, le médiateur est neutre et impartial. Ces conditions sont indispensables pour restaurer un climat de confiance et le dialogue entre les parties.

Néanmoins, si vous restez insatisfait et désirez poursuivre les démarches officielles, le médiateur vous informera sur les autres possibilités de recours légal. Le processus de médiation prendra alors fin.

**Le CHwapi dispose d'un service de médiation, en vertu de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, telle que modifiée par la loi du 6 février 2024.**

## Vous avez des droits en vertu de la loi

- › Bénéficier d'une prestation de soins de qualité.
- › Choisir librement le praticien professionnel.
- › Être informé sur votre 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.
- › Être assuré de la protection de votre vie privée.
- › Introduire une plainte auprès d'un service de médiation.
- › Vous faire représenter dans l'exercice de vos droits en cas d'incapacité (représentation légale). Rendez-vous sur notre site web, page « *Personne de confiance et mandataire* ».
- › Vous faire aider par une personne de confiance. Rendez-vous sur notre site web, page « *Personne de confiance et mandataire* ».
- › 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 procédure de médiation

La procédure est entièrement gratuite. Elle est organisée dans le respect du secret professionnel et de la Règlementation Générale de la Protection de vos Données à caractère sensible (RGPD).

Les courriers échangés entre vous, le médiateur hospitalier, le ou les praticiens professionnels sont confidentiels. Toute note, rédigée par le médiateur dans le cadre de l'analyse de votre plainte, ne pourra jamais être produite.