



**Service de médiation  
Plate-forme bruxelloise  
pour la Santé mentale**

15, Rue de l'Association  
1000 Bruxelles

[pfesm-opgg.be](http://pfesm-opgg.be)

Tel: 02/289 09 60

Fax: 02/512 38 18



**Service de médiation  
Plate-forme bruxelloise  
pour la Santé mentale**

15, Rue de l'Association  
1000 Bruxelles

[pfesm-opgg.be](http://pfesm-opgg.be)

Tel: 02/289 09 60

Fax: 02/512 38 18



Coordonnées de la médiatrice  
en charge de l'institution



Coordonnées de la médiatrice  
en charge de l'institution

Questions ?  
Droits de patients ?  
Plaintes ?

**Médiation...**



Questions ?  
Droits de patients ?  
Plaintes ?

**Médiation...**



## Dans cette institution tout le personnel tente de vous assurer les meilleurs soins.

Il se pourrait que certaines de vos attentes restent sans réponse et que vous ressentiez le besoin d'exprimer une question, un problème ou une plainte.

Dans ce cas, vous pouvez en parler avec le prestataire de soins concerné. Si vous éprouvez des problèmes à aborder la personne concernée ou à trouver une solution avec elle, vous pouvez contacter un **médiateur externe**.

## Dans cette institution tout le personnel tente de vous assurer les meilleurs soins.

Il se pourrait que certaines de vos attentes restent sans réponse et que vous ressentiez le besoin d'exprimer une question, un problème ou une plainte.

Dans ce cas, vous pouvez en parler avec le prestataire de soins concerné. Si vous éprouvez des problèmes à aborder la personne concernée ou à trouver une solution avec elle, vous pouvez contacter un **médiateur externe**.

Le **médiateur** n'est pas un membre du personnel de l'institution.

### Il a une position impartiale et neutre.

Le **médiateur** sera toujours à l'écoute et réfléchira avec vous à toutes les solutions envisageables.

### Votre demande sera considérée avec attention

L'entretien et l'enregistrement des données resteront confidentiels et anonymes.

### Le médiateur n'interviendra jamais sans votre accord.

Le **médiateur** n'est pas un membre du personnel de l'institution.

### Il a une position impartiale et neutre.

Le **médiateur** sera toujours à l'écoute et réfléchira avec vous à toutes les solutions envisageables.

### Votre demande sera considérée avec attention

L'entretien et l'enregistrement des données resteront confidentiels et anonymes.

### Le médiateur n'interviendra jamais sans votre accord.

La possibilité de faire appel au médiateur est un de vos droits en tant que patient.

### Vos autres droits sont :

Le droit à la qualité des soins

Le droit au choix du praticien

Le droit à l'information

Le droit au consentement

Les droits relatifs au dossier

Le droit au respect de la vie privée

Le droit à la prise en charge de la douleur

Pour en savoir plus sur vos droits

de patient et le fonctionnement

de notre service de médiation, vous pouvez consulter notre site web :

[www.mediatio.be](http://www.mediatio.be)

La possibilité de faire appel au médiateur est un de vos droits en tant que patient.

### Vos autres droits sont :

Le droit à la qualité des soins

Le droit au choix du praticien

Le droit à l'information

Le droit au consentement

Les droits relatifs au dossier

Le droit au respect de la vie privée

Le droit à la prise en charge de la douleur

Pour en savoir plus sur vos droits

de patient et le fonctionnement

de notre service de médiation, vous pouvez consulter notre site web :

[www.mediatio.be](http://www.mediatio.be)