

SERVICE  
DE  
MÉDIATION



# MÉDIATION

## Droits du patient

CLINIQUES  
DE L'EUROPE

EUROPA  
ZIEKENHUIZEN

advanced care - personal touch

## RECHERCHER SINCÈREMENT UNE SOLUTION DANS LA BIENVEILLANCE

Agit en tant que tiers neutre et facilite la communication

Le médiateur est multi-partial (complètement à l'écoute de chacune des parties, sans porter de jugement)

Permet aux personnes en présence, de se réapproprier le conflit et de trouver leurs propres solutions

Le médiateur n'est pas un bureau de réclamation : certaines contrariétés peuvent être solutionnées par le patient lui-même

Le médiateur n'est pas un avocat : il ne prend pas parti et n'est pas là pour donner raison à l'un ou l'autre

## LE MÉDIATEUR EST UN RELAIS INDÉPENDANT ENTRE : LE PATIENT, SA FAMILLE ET LES CLINIQUES DE L'EUROPE

Informe le patient des alternatives en l'absence de solution

Est soumis au secret professionnel !  
Et les parties qui recourent à la médiation s'engagent à en respecter la confidentialité (rien de ce qui sera dit dans ce cadre ne peut être utilisé à d'autres fins)

## CE QUE LE MÉDIATEUR N'EST PAS

Il n'est pas là pour divulguer les remarques et ou sanctions éventuelles pour des raisons évidentes de confidentialité

N'est pas un juge, il n'a pas un rôle de sanction. Le pouvoir dont il dispose dépend de celui que les 2 parties veulent bien lui conférer. Ce sera aux 2 parties de décider d'en référer à la direction ou non.

## QUAND CONTACTER LE MÉDIATEUR ?

PATIENT	MÉDIATION	AUTRES SERVICES
En tant que patient, vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés	<b>OUI</b> si vous n'avez pas pu résoudre le problème vous-même	
Vous avez une suggestion d'amélioration ou voulez féliciter une équipe	<b>OUI</b>	
Vous avez eu un problème sur le parking	<b>OUI</b>	Sauf si c'est un problème d'ordre médical : veuillez contacter le service juridique ☎ 02 614 27 91
Vous avez des problèmes avec votre facture		veuillez vous adresser au service des contentieux : <a href="mailto:administrationpatients@cdle.be">administrationpatients@cdle.be</a> ou ☎ 02 614 26 60
Si vous avez subi une perte ou un vol		veuillez vous adresser au service des pertes/vols par téléphone ☎ 02 614 27 91
Si vous avez besoin d'un interprète		Veuillez contacter le service de Médiation Interculturelle par email : <a href="mailto:mic@cdle.be">mic@cdle.be</a> ou ☎ 02 614 91 10
Vous avez besoin d'un dossier médical		Veuillez suivre la procédure et envoyer la demande à : <a href="mailto:dossiersmedicaux@cdle.be">dossiersmedicaux@cdle.be</a> avec la copie de votre carte d'identité
Dossier médical Post-Mortem		Veuillez contacter le service juridique ☎ 02 614 27 91
Vous êtes PRESTATAIRE, vous estimez que le patient n'a pas respecté ses devoirs et vous souhaitez rétablir le dialogue et/ou la confiance	<b>OUI</b>	

## EN CAS DE CONFLIT, LES CLINIQUES DE L'EUROPE SOUHAITENT ENCOURAGER LA COMMUNICATION DIRECTE ENTRE LES PERSONNES

**Avant de contacter la médiation, nous vous invitons donc à d'abord prendre contact avec le service ou la personne concernée :**

- l'infirmier-chef de l'unité dans laquelle vous avez été hospitalisé,
- le responsable des admissions et des consultations,
- le secrétariat médical concerné, ou le médecin en charge de votre suivi,
- le service de facturation, etc.

**De cette manière, les informations vous seront directement fournies, les malentendus dissipés et certaines solutions rapidement trouvées.**

**Si cette démarche ne vous satisfait pas entièrement, vous pouvez faire appel au service de médiation ceci afin de rechercher une solution dans la bienveillance :**

- par écrit : Cliniques de l'Europe, Service de médiation, Av. De Fré 206, 1180 Uccle
- par téléphone au ☎ 02 614 90 93
- par mail [mediation@cdle.be](mailto:mediation@cdle.be)
- par fax au ☎ 02 614 98 93.

**Document de référence : Règlement d'Ordre Intérieur (R.O.I.) disponible sur notre site web ou sur demande.**

CLINIQUES  
DE L'EUROPE

EUROPA  
ZIEKENHUIZEN

advanced care - personal touch

APPROCHE PERSONNALISÉE  
RESPECT  
COMPÉTENCE  
EFFICACITÉ  
MÉDECINE DE POINTE

Les Cliniques de l'Europe forment un ensemble hospitalier de référence pour Bruxelles et ses environs. En tant qu'hôpital général multilingue, nous offrons des soins globaux et ce, sur nos quatre sites: Ste-Elisabeth à Uccle, St-Michel à Etterbeek/Quartier Européen, le Bella Vita Medical Center à Waterloo et la Consultation Externe à Halle.

Grâce à une collaboration étroite entre nos 300 médecins spécialistes et nos 1.800 membres du personnel, nous prenons en charge chaque jour près de 2.500 patients pour poser un diagnostic précis, offrir un traitement adapté ainsi que des soins appropriés et personnalisés. Pour ce faire, nous utilisons des technologies médicales de pointe, dans une infrastructure moderne qui nous permet d'offrir à chaque patient des soins de haute qualité en toute sécurité et dans le plus grand confort possible.

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

#### Site Ste-Elisabeth

Avenue de Fré 206 - 1180 Bruxelles

 02 614 20 00

#### Site St-Michel

Rue de Linthout 150 - 1040 Bruxelles

 02 614 30 00

#### Bella Vita Medical Center

Allée André Delvaux 16 - 1410 Waterloo

 02 614 42 00

#### Consultation Externe Halle

Bergensesteenweg 67 - 1500 Halle

 02 614 95 00