

SERVICE DE  
MÉDIATION



# Les droits du patient

CLINIQUES  
DE L'EUROPE

EUROPA  
ZIEKENHUIZEN

advanced care - personal touch

## QUELS SONT MES DROITS ?

### **Je bénéficie de soins de qualité**

- sans discrimination
- respect de la dignité
- soulagement de la douleur physique et psychique

### **Je choisis librement le prestataire de soins**

- selon les disponibilités

### **Je suis informé(e) de mon état de santé**

- langage clair et compréhensible
- diagnostic
- évolution probable

### **Je suis informé(e) sur mon traitement et j'y consens**

- avantages / risques
- alternatives
- implication financière (devis ou estimation)

### **Je peux compter sur un dossier tenu à jour et y avoir accès**

- consultation
- copie

### **Je suis assuré(e) de la protection de ma vie privée**

### **Je peux introduire une plainte auprès du service de médiation de l'hôpital**

*Et si un de mes droits n'est pas respecté ?*

J'en parle aux soignants → si je ne suis pas satisfait de la réponse →

Je demande à rencontrer un responsable du service → si le problème n'est toujours pas résolu → je contacte le médiateur

## QUELLES SONT MES RESPONSABILITÉS ET CELLES DE MES PROCHES ?

- Je montre du respect envers les intervenants
- Je manifeste un comportement exempt de violence physique, psychologique ou verbale
- Je respecte les heures de visite
- Je respecte les biens de l'établissement ainsi que le règlement en vigueur
- Je ne prends, ni ne diffuse, aucune image (photo, vidéo) des intervenants sans leur autorisation
- Je pose des questions pour bien comprendre ma situation
- Je suis partenaire de mon traitement
- Je respecte les mesures proposées pour ma sécurité et celle des autres
- Je désigne une personne de confiance et un mandataire



Le non respect des règlements en vigueur peut mener à des sanctions.

## QUEL EST LE RÔLE DU MÉDIATEUR ?

- Aider les parties à communiquer et à trouver une solution à l'amiable et satisfaisante pour les deux parties
- En l'absence de solution, informer sur les autres possibilités existantes
- Formuler des recommandations pour éviter que le problème ne se présente pour d'autres patients

## QUEL N'EST PAS LE RÔLE DU MÉDIATEUR ?

MOTIF	SERVICE COMPÉTANT
Vous avez besoin d'un dossier médical	<p>Veillez vous adresser à <b><a href="mailto:dossiersmedicaux@cdle.be">dossiersmedicaux@cdle.be</a></b>            Pour plus d'infos, visitez notre site internet <a href="http://cliniquesdeleurope.be/dossiers-medicaux">cliniquesdeleurope.be/dossiers-medicaux</a></p>
Vous avez eu un problème sur le parking	<p>Veillez vous adresser à <b><a href="mailto:accessparking@europehospitals.be">accessparking@europehospitals.be</a></b>            Pour plus d'infos, visitez notre site internet <a href="http://cliniquesdeleurope.be/site-ste-elisabeth">cliniquesdeleurope.be/site-ste-elisabeth</a></p>
Vous avez des problèmes avec votre facture	<p>Veillez vous adresser au service administration patients <b><a href="mailto:administrationpatients@europehospitals.be">administrationpatients@europehospitals.be</a></b>            Pour plus d'infos, visitez notre site internet <a href="http://cliniquesdeleurope.be/administration-des-patients">cliniquesdeleurope.be/administration-des-patients</a></p>
Vous avez subi un vol ou une perte	<p>Veillez vous adresser au service de Vols et Pertes ☎ <b>02 614 27 91</b>            Pour plus d'infos, visitez notre site internet <a href="http://cliniquesdeleurope.be/site-ste-elisabeth">cliniquesdeleurope.be/site-ste-elisabeth</a></p>
Vous avez besoin d'un interprète	<p>Veillez contacter le service de médiation interculturelle <b><a href="mailto:mic@cdle.be">mic@cdle.be</a></b> ou ☎ <b>02 614 27 91</b>            Pour plus d'infos, visitez notre site internet <a href="http://cliniquesdeleurope.be/mediation-interculturelle">cliniquesdeleurope.be/mediation-interculturelle</a></p>

# LES CLINIQUES DE L'EUROPE SOUHAITENT ENCOURAGER LA COMMUNICATION DIRECTE ENTRE LES PERSONNES

**Nous vous invitons à d'abord prendre contact avec le service ou la personne concernée avant de contacter la médiation :**

- l'infirmier/infirmière-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 afin de chercher une solution dans la bienveillance :**

- **par écrit** : Cliniques de l'Europe, Service de médiation, Av. De Fré, 1180 Uccle
- **par téléphone** au  **02 614 90 93**  
Lundi de 13h30 à 16h30 ; mardi et mercredi de 9h30 à 12h30
- **via le formulaire en ligne**

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 trois sites : Ste-Elisabeth à Uccle, St-Michel à Etterbeek/Quartier Européen et le Bella Vita Medical Center à Waterloo.

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)

Membre du réseau  
Lid van het netwerk

**Huni**

 Joint Commission  
International



ORGANIZATION  
ACCREDITED BY  
JOINT COMMISSION  
INTERNATIONAL

## Site Ste-Elisabeth

Avenue De Fré 206 - 1180 Bruxelles

 02 614 20 00

**URGENCES 24h/24**

 02 614 29 00

## Site St-Michel

Rue de Linthout 150 - 1040 Bruxelles

 02 614 30 00

**URGENCES 24h/24**

 02 614 39 00