



SERVICE DE
MÉDIATION

Que peut faire le service de médiation pour vous?



rz **tiennen**

regionaal ziekenhuis
heilig hart tiennen vzw

Les expériences de nos patients revêtent une grande importance à nos yeux et englobent souvent des conseils utiles pour améliorer les soins aux patients.

Voilà pourquoi nous attachons une grande importance à votre avis à propos de votre séjour dans notre hôpital. Dans chaque service, vous trouverez des formulaires à compléter, ainsi que la boîte aux lettres du service de médiation, dans laquelle vous pouvez déposer le formulaire complété.



Nos collaborateurs ne ménagent pas leurs efforts pour vous entourer des meilleurs soins et services possibles. Certaines situations sont toutefois susceptibles d'être améliorées. Si vous n'êtes pas satisfait de certains aspects de votre séjour ou traitement, nous vous invitons à en parler à votre médecin traitant ou au responsable du personnel soignant. Il suffit parfois d'un dialogue pour solutionner de problèmes.

Vous pouvez également transmettre vos suggestions, remarques et réclamations au service de médiation.

LE MÉDIATEUR

Le médiateur est l'interlocuteur des patients de l'hôpital pour les réclamations concernant le processus de soins et la prestation des services. Vous pouvez joindre le médiateur par téléphone, par écrit ou contact personnel.

Il traitera votre réclamation de quelque nature que ce soit, avec le respect de la vie privée et dans les plus brefs délais, et il vous informera de son suivi et de son traitement.

Le médiateur travaille en toute indépendance et il est impartial. Il est tenu au secret professionnel.

OÙ ET COMMENT LE JOINDRE?

Le bureau du médiateur se trouve sur notre **Campus Mariëndal**, à proximité de l'entrée principale, dans le couloir à gauche du service des enregistrements. Le bureau est accessible tous les jours ouvrables.

- Entre 09h00 et 12h30
- (t) 016 80 35 65
- ombudsdienst@rztienen.be

COMMENT INTRODUIRE UNE RÉCLAMATION?

Vous (ou votre personne de confiance) pouvez introduire une réclamation verbale ou écrite.

Par écrit

- Par le biais du formulaire disponible dans tous les services de l'hôpital à côté de la boîte aux lettres du service de médiation
- Via le formulaire en ligne sur notre site web www.rztienen.be
- Par courrier adressé à:
Service de médiation
Kliniekstraat 45, 3300 Tienen
- Par courriel

Verbalement

- Par téléphone
- Sur rendez-vous personnel

RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

Vous trouverez de plus amples informations concernant la procédure de réclamation dans le règlement du service de médiation. Ce règlement régit le traitement des réclamations dans notre hôpital, conformément à l'article

10 de l'AR de juillet 2003 concernant les conditions auxquelles doit répondre la fonction de médiateur dans un hôpital. Vous pouvez consulter ce règlement auprès des services des enregistrements, du service de médiation, ou le page web www.rztienen.be/mediation

DROITS DE PATIENTS

La loi du 22 août 2002 concernant les droits des patients régit les droits que peut faire valoir un patient à l'égard d'un acteur professionnel des soins de santé (médecin, personnel soignant, dentiste, pharmacien, sage-femme, kinésithérapeute, personnel paramédical). Tout patient a ainsi:

- droit à une prestation qualitative de services,
- le droit du libre choix d'un prestataire de soins de santé,
- droit aux informations concernant son état de santé,
- droit aux informations concernant les soins de santé et les traitements,
- le droit d'accepter ou de refuser des soins après information,
- droit à un soulagement de la douleur,
- le droit de consulter ou de recevoir une copie de son dossier médical,

- droit à la protection de sa vie privée,
- le droit de déposer une réclamation auprès du service de médiation compétent.

Vous trouverez de plus amples informations sur le site web des pouvoirs publics: www.patientrights.be

Pour de plus amples informations

www.rztiennen.be/plaintes

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen

campus mariëndal

t 016 80 90 11 (numéro général)

t 016 80 99 19 (service des Urgences)

campus st.-jan

t 016 80 90 11

medisch centrum tienens

t 016 80 95 82

medisch centrum aarschot

t 016 55 17 11

www.rztiennen.be