

Quel est le rôle du médiateur ?

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



Découvrez la brochure du SPF
Santé publique pour en savoir plus sur vos droits

Droits et devoirs du patient

NOS RESPONSABILITÉS RÉCIPROQUES

Comment contacter le médiateur ?

Hôpitaux de La Louvière
Site Jolimont, Lobbès,
Nivelles et Tubize

Hôpitaux de Mons
Site Constantinople
et Warquignies

Hôpital de Mons
Site Kennedy

@ jolimont.mediateur@helora.be

@ mons.mediateur@helora.be

@ mediation@helora.be

Service de Médiation

✉ Rue Ferrer, 159
7100 Haine-Saint-Paul

📞 064 23 40 27
de 8h30 à 16h00

Service de Médiation

✉ Rue du Gouvernement, 68
7000 Mons

📞 065 35 93 67
de 8h30 à 16h00
(sauf le mercredi)

Service de Médiation

✉ Boulevard Kennedy, 2
7000 Mons

📞 065 41 30 40
de 8h30 à 16h00



UNIQUEMENT SUR RENDEZ-VOUS (VALABLE POUR TOUS LES HÔPITAUX)

Le médiateur ne traitera les plaintes qu'avec le patient concerné ou avec son représentant/mandataire.

En savoir plus

www.patientsrights.be : brochure du SPF santé publique

www.helora.be

- Règlement d'ordre intérieur du service de médiation
- Document pour nommer un représentant/mandataire
- Formulaire de copie de dossier médical

Ces documents sont également disponibles en version papier à l'accueil.



MEDI-DOC-008-V3-Mars 2026



+HELORA
CENTRES HOSPITALIERS UNIVERSITAIRES

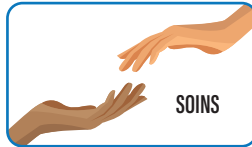
AMIS asbl
Association des Médiateurs
en Institutions de Soins

Quels sont mes droits ?

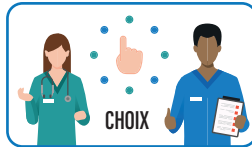
Consultez ici la
Loi relative aux
droits du patient



- 1 Je bénéficie de soins de qualité
- 2 Je choisis librement le prestataire de soins
- 3 Je suis informé.e de mon état de santé
- 4 Je suis informé.e sur mon traitement et j'y consens
- 5 Je peux compter sur un dossier tenu à jour et y avoir accès
- 6 Je suis assuré.e de la protection de ma vie privée
- 7 Je peux introduire une plainte auprès du service de médiation de l'hôpital



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



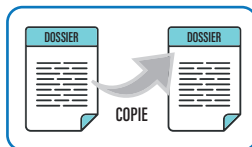
- selon les disponibilités



- langage clair et compréhensif
- diagnostic
- évolution probable



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



- consultation
- copie



Quelles sont mes responsabilités et celles de mes proches ?

- ✓ Nous montrons du respect envers les intervenants
- ✓ Nous manifestons un comportement exempt de violence physique, psychologique ou verbale
- ✓ Nous respectons les heures de visite
- ✓ Nous respectons les biens de l'établissement ainsi que les règlements en vigueur
- ✓ Nous ne prenons ni ne diffusons aucune image (photos, vidéos) des intervenants sans leur autorisation



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

- ✓ 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 **représentant**

Personne de confiance : qui peut m'aider à obtenir de l'information sur mon état de santé, consulter mon dossier ou déposer une plainte.

Représentant : pour me représenter au cas où je ne serais plus en mesure d'exercer moi-même mes droits en tant que patient (coma, ...).

Pourquoi désigner une personne de confiance ou un représentant ?



Un de mes droits n'est pas respecté ?

