

## COMMENT ME CONTACTER ?

Différents moyens sont mis à votre disposition :

### Permanences :

Hôpital de Saint-Martin - 84, rue Saint Hubert  
5100 Namur - Tous les mercredis de 8.30 à 10 h

Ou

Hôpital du Beau Vallon – 205, rue de Bricgniot  
5002 Namur – Tous les jeudis de 8.30 h à 10 h

Ou sur rdv dans votre région, à la demande,

### GSM

0497/25.48.19

Du mardi 8.30 h au vendredi 12 h (heures de bureau)

### Adresses :

- E- Mail:

[marion.commerce@beuvallon.be](mailto:marion.commerce@beuvallon.be)

- Postale :

Marion Commerce

• Service de Médiation en Santé mentale  
« Droits du patient »

- rue de Bricgniot, 205
- 5002 SAINT-SERVAIS



*Marion Commerce*  
*Médiatrice « Droits du patient »*

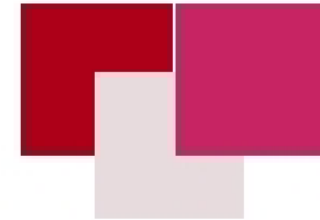
### Editeur responsable :

Francis PITZ

Plate-forme namuroise de concertation en santé mentale, asbl.

205, rue de Bricgniot  
5002 SAINT-SERVAIS

## SERVICE DE MEDIATION EN SANTE MENTALE « DROITS DU PATIENT »



**A VOTRE ECOUTE !**

Bonjour,

*Je suis Marion Commerce, médiatrice « Droits du patient ». Je travaille en toute indépendance au sein de la Plate-Forme Namuroise de Concertation en Santé Mentale. à laquelle adhèrent les Initiatives d'Habitations Protégées, L'espoir*

*Si vous estimez que vos droits en tant que patient ne sont pas respectés, si vous êtes en désaccord ou en conflit avec un professionnel de soins et si vous ne parvenez pas à régler ce problème par vous-même; vous pouvez vous adresser au service de médiation. N'hésitez pas à prendre contact avec moi ou à me rencontrer à une de mes permanences.*

*Nous examinerons ensemble votre demande et tenterons d'y répondre.*

*A votre disposition en cas de besoin et bien à vous.*

Marion Commerce

## QUELS SONT LES DROITS DU PATIENT ?

Comme toute personne, le patient a des droits (loi du 22 août 2002).

Ces droits sont :

- droit à des prestations de services de qualité
- droit au libre choix du praticien professionnel
- droit à l'information sur l'état de santé
- droit au consentement éclairé
- droit relatif au dossier du patient
- droit à la protection de la vie privée
- droit d'introduire une plainte auprès de la fonction de médiation compétente
- droit de la prise en compte et du traitement de la douleur
- droit à être représenté

**Comme tous les droits, ceux-ci sont soumis à certaines modalités d'exercice.**

## QUI PEUT S'ADRESSER A LA MEDIATRICE ?

- le patient
- les membres de la famille du patient ou un tiers lorsque leur interpellation est formulée dans l'intérêt du patient

## COMMENT TRAVAILLE LA MEDIATRICE ?

Le travail de la médiatrice consiste à

1° écouter les questions, les demandes, les plaintes des patients

2° informer le patient et tenter de lui donner les moyens de régler par lui-même la situation

3° intervenir de manière **neutre** pour faciliter un **compromis à l'amiable** concernant la plainte entre le patient et le(s) professionnel(s) concerné(s)

4° orienter, si besoin, le patient vers un service extérieur

## PRÉCISIONS IMPORTANTES :

- Le recours à la médiation est entièrement **gratuit**.
- Ce que vous direz à la médiatrice restera **confidentiel**.