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

COMMENT CONTACTER LE SERVICE DE MÉDIATION ?

- **Par mail :** mediation-ombudsdienst.huderf@hubruxelles.be
- **Par téléphone :** +32 (0)2 477 28 96 ou +32 (0)490 13 84 58 (permanence téléphonique : du lundi au jeudi de 8h30 à 12h00 ; en dehors de ces horaires, vous pouvez laisser un message sur le répondeur)
- **Via le formulaire en ligne** disponible sur le site web
- **Lors d'un entretien** à l'hôpital, uniquement sur rendez-vous

Editeur responsable : Service de communication H.U.B
Route de Lennik 808 – 1070 Bruxelles - 05/2026 | Réalisation du graphisme : www.sarahbertrand.be | Images et illustrations banques d'images : ©freepik

Droits et devoirs du patient

NOS RESPONSABILITÉS RÉCIPROQUES

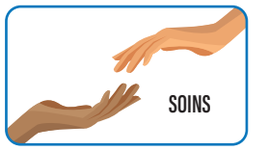
H.U.B HÔPITAL UNIVERSITAIRE DE BRUXELLES
ACADEMISCH ZIEKENHUIS BRUSSEL

BROCHURE RÉALISÉE PAR :

AMIS asbl
Association des Médiateurs en Institutions de Soins

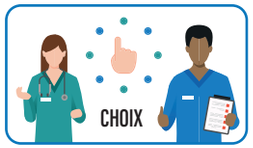
Quels sont mes droits ?

1. Je bénéficie de soins de qualité



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

2. Je choisis librement le prestataire de soins



- selon les disponibilités

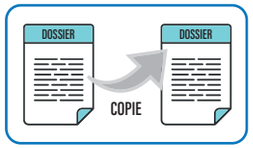
3. Je suis informé.e de mon état de santé

- langage clair et compréhensif
- diagnostic
- évolution probable

4. Je suis informé.e sur mon traitement et j'y consens

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

5. Je peux compter sur un dossier tenu à jour et y avoir accès



- consultation
- copie

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

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 **mandataire**

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

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

Un de mes droits n'est pas respecté ?

1. **J'en parle aux soignants**

SI Je ne suis pas satisfait.e de la réponse

2. **Je demande à rencontrer un responsable du service**

SI Mon problème n'est toujours pas résolu

3. **Je contacte le médiateur**
- neutre, indépendant et gratuit
- secret professionnel