

Fonctionnement du service Médiation - Droits du patient au sein de l'H.U.B

Le service de médiation fonctionne en tant que première ligne de traitement des mécontentements des droits des patients. Les médiateurs traitent les plaintes liées aux droits du patient, en conformité avec la Loi du 22/08/2002.

Les plaintes sans lien avec les droits des patients sont redirigées vers les responsables des services concernés. Pour ce qui est des plaintes liées à la facturation, les médiateurs sont en seconde ligne. Les patients doivent donc prioritairement contacter le Service facturation.

Pourquoi contacter le service Médiation - Droits du patient ?

Si un patient estime que l'un de ses droits n'a pas été respecté, il est invité, dans un premier temps, à en faire part au(x) prestataire(s) concerné(s).

Si cette démarche n'a pas répondu à ses attentes, il peut s'adresser au service de **médiation**, ou **formuler une plainte** via un formulaire.

Ce service est gratuit pour les patients et leurs proches.

Comment contacter le service de médiation ?

- **Pour l'Institut Jules Bordet et l'HUDERF :**

La fonction de médiation de l'HUDERF et de l'Institut Jules Bordet est assurée par Madame Françoise Claessens.

Comment joindre la médiation ?

- **Par téléphone :**
 - Institut Jules Bordet : + 32 2 541 35 11
 - HUDERF : + 32 2 477 28 96
 - GSM : + 32 490 13 84 58
- **Par mail :** mediation-ombudsdienst@hubruxelles.be
- **Sur rendez-vous :**
 - Prise de rendez-vous par téléphone auprès de la médiation
 - Les prestataires et les secrétaires d'accueil peuvent fixer des rendez-vous dans les applications de gestion (via Ultragenda pour l'Institut Bordet et via Q Planner pour l'HUDERF).
- **Les rendez-vous préalablement fixés auront lieu à l'Institut Jules Bordet le mercredi après-midi et à l'Hôpital des Enfants le lundi après-midi.**
- Des cartes de visites sont disponibles aux Accueils des 2 sites.

En cas d'absence et uniquement si l'urgence ne peut attendre le retour du médiateur, voici les personnes de contact :

- Institut Jules Bordet : Valérie Dupont - 02 541 35 10
- HUDERF : Nathalie Colette - 02 477 29 24

Quand joindre la médiation ?

- Présence sur site :

Institut Jules Bordet : mercredi

HUDERF : lundi

Les autres jours sont partagés en fonction des besoins de l'activité. Absente le vendredi.