

Formulaire de plainte

Nous voulons offrir des soins de qualité et sûrs. Pourtant, il peut arriver que quelque chose se passe mal, ou que vous ne soyez pas satisfait de quelque chose. Nous aimerions le savoir. Votre plainte nous aide à améliorer nos soins.

Vous pouvez aussi d'abord en parler de vive voix avec le prestataire de soins concerné ou avec l'accueil. Si cela ne suffit pas, ou si vous préférez mettre votre plainte par écrit, utilisez ce formulaire. Vous pouvez le remettre à l'accueil, le déposer dans la boîte aux lettres ou l'envoyer par la poste.

Votre plainte n'a aucune influence sur les soins que vous recevez chez nous.

1 Vos coordonnées

Nom et prénom: _____

Date de naissance: ____ / ____ / ____

Adresse: _____

Téléphone: _____ E-mail: _____

Comment souhaitez-vous que nous vous contactions ?

☐ téléphone ☐ e-mail ☐ courrier ☐ entretien au cabinet

2 Introduisez-vous la plainte pour quelqu'un d'autre ?

☐ Non, la plainte me concerne moi-même.

☐ Oui, la plainte concerne :

Nom et prénom du patient: _____

Date de naissance du patient: ____ / ____ / ____

Votre lien avec le patient :

☐ parent ou tuteur (patient mineur)

☐ représentant

☐ personne de confiance

☐ partenaire ou membre de la famille d'un patient décédé

☐ autre : _____

Si le patient peut décider lui-même, nous lui demandons aussi sa signature :

Signature du patient

3 Sur quoi porte votre plainte ?

Date (ou période) des faits: _____

Qui ou quoi votre plainte concerne-t-elle ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ un médecin
- ☐ un infirmier ou une infirmière
- ☐ un autre prestataire de soins de l'équipe
- ☐ l'accueil ou le téléphone
- ☐ un rendez-vous ou un temps d'attente
- ☐ l'inscription à la maison médicale ou les frais d'inscription
- ☐ la vie privée ou votre dossier médical
- ☐ le bâtiment, la salle d'attente ou l'accessibilité
- ☐ autre chose : _____

Nom de la personne concernée (si vous le connaissez): _____

4 Que s'est-il passé ?

Décrivez le plus clairement possible ce qui s'est passé. Qui était présent ? Qu'est-ce qui a été dit ou fait ?

5 Quelles en ont été les conséquences pour vous ?

6 En avez-vous déjà parlé avec quelqu'un du cabinet ?

☐ Non

☐ Oui, avec : _____ le ____ / ____ / ____

Quel a été le résultat de cette conversation ?

7 Qu'attendez-vous de nous ?

(plusieurs réponses possibles)

☐ un entretien

☐ des explications sur ce qui s'est passé

☐ des excuses

☐ que quelque chose change pour que cela ne se reproduise pas

☐ un autre prestataire de soins au sein du cabinet

☐ je veux seulement que vous le sachiez

☐ autre chose : _____

8 Signature

Date

____ / ____ / ____

Signature

Que se passe-t-il avec votre plainte ?

1. Dans les 5 jours ouvrables, vous recevez une confirmation de réception de votre plainte, avec le nom de la personne qui en assure le suivi.
2. Nous examinons votre plainte avec le ou les collaborateurs concernés. Si nécessaire, nous vous invitons à un entretien.
3. Vous recevez une réponse dans les 30 jours. Si ce n'est pas possible, nous vous disons pourquoi et quand vous pouvez attendre une réponse.
4. Nous discutons des plaintes (sans votre nom) au sein de l'équipe, pour améliorer notre fonctionnement.

Votre vie privée

Nous utilisons vos données uniquement pour traiter votre plainte. Seuls les collaborateurs qui assurent le suivi de votre plainte peuvent voir vos données. Nous ne conservons pas le formulaire plus longtemps que nécessaire.

Vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre plainte ?

Vous pouvez alors vous adresser à :

Service de médiation fédéral « Droits du patient »

Ce service intervient comme médiateur pour les plaintes concernant des prestataires de soins en dehors de l'hôpital, comme un médecin généraliste.

Avenue Galilée 5 boîte 2, 1210 Bruxelles

Tél. 02 524 85 21

E-mail : mediation-droitsdupatient@health.fgov.be

Conseil provincial de l'Ordre des médecins (province d'Anvers)

Pour les plaintes concernant le comportement professionnel d'un médecin.

Votre mutualité

Pour les questions sur votre inscription à la maison médicale ou sur les coûts.