



Espace médiation

Dialogue et écoute au service des patients et de leurs proches

Depuis le 5 novembre 2007, les HUG ont mis à disposition des patients et de leurs proches un espace visant à faciliter l'expression des doléances et à recueillir leurs suggestions.

Où?

Dans l'entrée principale de l'hôpital (site Cluse-Roseaie, rue Gabrielle-Perret-Gentil 4 (ex- rue Micheli-du-Crest 24)).

Quand?

Avec ou sans rendez-vous

Lundi, jeudi et vendredi 13h - 16h

Mardi 10h - 13h

Mercredi 16h - 19h

Qui?

Deux coordinatrices des relations avec les patients sont joignables au tél. (022)37 22228.

Doléances, réclamations et plaintes

Si vous ou vos proches rencontrez un problème, n'hésitez pas à en parler prioritairement à votre médecin responsable ou à votre infirmière de référence. En cas de difficulté majeure, vous pouvez demander un entretien particulier avec le médecin-chef de clinique et l'infirmière responsable d'unité, ou contacter le médecin-chef de service. Cette équipe médico-infirmière vous aidera à résoudre vos difficultés dans la majorité des cas.

Afin de faciliter l'expression de réclamations ou de suggestions, les HUG ont créé un espace médiation et initié une collaboration avec l'Organisation suisse des patients (OSP). Vous pouvez aussi adresser une réclamation écrite à la direction générale des HUG. Si vous souhaitez déposer une plainte concernant la nature ou la qualité des activités médicales et de soins, la commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients est compétente en la matière.

A qui vous adresser?

- Espace médiation (entrée de l'hôpital), tél. (022)37 22228
- Antenne de l'OSP (1^{er} étage de l'hôpital), tél. (022)37 22222
- Direction générale des HUG, Rue Gabrielle-Perret-Gentil 4 (ex- rue Micheli-du-Crest 24), 1211 Genève 14
- Plainte à la commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients, bd Helvétique 27, 1207 Genève, tél. 022 327 67 23.