

Brochure d'information



Vos droits et devoirs en tant que patient



CH Glorieux
ZVB | SOINS INTÉGRÉS | PAYS DES COLLINES

www.werken-glorieux.be

A high-angle photograph of a modern hospital lobby. The space is characterized by large glass windows and a central glass elevator. A large, colorful stained-glass chandelier hangs from the ceiling, featuring a prominent red circular element. The floor is polished and reflects the light. In the foreground, two people are walking. To the right, there is a reception desk with a staff member. The overall atmosphere is bright and open.

**Des accords appropriés
et une communication
ouverte sont gages de confiance
entre le prestataire de soins et
le patient.**

Cher patient,

Durant votre traitement à l'hôpital, vous êtes en contact avec différents prestataires de soins. Vous pouvez vous attendre à ce qu'ils mettent tout en œuvre pour vous prodiguer des soins de qualité et un traitement spécialisé.

Dans notre pays, les droits des patients, en matière de soins, sont fixés légalement depuis 2002.

Toutefois, nos prestataires de soins attendent également l'une ou l'autre chose de votre part. Pour bénéficier des meilleurs soins médicaux possible, il est en effet également nécessaire que vous respectiez, en tant que patient, certains accords.

Ces attentes mutuelles sont définies comme « droits et devoirs ».

Vous trouverez dans la présente brochure de plus amples informations à ce sujet.

**Un comportement mutuellement
respectueux
est bénéfique à tous.**



somma

Besoin d'aide?

Vous pouvez désigner une personne de confiance pour vous assister et vous aider dans l'exercice de vos droits. Si vous n'êtes plus en mesure d'exercer vous-même vos droits, votre représentant peut le faire à votre place.

Vous trouverez de plus amples informations sur la désignation **d'une personne de confiance ou d'un représentant** sur notre site Web www.chglorieux.be: patients -> droits/devoirs des patients.

SERVICE DE MÉDIATION

Tél.: **055 23 30 30**

E-mail: ombudsdienst@azglorieux.be

adresse: à l'attention du service de médiation
Avenue Glorieux 55, 9600 Renaix

aire



Droits 6

Devoirs 10

Que se passe-t-il en cas de non-respect des règles? 16

Vous souhaitez plus d'informations? 18

Situation

accessibilité

admission

séjour

Sortie

votre opinion

Détente

Assistance au patient

services divers



DROITS

Le prestataire de soins vous prodigue des soins de qualité

En tant que patient, vous recevez les meilleurs soins possible. Les connaissances médicales et les technologies disponibles sont mises en œuvre pour vous traiter selon vos besoins. Cela se déroule toujours de manière respectueuse. Le prestataire de soins tient compte de votre droit à participer aux soins et aux décisions. La classe sociale, le sexe et les convictions religieuses ne doivent jouer aucun rôle. Des soins de qualité englobent également la gestion de la douleur.

En tant que patient, vous choisissez librement votre prestataire de soins

Vous êtes libre dans le choix de votre prestataire de soins et vous pouvez modifier votre choix à tout moment. En raison de restrictions matérielles (p. ex. service de garde), ce ne sera pas toujours possible. Vous êtes également libre de demander une seconde opinion, au sein de

droits

l'hôpital ou en dehors. Si vous le souhaitez, vous pouvez à cet effet demander une copie de votre dossier actuel. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans la rubrique « dossier patient ».

Au ch Glorieux, nous partons du principe que vous êtes d'accord avec le prestataire de soins (médecin, infirmier, kiné, etc.) avec lequel vous êtes en contact.

Le prestataire de soins vous donne des informations claires et complètes

Votre prestataire de soins doit vous communiquer les informations nécessaires, afin que vous soyez en mesure de comprendre votre état de santé. Il vous dresse ainsi un tableau de l'évolution éventuelle. Vous recevez également un avis sur ce qu'il est préférable de faire ou non.

Ces informations sont communiquées dans un langage clair, parfaitement compréhensible. N'hésitez pas à poser des questions ou à demander de répéter si quelque chose n'est pas clair.





Vous donnez votre consentement pour un traitement

Votre prestataire de soins doit surtout vous informer suffisamment, afin que vous puissiez prendre des décisions en toute liberté et de manière éclairée. Les informations qu'il vous donne sur les examens et traitements doivent être claires. Pour commencer certains traitements et interventions, le prestataire de soins a besoin de votre consentement oral ou écrit. En cas d'urgence, votre prestataire de soins peut commencer le traitement immédiatement s'il n'est pas possible de connaître votre volonté.



Les prestataires de soins constituent un dossier

Les prestataires de soins du ch Glorieux constituent un dossier à votre sujet. Ce dossier est principalement conservé sous forme électronique. Le dossier peut être consulté par d'autres prestataires de soins à condition qu'ils soient directement impliqués dans votre traitement et pendant toute la durée de cette implication.

Votre médecin traitant a accès à certaines parties de ce dossier.

Sous certaines conditions, vous pouvez consulter votre dossier ou en demander une copie. Pour ce faire, contactez votre médecin ou le service de médiation.



Le prestataire de soins respecte votre vie privée

Durant votre traitement, seules les personnes indispensables sur le plan professionnel peuvent être présentes. Les informations relatives à votre santé ne sont pas communiquées à des tiers.

Tous les collaborateurs du ch Glorieux sont strictement liés par le secret professionnel.



DEVOIRS



Vous donnez les informations correctes sur votre identité

Pour vous protéger, vous-même et les autres patients, vous devez vous identifier correctement à l'hôpital. C'est nécessaire afin d'empêcher tout abus et d'éviter que des données soient consignées sous un nom erroné dans le dossier médical. Pour ce faire, nous avons besoin de votre carte d'identité ou de toute autre pièce d'identité valable. Lors de votre admission à l'hôpital, vous recevez un bracelet nominatif indiquant quelques données d'identification. Pour votre propre sécurité, nous vous demandons de ne pas le retirer.

Vous vous montrez coopératif

Le prestataire de soins attend de vous que vous donniez des informations correctes et exhaustives sur votre état de santé et votre consommation de médicaments. Ce n'est qu'à cette condition que le prestataire de soins sera en mesure de vous traiter au mieux.

devoirs

En tant que patient, vous avez le devoir de vous montrer coopératif dans le cadre du traitement que vous avez accepté. Suivez rigoureusement les recommandations de votre médecin et montrez-vous coopératif avec les prestataires de soins. Respectez également vos engagements. En cas d'empêchement, prévenez votre médecin dès que possible.

Vous payez votre traitement

L'hôpital a le droit d'être payé pour les soins prodigués. Si vous avez recours aux services médicaux de l'hôpital, vous êtes responsable du paiement des frais. Tous les montants imputés au cours d'une hospitalisation sont réglés via une facture. Il peut vous être demandé de payer immédiatement une consultation chez un médecin dans le cadre d'exams déterminés.

Nous faisons notre possible afin que vous deviez vous soucier aussi peu que possible du paiement. Pour ce faire, vous devez emporter vos données d'assurance à l'hôpital.

Infos de contact voir page 19 ou sur www.chglorieux.be dans « patients » -> informations financières.

**N'hésitez pas
à poser toutes vos
questions**

Vous traitez le matériel avec soin



Prenez soin du matériel de l'hôpital: ne l'endommagez et ne le salissez pas. Ne laissez traîner aucun matériel et jetez les déchets à la poubelle. Respectez le travail du personnel d'entretien et gardez les couloirs, toilettes et autres espaces propres.

Il est préférable de laisser vos objets de valeur et sommes d'argent importantes à la maison. L'hôpital décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.



Vous respectez le règlement d'intérieur

Nous attendons de vous que vous respectiez le règlement d'intérieur formel et informel. En tant que patient, vous respectez la vie privée et le repos des autres patients. Chaque patient aime recevoir de la visite. Mais pour garantir le calme et la sécurité au sein de l'hôpital, nous attendons des visiteurs qu'ils respectent les heures de visite.

- Il est absolument interdit de fumer dans l'hôpital.
- Vous êtes uniquement autorisé à fumer dans la zone prévue à cet effet.
- Les mégots de cigarette doivent être déposés dans les cendriers.



Vous respectez les prestataires de soins

Savoir-vivre et respect mutuel sont à la base des contacts entre collaborateurs de l'hôpital d'une part et patients et visiteurs d'autre part. L'hôpital ne tolère aucune remarque dénigrante ou discriminatoire, aucun comportement agressif, ni toute autre forme de menace.

Photos et vidéos

Si vous ou un visiteur souhaitez photographier ou filmer un traitement médical, vous devez demander l'autorisation du médecin ou des prestataires de soins que vous souhaitez photographier ou filmer. Cette autorisation est exclusivement octroyée en vue d'une utilisation privée des images, à l'exclusion des réseaux sociaux.

Si vous souhaitez photographier un collaborateur de l'hôpital, le patient ou le visiteur doit toujours demander l'autorisation au collaborateur impliqué. Cela vaut également si un patient prend une photo de lui-même ou un selfie sur lequel un collaborateur apparaît.

Photographier d'autres patients n'est pas autorisé s'ils sont reconnaissables (y compris de manière minime) sur la photo.

PARTICIPER
AUX SOINS





Participer aux soins

Nous encourageons les membres de la famille à participer aux soins, mais nous leur demandons néanmoins de tenir compte de certaines règles. Si vous souhaitez par exemple aider le membre de votre famille lors du repas ou de ses soins corporels, ou si vous souhaitez apporter des aliments spécifiques, nous vous demandons d'en discuter au préalable avec le personnel infirmier.

PLUS D'INFORMATIONS SUR LA LOI RELATIVE AUX DROITS DU PATIENT?

Consultez le site Web du Gouvernement fédéral

www.patientrights.be

Que se passe-t-il en cas de

QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE NON-RESPECT DES RÈGLES?



Vos droits

Vous avez des questions ou vous n'êtes pas satisfait?
Vous trouvez que vos droits en tant que patient ne sont pas respectés?

Vous pouvez dans ce cas contacter le service de médiation.

Le médiateur vous écoute et donne des informations. Si vous ne parvenez pas à résoudre vous-même un différend avec votre prestataire de soins, le service de médiation peut intervenir.

Vos devoirs

- Le non-respect de vos devoirs peut être une raison d'interrompre le traitement.
- En cas d'agression ou de violence, il sera si nécessaire fait appel à la police.
- Si vous ne payez pas votre facture, des frais supplémentaires peuvent être imputés et, dans une phase ultérieure, des mesures judiciaires peuvent être prises en vue de la perception du montant.

Le non-respect des règles?

Vous n'êtes peut-être pas toujours en mesure de respecter vos devoirs. Signalez-le à nos collaborateurs. Nous essaierons de tout mettre en œuvre pour trouver une solution.

Responsabilité du ch Glorieux

Le ch Glorieux est responsable de tous les praticiens qui travaillent au sein de l'hôpital. Il s'agit de la « responsabilité centrale de l'hôpital ». Cela signifie que vous pouvez introduire une plainte à l'encontre d'un praticien auprès d'un point central, à savoir le service de médiation de l'hôpital.



Vous souhaitez plus

VOUS SOUHAITEZ PLUS D'INFORMATIONS?

Service de médiation

Le médiateur du ch Glorieux est disponible
tous les jours de 8 h 30 à 17 h.

Annoncez-vous de préférence à l'accueil.



SERVICE DE MÉDIATION

Tél.: **055 23 30 30**

E-mail: ombudsdienst@azglorieux.be

Adresse: à l'attention du service de médiation
Avenu Glorieux 55, 9600 Renaix

us d'informations?



Infos de contact en cas de questions sur votre facture

Pour une simulation des frais et pour toute question relative à une facture, un ticket modérateur, une provision...

SERVICE FACTURATION

Tél.: **055 23 36 78**

E-mail: facturatie@azglorieux.be

Adresse: à l'attention du service Facturation
Avenu Glorieux 55, 9600 Renaix

Nous **VOUS** souhaitons un
prompt rétablissement!

Nos remerciements à l'az Blasius pour l'utilisation de sections du texte rédigées par leurs soins. ©ch Glorieux. Toute reproduction partielle ou complète de cette brochure est soumise à une autorisation expresse.



chGlorieux
ZVB | SOINS INTÉGRÉS | PAYS DES COLLINES

ASBL WERKEN GLORIEUX

ch Glorieux

ZVB | SOINS INTÉGRÉS | PAYS DES COLLINES

- Centre Hospitalier Renaix
- Centre Médical Avelgem
- Centre Médical Opbrakel
- Poste Médical Lessines
- Centre collectif d'autodialyse Zottegem
- Centre collectif d'autodialyse Oudenaarde
- Centre collectif d'autodialyse Waregem
- Centre de congrès

Glorieux Accueil des personnes âgées

- MRS De Samaritaan
- MRS Hogerlucht
- MRS Sint-Leonard
- Logements à assistance Form Sint-Hermes
- Logements à assistance Résidence Louise-Marie
- Logements à assistance Jericho

Glorieux Aide Sociale à la jeunesse

- Centre ORL
- Crèche Glorieux
- CKG Glorieux

ch Glorieux Renaix
asbl Werken Glorieux

Avenu Glorieux 55
9600 Renaix
Tél. 055 23 30 11
Fax 055 23 30 22
www.werken-glorieux.be
info@werken-glorieux.be