

Édito

Cher(e) patient(e),

Vous tenez entre les mains votre passeport en vue de préparer votre séjour ou celui de votre enfant au sein de notre institution.

Être opéré(e) n'est pas un acte banal : nous le préparons **ensemble** pour vous garantir sécurité et qualité.

Ce passeport chirurgical concentre les informations importantes pour vous guider durant votre parcours à l'hôpital : lisez-le attentivement pour être prêt(e) le jour de votre admission.

À chaque étape, vous serez entouré(e) d'une large équipe de spécialistes composée de médecins, chirurgiens, anesthésistes, infirmiers, agents administratifs, etc.

Vous jouerez évidemment un rôle central : consultez votre passeport pour découvrir vos engagements, vos devoirs et les démarches indispensables à chaque étape.

Votre collaboration nous aidera à rendre votre séjour à l'hôpital plus serein.

Nos équipes restent à votre entière disposition en cas de questions : vous trouverez leurs coordonnées en page 8.

Bien cordialement,

La Direction
CHU HELORA



SOMMAIRE

1

PLANS ET RENSEIGNEMENTS UTILES 6

Localisation des unités de soins 7

Les services : heures d'ouverture et contacts 8

2

AVANT VOTRE INTERVENTION CHIRURGICALE 10

Préadmissions 11

Bilan préopératoire 11

La veille de votre intervention 14

Préparer vos valises 17

3

LE JOUR DE VOTRE ADMISSION 18

Admissions 19

Arrivée dans le service 19

Identito-vigilance 19

Votre intervention 20

Après votre intervention 21

Votre sortie 21

4

LE LENDEMAIN DE VOTRE ADMISSION 22

Le lendemain de votre intervention 23

Suivi de votre intervention 23

Prendre, modifier ou annuler
vos rendez-vous médicaux 24

Nos centres de consultations externes 25

Centres de prélèvements 25

5

NOS SERVICES DE SOUTIEN 26

Gestion de la douleur	27
Vente de béquilles	27
Soins à domicile	27
Service social	27
Réseau Santé Wallon	28
Médiation	28
Shape	28
Service de traduction	28
Cultes	29
Service contentieux	29
ACASA	29
Télé assistance	29

6

ANNEXES 30

Votre dossier médical	31
Droits du patient	31
Droits de l'enfant hospitalisé	32
Assurances hospitalisation	33
Protection de vos données personnelles	35
Liste des prix de divers fournitures et services	35
Explications relatives à la déclaration d'admission pour un hôpital de jour	37
Formulaire assistance morale, religieuse et philosophique	45



Doudi est notre mascotte de pédiatrie.

Il symbolise dans ce document toutes les informations relatives aux enfants.

1

Plan et renseignements utiles



LOCALISATION DES UNITÉS DE SOINS

AILE D

➤ Niveau 2 : Hôpital de jour ➤ Niveau 6 : Pédiatrie*

* Pour me rendre visite, prenez exclusivement les ascenseurs de l'aile D (après les distributeurs de café, collations...)

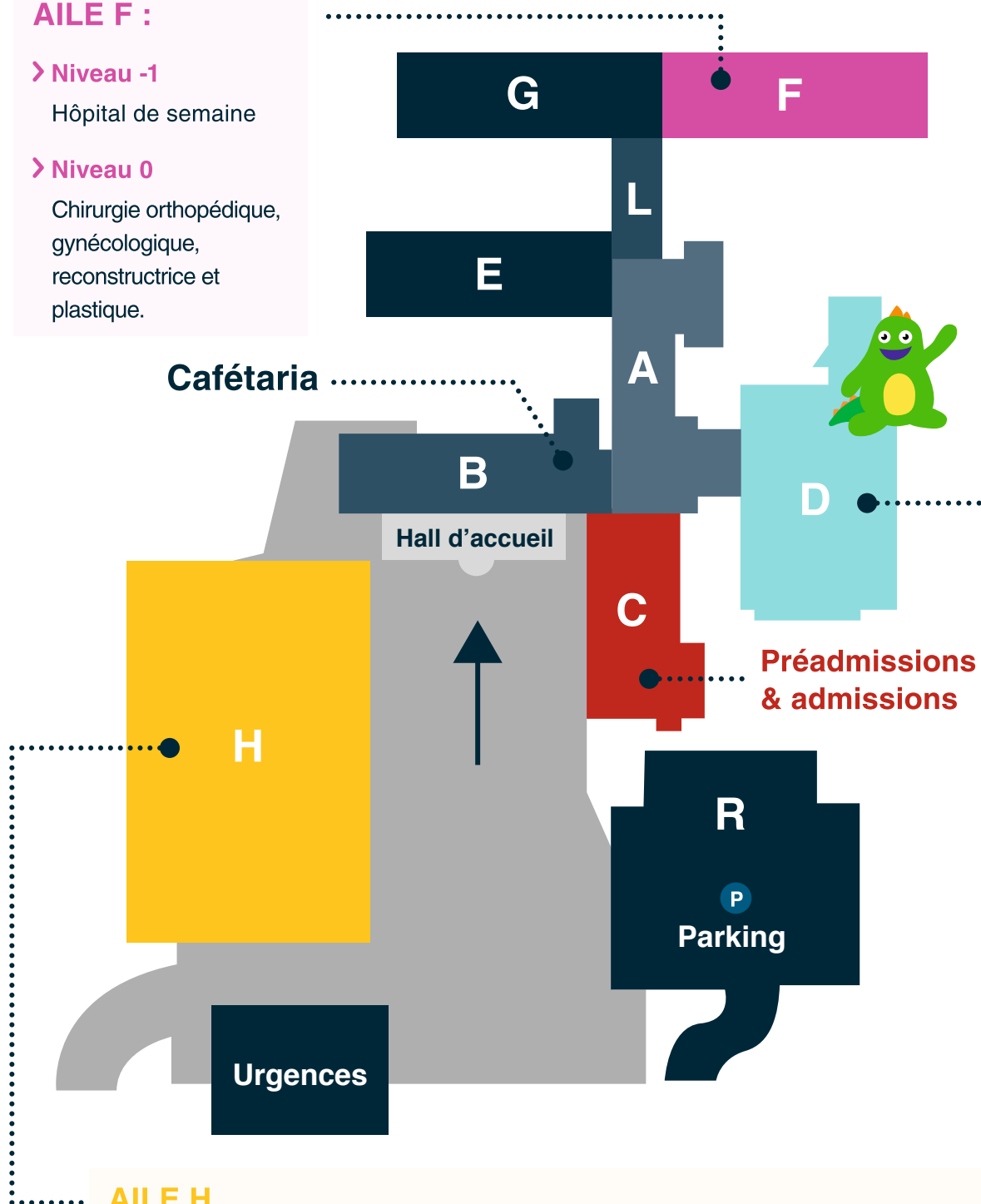
AILE F :

➤ Niveau -1

Hôpital de semaine

➤ Niveau 0

Chirurgie orthopédique, gynécologique, reconstructrice et plastique.



AILE H

➤ Niveau 2 : Chirurgie générale, abdominale, vasculaire, urologique et plastique

LES SERVICES

HEURES D'OUVERTURE ET CONTACTS

UNITÉS DE CHIRURGIE*

Heures d'ouverture :

ouvertes dès 6h30.

- **0F** : orthopédie et chirurgie plastique
Tel.: **065/41 50 20**
- **-1F** : hôpital de semaine :
Tel.: **065/41 50 00**
- **2H** : tissus mous, chirurgie vasculaire, thoracique et urologie
Tel.: **065/41 43 80**

* Les unités de soins peuvent-être modifiées en fonction des disponibilités des lits

HÔPITAL DE JOUR CHIRURGICAL

› Niveau 2 ailes A & D

HÔPITAL DE JOUR CHIRURGICAL PÉDIATRIQUE

› Niveau 2 aile A

Heures d'ouverture :

du lundi au vendredi de 7h à 20h • fermé les jours fériés

Tél.: **065/41 48 01** • **065/41 48 03**

PÉDIATRIE

› Niveau 6 aile D

Enfants de 0 à 15 ans

Heures de visite de 15h00 à 19h00 (sauf pour les parents qui sont les bienvenus auprès de leur enfant).

Heures d'ouverture : de 7h00 à 18h00

Tél.: **065/41 44 60**

Télécommande : si vous désirez regarder la TV, pensez à prendre une télécommande à l'accueil. Pour ce faire, il suffit de remettre à l'employée 2 étiquettes d'hospitalisation.

PRÉADMISSIONS & ADMISSIONS

› Hall d'accueil

Heures d'ouverture :

du lundi au vendredi de 6h30 à 17h55

Tél.: **065/41 40 51** • **065/41 40 53**

ACCUEIL

Wifi disponible via « HELORA_HOTSPOT »

CAFÉTARIA

> Niveau 0 aile B

Heures d'ouverture :

du lundi au vendredi de 07h30 à 18h00

les samedis, dimanches et jours fériés de 11h45 à 17h00.

Heures d'ouverture : 24h/24

Tarif : 1,50€/heure • Forfait 15€/journée

PARKING

Bornes de paiement en espèces et Bancontact dans le hall et uniquement par Bancontact au sein du parking couvert.

2 Avant votre intervention chirurgicale

BIEN INFORMÉ POUR BIEN CONSENTIR !

Lors de votre consultation ou hospitalisation, n'hésitez pas à interroger votre médecin ou le personnel sur les détails du traitement ou des soins proposés (but, nature, risques, effets secondaires, alternatives ...).

Ne partez pas sans avoir compris ce que vous avez, ce que vous devez faire, quand, comment et pourquoi c'est important de le faire !

Soyez acteur de vos soins en posant toutes vos questions, nous sommes là pour y répondre.



1^{ère} étape

PRÉSENTEZ-VOUS AU SERVICE DES PRÉADMISSIONS

Pour votre santé, votre sécurité et votre porte-monnaies, munissez-vous toujours de votre carte d'identité ! Si vous ne présentez pas votre carte d'identité, vous devrez payer l'entièreté du montant de votre consultation.

Les agents administratifs vous aident à fixer les premières étapes de votre intervention.

- Fixer un rendez-vous avec l'infirmière préopératoire.
- Vous renseigner sur l'acompte éventuel à verser le jour de votre admission et ce, en fonction du type de chambre choisi et de votre situation d'assuré social.
Si vous souhaitez obtenir un devis relatif à votre hospitalisation, veuillez vous adresser au service facturation via facturation_chupmbd@helora.be
- Vous expliquer les démarches à réaliser auprès de votre assurance hospitalisation.
Si vous désirez des informations complémentaires concernant les assurances conventionnées auprès de notre institution, nous vous invitons à consulter la page 33 de ce document. Pour toute autre assurance, un acompte vous sera d'office demandé.

À noter

Choisir une chambre particulière engendre des suppléments en matière d'honoraires médicaux à concurrence de maximum 300% par rapport aux tarifs INAMI. C'est pourquoi, il est important de vous renseigner auprès de votre assurance afin de mesurer sa prise en charge et éviter ainsi tout désagrément.

En cas de changement de type de chambre, veuillez prévenir le service des admissions au minimum **7 jours avant l'intervention** au 065/41 40 51.

Des frais supplémentaires, relatifs à du matériel ou services spécifiques, peuvent être demandés. Merci de consulter le document en annexe, page 35.

2^{ème} étape

VOTRE BILAN PRÉOPÉRATOIRE

Rencontre avec l'infirmière et l'anesthésiste

Durant ces rendez-vous, l'infirmière préopératoire, ensuite l'anesthésiste, vous posent différentes questions sur votre état de santé et vous donnent toutes les informations nécessaires en vue de votre intervention. N'hésitez donc pas à préparer vos éventuelles interrogations.

Rendez-vous en page 15 pour découvrir la liste des consignes obligatoires relatives à la préparation de votre intervention telles que l'explication de la douche «préopératoire», l'importance d'être à jeun...

Mémo



Lors de la consultation, munissez-vous de :

- **la liste précise de vos médicaments**, leur dosage et l'heure à laquelle vous les prenez
- **vos derniers résultats de prise de sang, d'examens de radiologie, de cardiologie, de pneumologie et d'endocrinologie** sauf si ceux-ci ont été réalisés sur le site Kennedy
 - Nous vous invitons à vous inscrire au Réseau Santé Wallon ou sur notre application mobile gratuite, MyHAP : ces plateformes donnent un accès facilité et sécurisé à l'ensemble de vos résultats médicaux. Vous trouverez plus d'informations sur ce service dans la partie « *Nos services de soutien* »
- la liste de vos **antécédents médicaux et chirurgicaux** ainsi que vos **allergies** éventuelles
- un document d'« *engagement* » vous sera remis par le service des préadmissions ou par l'infirmière, n'oubliez pas de le compléter et signer.

* Pour les mineurs, le document doit être signé par le tuteur légal. Pour les majeurs sous protection, c'est le représentant légal qui doit signer les documents.



Pour les enfants :

Une heure précédant le rendez-vous avec l'infirmière préopératoire, **appliquez la crème EMLA** dans les deux plis des coudes et protégez la zone avec du film alimentaire. L'ordonnance de cette crème anesthésiante vous sera donnée lors de votre venue en pédiatrie pour la prise de sang.

Bon à savoir

- ➔ Votre suivi et votre retour à domicile se préparent dès vos premières démarches en vue de votre intervention : pensez-y ! Notre service social peut également vous aider à préparer votre retour. Nous disposons de dispositifs complémentaires tels que les soins à domicile, la clinique de la douleur, la revalidation... Nous vous invitons à les découvrir en détails dans la partie « *Nos services de soutien* ».

De même, lors d'une hospitalisation classique, si vous avez besoin d'un séjour en revalidation, n'hésitez pas à interpellier l'infirmière et ce, dès votre arrivée dans l'unité de soins

- ➔ Le jour de votre sortie, nous mettrons tout en œuvre pour que celle-ci se réalise **avant 11h du matin** (excepté en hôpitaux de jour ou en pédiatrie). Pensez à avertir vos proches afin qu'ils puissent s'organiser et vous éviter une attente inutile.

Liste de vos médicaments :

NOM DU MÉDICAMENT	DOSAGE	MATIN	MIDI	SOIR	NUIT
Dafalgan	500 mg	X		X	

La veille de votre intervention chirurgicale

À QUELLE HEURE VENIR À L'HÔPITAL ?

La veille de votre intervention, nous vous indiquons l'heure précise à laquelle vous présenter aux admissions le jour de votre opération.

➤ Pour la pédiatrie et une hospitalisation classique (donc minimum 1 nuit)

L'unité de soins vous contactera la veille vers 14h SAUF si votre intervention est programmée un lundi ou le lendemain d'un jour férié, vous serez alors contacté(e) le jour ouvrable précédent.

L'infirmier(e) de l'unité pourra vous demander de vous munir de vos examens radiologiques si ces derniers ont été réalisés à l'extérieur du site Kennedy.

➤ Hôpital de jour chirurgical (Niveau 2 des ailes A & D)

Appelez entre 13h30 et 15h au **065/ 41 48 01** ou **065/ 41 48 03**

ATTENTION !

- Pour les **interventions programmées le lundi**, appelez l'hôpital de jour chirurgical le vendredi précédant votre intervention, entre 13h30 et 15h.
- Pour les **interventions programmées le lendemain d'un jour férié**, vous devez nous contacter la veille du jour férié.

À PRÉPARER POUR VOTRE INTERVENTION

Au niveau administratif :

- votre document d'identité
- vos documents relatifs à votre assurance (la carte DKV, ASSURCARD, le document d'accord de prise en charge AG, AXA, Neutra...)
- la prise en charge CPAS ou MEDIPRIMA
- un moyen de paiement pour l'éventuel acompte déterminé lors de la préadmission

● attestation remboursement médicament

● pour l'hôpital de jour : le document engagement complété et signé *

* Sauf si vous l'avez déjà remis à l'infirmier(e) préopératoire

● les coordonnées (nom et n° GSM) de votre accompagnant

● pour votre chirurgien : le document d'assurance, le certificat d'incapacité, le certificat de présence indispensable pour votre accompagnant





Consignes médicales obligatoires



- Être à **jeun depuis la veille minuit** (sauf pour les patients du programme GRACE et sauf avis contraire du médecin). Être à jeun signifie ne rien manger, ne rien boire, ne pas fumer et ne pas mâcher de chewing-gum.
- **Arrêter les médicaments** conformément aux consignes de l'anesthésiste.
- Retirez vos éventuels **piercings, bijoux et ongles en gel** (ou vernis). Votre collaboration est essentielle afin d'éviter des risques de blessure, d'infection et/ou de complications post-opératoires.
Si vous refusez, l'équipe médicale pourra refuser de vous opérer.

Pour rappel, dans le consentement de l'hôpital de jour, il est demandé :

- de **ne pas conduire après votre chirurgie**. Un seul accompagnant majeur doit donc venir vous chercher à votre sortie. Si vous êtes hospitalisé.e dans une chambre particulière, votre accompagnant pourra vous y attendre. Par contre, si vous séjournez dans une chambre commune, votre accompagnant ne pourra pas y entrer pour garantir le calme et l'intimité des autres patients. Pour rappel, les visites au sein de l'hôpital de jour ne sont pas autorisées.
- vous assurer de **la présence d'un proche durant les 24 heures qui suivent votre opération** : il est fondamental de ne pas rester seul(e) pour réagir en cas de complication
- consacrer toute la journée à votre intervention. Ne prenez pas d'autres engagements le jour de votre hospitalisation.



Pour les enfants :

Être à jeun pour les enfants de moins de 12 ans :

- > possibilité de prendre un peu d'eau claire jusqu'à **2 heures** avant intervention
- > prise de **lait maternel** stoppée **4 heures** avant intervention
- > prise d'**aliments solides et de lait artificiel** stoppée **6 heures** avant intervention

Il peut être accompagné par les 2 parents ou remplaçants mais pour les autres visites (exemple fratrie, grand-parents), elles se réalisent uniquement entre 15h et 19h.

Réalisez, la veille et le jour de l'intervention juste avant de venir à l'hôpital, **une douche désinfectante** comme indiqué par l'infirmière préopératoire :



1
Enlever le vernis, couper et curer les ongles.



2
Se mouiller le corps et les cheveux.



3
Appliquer le savon antiseptique en commençant par les cheveux.



4
Faire mousser jusqu'à ce que la mousse devienne blanche.



5
Laver le visage et le cou en insistant derrière les oreilles.



6
Insister sur : les aisselles, le nombril, les plis de l'aîne et les pieds.



7
Savonner en dernier la région génitale puis la région anale.



8
Rincer abondamment, toujours de haut en bas.
Renouveler les étapes 2 à 8 en suivant la même méthode, puis rincer.



9
Se sécher avec une serviette propre, mettre des vêtements propres.

Préparer sa valise

À NE PAS OUBLIER !

- Vos **bas de contention**
- Votre **étui** à lunettes ou lentilles, votre boîte pour votre prothèse dentaire
- Un **élastique** pour les longs cheveux
- Selon votre intervention, les demandes spécifiques du chirurgien : bande de corps, attelle de bras ou de jambe, béquilles, bandes hygiéniques...
- Vos **documents administratifs** : une attestation de remboursement pour un médicament, le certificat médical de l'employeur, les éventuels documents fournis par votre assurance... à compléter par le chirurgien.
- **Ce passeport** pour y noter les indications du chirurgien, vos éventuels rendez-vous de suivi d'opération, les informations concernant votre convalescence...

POUR UNE HOSPITALISATION CLASSIQUE :

- Vos effets personnels : peignoir, pyjama/robe de nuit, pantoufles, nécessaires de toilette, peigne/brosse, essuie, mouchoirs...
- Vos clichés (ou codes) relatifs aux examens d'imagerie et/ou de la résonnance.

POUR L'HÔPITAL DE JOUR :

- Ne prenez pas de pyjama : vous recevrez une blouse spécifique pour l'opération et vous pourrez repartir avec les vêtements portés en arrivant.

À noter

En dehors du montant de votre acompte, il est vivement déconseillé d'emporter des objets de valeur ou des sommes importantes lors de votre séjour. Toutefois, un rangement sécurisé est prévu pour vos petits objets de valeur.



Pour les enfants :

- > Ne pas oublier le doudou
- > Pour patienter, une salle de jeux est à la disposition des enfants.
Pour les parents, une machine à café est accessible. Pour préparer au mieux l'intervention de votre enfant, suivez les aventures de Doudi, disponibles sur notre site internet : www.helora.be sur notre page d'accueil ou sur la page de notre service pédiatrie.

3

Le jour de votre admission



L'ADMISSION

Présentez-vous au bureau des admissions à l'heure convenue la veille.
Après les formalités administratives, nous vous indiquons l'étage où vous rendre.

ATTENTION !

- Munissez-vous de votre carte d'identité.
- Respectez l'heure d'arrivée indiquée.
- Présentez-vous aux admissions avec ce Passeport.
Un agent administratif vous accueillera pour :
 - finaliser votre admission
 - encoder votre assurance
 - percevoir l'acompte éventuel renseigné lors de votre préadmission
 - émettre une déclaration d'admission reprenant entre autre le type de chambre choisi.
- Rendez-vous ensuite directement dans l'unité de soins où vous êtes attendu(e).

VOTRE ARRIVÉE DANS LE SERVICE

À votre arrivée dans l'unité, l'infirmier(e) placera votre bracelet d'identification en vérifiant via une question ouverte votre nom, prénom et date de naissance et s'assurera que vous avez respecté les consignes préopératoires. Ensuite, vous serez installé(e) dans votre chambre pour vous préparer à l'intervention : port de la blouse, tonte de la zone indiquée par l'infirmier(e) et éventuel marquage corporel. Votre accompagnant sera informé de la durée approximative de l'intervention.

Pour l'organisation optimale de son activité, le service prévoit votre admission quelques heures avant votre chirurgie : ne soyez donc pas étonné(e) de devoir patienter.

Pour l'hôpital de jour et selon le type de votre chambre, votre accompagnant sera invité à :

- patienter en dehors du service si vous séjournerez en chambre commune et ce, pour garantir le calme et l'intimité des autres patients.
- à vous attendre dans votre chambre si elle est particulière.

Il peut aussi retourner à son domicile.

IDENTITO-VIGILANCE

IDENTITÉ = SÉCURITÉ / Aidez-nous à prendre soin de vous !

Lors de votre hospitalisation, nous vous plaçons un bracelet d'identification au poignet. Avant tout acte de soin, le personnel vérifie systématiquement votre identité grâce à ce bracelet et vous demande, à chaque étape, vos nom, prénom et date de naissance.

Ne soyez pas surpris par le caractère répétitif de cette question : il s'agit d'un geste de sécurité fondamental pour bien vous soigner.

Soyez vigilant et signalez-nous si votre bracelet comporte une erreur.

VOTRE INTERVENTION



Elle se réalisera avant 11h00 (excepté pour les interventions en hôpital de jour ou pédiatriques).

Pour quitter l'hôpital, **deux conditions** doivent être remplies :

- le médecin doit autoriser votre sortie
- l'infirmier vérifie différents critères pour garantir votre sécurité (prise de paramètres, contrôle de la douleur et des saignements, présence d'un accompagnant...) et vous donne des explications relatives aux soins.

APRÈS VOTRE INTERVENTION

POUR L'HÔPITAL DE JOUR :

De retour dans votre chambre, vous souhaitez vous lever, boire ou manger ? Attendez toujours l'accord de l'infirmier(e) car une collation est prévue pour les adultes et un repas adapté pour les enfants.

Vous ressentez des douleurs ou des nausées après l'intervention ? **Signalez-le immédiatement à nos soignants.**

Pour quitter l'hôpital de jour, trois conditions doivent être remplies

- avoir bu ET mangé
- avoir uriné
- obtenir l'accord du médecin

POUR UNE HOSPITALISATION CLASSIQUE :

C'est le chirurgien qui confirmera la date de sortie. Sachez toutefois que celle-ci se réalisera **avant 11h00**. N'hésitez pas à avertir vos proches pour qu'ils s'organisent au mieux.

Avant de partir, n'oubliez pas :



- vos éventuels certificats
- les prescriptions médicales et/ou paramédicales
- la lettre pour votre médecin traitant
- vos effets personnels dans le coffre
- vos éventuels médicaments que vous avez apportés de votre domicile.

→ Nous vous souhaitons une bonne convalescence et nous vous invitons à compléter notre enquête satisfaction pour une amélioration continue de nos services.

4

Le lendemain de votre intervention



LE LENDEMAIN DE VOTRE INTERVENTION

À la moindre inquiétude ou si vous avez une question concernant votre intervention et/ou votre convalescence, nous sommes joignables par téléphone.

POUR L'HÔPITAL DE JOUR

— Hôpital de jour 2A + 2D, de 7h à 20h en semaine : **065/41 48 00**

POUR LA PÉDIATRIE

Contactez le service de 7h à 18h en semaine : **065/41 44 60**

En dehors des jours et heures ouvrables, vous pouvez contacter votre médecin traitant, vous présenter aux urgences de l'hôpital ou les joindre au **065/41 44 44**

POUR LES HOSPITALISATIONS CLASSIQUES (MINIMUM 1 NUIT)

Contactez le service qui vous guidera sur le suivi à réaliser :

- -1F : **065/41 50 00**
- 0F : Orthopédie et chirurgie plastique : **065/41 50 20**
- 2H : **065/41 43 80**

Bon à savoir

- Nos soins et services dits « de support » (soins à domicile, Clinique de la douleur, revalidation...) garantissent le suivi optimal de votre intervention.
- Notre service social vous aide à préparer votre retour à la maison : aides familiales ou ménagères, service de taxi, maison de repos...
- Nos centres de proximité, situés à Frameries, Quaregnon, Colfontaine et Warquignies facilitent aussi le suivi de vos consultations chez nos spécialistes, au plus près de chez vous !
- De plus amples informations sur ces services sont disponibles dans la rubrique qui suit.

SUIVI DE VOTRE INTERVENTION

N'oubliez pas de vous présenter à vos rendez-vous de suivi post-opératoire.

PRENDRE, MODIFIER ET ANNULER VOS RENDEZ-VOUS MÉDICAUX

> My HAP : prendre un rendez-vous en ligne

Notre application mobile MyHap vous offre différentes fonctionnalités utiles, entièrement gratuites et sécurisées :

- prises de rendez-vous via une recherche par médecin, service ou encore mot-clé, et accès en temps réel aux horaires disponibles
- annulation rapide d'un rendez-vous
- insertion de vos rendez-vous dans l'agenda de votre smartphone
- informations sur le lieu et les modalités de vos consultations
- résultats de vos examens (radio, prise de sang...)
- gestion d'un compte en tant qu'aidant-proche...



Créer un compte gratuit MyHap :

Créez votre compte au moyen de votre carte d'identité, « ItsMe » ou « Token » sur <https://patient.hap.be>.

Téléchargez notre application depuis l'App Store et le Google Play et liez votre compte personnel à votre smartphone.

> Appelez notre call center au **065/41 41 41**

> Présentez-vous au guichet 9 situé à l'accueil

Notre personnel administratif est aussi disponible pour prendre directement vos rendez-vous médicaux ou pour vous aider à créer votre compte personnel ou celui d'un mineur d'âge ne possédant pas de carte d'identité pour accéder à notre application mobile, MyHAP. Pour bénéficier de cet accompagnement, il suffit de se présenter, muni de sa carte identité et de son code PIN au guichet de prise de rendez-vous n°9.

NOS CENTRES DE CONSULTATIONS EXTERNES

> Maison de la femme et de l'enfant

Ce centre, situé en plein cœur de Mons-Borinage, a pour objectif de vous proposer des consultations dédiées exclusivement aux enfants et aux femmes.

📍 45, rue de Grande-Bretagne
7080 Frameries

Informations : 065/41 77 00

Prise de rendez-vous : 065/41 41 41

Centre de prélèvements : du lundi au jeudi
7h30 à 16h30

> Centre d'imagerie médicale et de radiologie (CIMR)

Ce site vous propose une prise en charge de radiologie complète et ce, dans un lieu unique.

📍 139, Grand'Route - 7000 Mons
(Route de Jemappes)

Prise de rendez-vous : 065/41 76 76

> Corpus Vita

Ce centre propose une prise en charge ambulatoire axée sur la revalidation.

📍 164, Avenue Schweitzer
7340 Colfontaine

Prise de rendez-vous : 065/41 41 41

> Centre de médecine sportive (CMS)

Ce CMS s'inscrit comme un outil de qualité en répondant à l'ensemble des besoins médicaux et paramédicaux destinés à encadrer le sportif, professionnel ou amateur.

📍 1, Avenue de la Sapinette - 7000 Mons

Informations et prise de rendez-vous :
065/41 76 00

> Centre montois de réadaptation

Cette structure vous propose des consultations spécialisées en médecine physique et réadaptation, kinésithérapie, l'école du dos ou encore en exercice médecine.

📍 24, Chemin du Chêne aux Haies
7000 Mons

Prise de rendez-vous : 065/41 81 50

> Hôpital de Warquignies

📍 27, Rue des Chauffours
7300 Boussu

Informations : 065/ 38 55 11

Prise de rendez-vous : 065/ 41 41 41

NOS CENTRES DE PRÉLÈVEMENTS

Nous disposons de centres de prélèvements dans toute la région de Mons, du Borinage et du Centre.

Retrouvez la liste de tous nos centres de prélèvements sur notre site internet : www.helora.be

5

Nos services de soutien



1. GESTION DE LA DOULEUR

La douleur post-opératoire représente une conséquence inévitable de tout geste chirurgical. Durant votre hospitalisation, nous évaluons ensemble votre douleur afin de vous prescrire un traitement antidouleur, administré systématiquement dès le début de votre intervention chirurgicale. Si celui-ci est insuffisant, d'autres traitements peuvent être mis en place. Toutefois, la douleur est propre à chaque patient et doit donc être traitée au cas par cas. C'est pourquoi, en cas de besoin ou de question, vous pouvez contacter notre clinique de la douleur au **065/41 41 62**, les jours ouvrables de 8h à 15h30.

2. VENTE DE BÉQUILLES

Vous avez besoin de béquilles ? Vous pouvez vous en procurer au service des admissions ou au service des urgences. Elles sont en vente aux prix de :

➤ **Modèle adulte et enfant : 24,26 €**

3. HOSPIDO, HELORA CHEZ VOUS

Hospido est un service d'hospitalisation à domicile qui **offre une alternative à l'hospitalisation traditionnelle** en prodiguant à domicile des **soins spécifiques et complexes** dans les **meilleures conditions possibles**. Ces soins sont effectués avec le **même degré de qualité** que s'ils étaient réalisés à l'hôpital.

Hospido propose aussi des soins infirmiers complexes de 1^{ère} ligne :

- pansement post opératoire, sortie précoce de chirurgie et prise en charge de la douleur
- prises en charge des plaies chroniques et complexes
- réfection pansement, cathéter centraux et/ou périphériques (midline, Piccline, chambre implantable)
- éducation et soins aux stomies et/ou gastrostomie
- ...

Nos infirmier(e)s, agréé(e)s INAMI, travaillent 7 jours sur 7, de 6h30 à 20h30 et sont joignables au **065/41 42 43**.

4. SERVICE SOCIAL

Votre hospitalisation entraîne une réorganisation de votre quotidien. **Il est donc important d'anticiper votre séjour et d'organiser votre retour**. Notre service social peut vous aider dans vos démarches administratives liées à votre hospitalisation ainsi que vos démarches de recherche de soins à domicile, d'aides à domiciles, de demande de matériel, de demande de convalescence ou de révalidation.

Lors de votre consultation de pré-hospitalisation, demandez à l'infirmier(e) de vous mettre en contact avec l'assistant social de votre unité d'hospitalisation.

Vous pouvez aussi le contacter via le central téléphonique au **065/41 40 00** ou adresser un mail à **social.kennedy@helora.be**

5. RÉSEAU SANTÉ WALLON

Le Réseau de Santé Wallon est une plateforme d'échange de données de santé (résultats d'examens, rapports médicaux, etc.) en ligne, entre les professionnels amenés à vous soigner.

Si vous y êtes inscrit(e), vos données sont facilement accessibles aux médecins qui doivent intervenir pour votre prise en charge. Celle-ci sera ainsi accélérée et cela évitera d'effectuer des examens en redondance. Vous pouvez vous inscrire au Réseau Santé Wallon au sein de l'hôpital en réalisant une demande :

- au médecin lors de votre consultation ;
- aux employé(e)s lors de votre préadmission.

6. MÉDIATION HOSPITALIÈRE Articles 11 et 16/1, loi Droits du patient du 22/08/2002, révisée au 06/02/24 et entrée en vigueur au 04/03/24.

Le médiateur est votre intermédiaire, en cas de litige, lorsqu'une solution n'a pu être envisagée par un premier contact avec le personnel et le service impliqués. Ce professionnel vous écoute pour trouver, avec vous et en toute équité, une solution satisfaisante dans le respect des lois et de la déontologie, des droits et des devoirs de chacun. En cas de besoin, vous pouvez contacter Mme Laetitia Salembier au **065/41 30 40** ou par mail via **mediation@helora.be**.

Consultez la page 39 de la partie annexe pour obtenir des informations complémentaires concernant la médiation et les droits des patients.

7. POUR LE SHAPE

Une liaison Shape est accessible 24h/24 au **065/41 40 09**.

Elle fournit aux résidents shapiens une assistance dans les démarches administratives et relations avec le corps soignant durant leur hospitalisation afin de garantir une qualité optimale de nos services.

8. SERVICE DE TRADUCTION

Afin de faciliter la communication et assurer aux personnes parlant une langue étrangère un égal accès aux soins de santé, nous mettons à disposition, lors des RDV médicaux ou lors d'une hospitalisation, différents moyens tels que des ressources internes (membres du personnel) et des traducteurs portables.

Le recours à la médiation interculturelle fédérale ainsi qu' à celui du SETIS (service d'interprétation en milieu social) sont également possibles.

9. CULTES

Un représentant de chaque culte et un conseiller laïc sont à votre disposition, si vous désirez recevoir sa visite pendant votre séjour. Il suffit de remettre le formulaire complété via notre personnel soignant ou l'assistant social de votre unité d'hospitalisation. Toutefois, vous pouvez demander la visite d'une autre représentant ou conseiller de votre choix. Le formulaire est disponible dans l'unité de soins et en annexe de votre passeport.

10. SERVICE CONTENTIEUX

Suite à votre hospitalisation, vous recevez une facture détaillée de votre séjour hospitalier. En cas de questions, de difficultés de paiement, vous pouvez contacter notre service contentieux par e-mail à contentieux@helora.be, ou par téléphone du mardi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 15h30 (le lundi uniquement de 13h00 à 15h30) au **064/23 57 00**.

Une permanence est aussi organisée du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h45. Le local est situé au niveau 0 de l'aile L.

11. ACASA

Vous avez besoin d'aide pour maintenir votre qualité de vie à domicile ? Ou lors de votre sortie de l'hôpital afin que vous puissiez pleinement vous concentrer sur votre convalescence ?

ACASA organise la mise en place des aides dont vous avez besoin afin de faciliter votre quotidien :

aide familiale, aide-ménagère, repas, soins infirmiers, kinésithérapeute, pédicure, coiffure, prêt de matériel médical, petits travaux d'intérieur, soins palliatifs, prise de sang, désinfection et gros nettoyage... et bien d'autres services encore.

Contactez-les au **065/ 41 77 41**

12. TÉLÉ ASSISTANCE

Une aide efficace et rapide à portée de main ?

Pensez à la téléassistance fixe ou mobile. De cette manière, vous êtes en sécurité où que vous soyez !

Vous vous trouvez (momentanément) dans une situation fragilisée (convalescence, risque de chute ou de malaise, handicap, isolement, angoisse, solitude...) ? Télé Assistance veille sur vous au quotidien !

Abonnez-vous au **065/ 84 01 01**

Plus d'infos : www.teleassistancemons.be

6 Annexes

1. VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Tel que précisé dans la loi du 22/08/2002 relative aux droits du patient, vous disposez du droit de consultation de votre dossier médical. Vous pouvez également obtenir, sur demande écrite, une copie de tout ou d'une partie de votre dossier et ce, au plus tard dans les 15 jours de la réception de la demande valide.

En tant que patient, vous avez le droit de vous faire assister par une personne de confiance ou de désigner un mandataire en prévision d'une éventuelle incapacité.

Pour obtenir plus d'informations, demandez la brochure détaillée disponible à l'accueil de l'hôpital ou sur **www.helora.be**.

Pour obtenir une copie du dossier, nous vous demandons :

- de compléter le formulaire disponible sur notre site www.helora.be ;
- accompagner le document dûment complété d'une copie de la carte d'identité du patient et de celle du demandeur si celui-ci n'est pas le patient et, s'il y a lieu, tout document attestant de votre qualité de représentant légal ou d'ayant droit du patient ;
- transmettre les documents au Dr Patrick Carlier, Adjoint à la direction médicale, Boulevard Kennedy 2 à 7000 Mons ou le déposer à l'accueil ou l'envoyer par mail via **copiedossiermedicalkennedy@helora.be**.

2. DROITS DU PATIENT

Patient, quels sont mes droits ?

Notre institution applique la loi du 22 août 2002 relative aux droits des patients, révisée au 6 février 2024 et entrée en vigueur au 4 mars 2024 :

- droit à des prestations de qualité ;
- droit au libre choix du praticien professionnel ;
- droit à l'information du patient sur son état de santé ;
- droit au consentement libre et éclairé ;
- droit à la consultation et à une copie de son dossier médical ;
- droit à la protection de la vie privée et au respect de son intimité ;
- droit d'introduire une plainte auprès de la fonction de médiation ;
- droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur.

Patient, quels sont mes devoirs ?

Pour garantir votre sécurité et votre confort à l'hôpital, nous vous demandons de :

- collaborer et participer activement tout au long de vos soins ;
- respecter l'intimité, le calme et le bien-être des autres patients ;
- respecter le personnel et son travail ;
- respecter les locaux, le matériel et l'infrastructure générale ;
- respecter les règlements généraux et particuliers (heures de visite, sorties autorisées ou non, interdiction de fumer...).

Deux notions sont évoquées lorsqu'il est question des droits du patient. Il s'agit de la "personne de confiance" et du "mandataire".

La **personne de confiance** est la personne désignée par le patient pour l'aider dans l'exercice de ses droits de patient. Cette personne ne pourra pas prendre de décision à la place du patient. Elle ne fera que l'assister et ce, dans plusieurs cas de figure.

Le patient peut aussi désigner un **mandataire / représentant**, c'est-à-dire une personne majeure pour exercer ses droits de patient dans l'éventualité où il ne serait plus en mesure de le faire. Le mandataire peut donc décider à la place du patient.

Si vous désignez une personne de confiance ou un mandataire, nous vous invitons à compléter un formulaire qui est accessible à l'accueil général ou sur le site internet.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site internet **www.patientrights.be**. Une brochure d'informations et le Règlement d'Ordre Intérieur du service de médiation sont aussi disponibles à l'accueil et sur le site internet de l'hôpital.

2. DROITS DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Charte européenne de l'enfant hospitalisé

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants. » (UNESCO)

Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

- 1 – L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2 – Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3 – On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire.
On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4 – Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

- 5 – Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins.
On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.
- 6 – Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7 – L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8 – L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9 – L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins à chaque enfant.
- 10 – L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

3. ASSURANCES HOSPITALISATION : les informations utiles

Possédez-vous une assurance hospitalisation ?

Si OUI, veuillez trouver ci-dessous les démarches à suivre :

→ ASSURANCE HOSPITALISATION AVEC MUTUELLE

Nous ne possédons pas de convention avec les assurances des mutuelles.
Un acompte vous est donc réclamé lors de votre admission ; celui-ci est à renouveler chaque semaine.

	Chambre commune	Chambre particulière
ADULTE	150 €	465 €
Omnio	50 €	365 €
1 nuit	50 €	210 €
Hospitalisation de jour	0 €	89 €
ENFANT	75 €	390 €
Omnio	50 €	365 €
1 nuit	50 €	120 €
Hospitalisation de jour	0 €	89 €

ATTENTION !

Renseignez-vous auprès de votre assurance afin de savoir si cette dernière couvre bien la chambre particulière !

Exception : concernant la mutualité neutre du Hainaut et la mutualité socialiste (uniquement pour les

chambres communes), ces dernières sont conventionnées avec l'hôpital. Nous vous invitons donc à vous rendre auprès de votre mutuelle afin d'obtenir l'accord du tiers-payant. Celui-ci est à remettre aux admissions le jour de votre entrée.

→ ASSURANCE HOSPITALISATION PRIVÉE

MEDI ASSISTANCE : AG - AXA
ALLIANZ WORLDWIDE CARE
VANBREDIA INTERNATIONAL
HENNER
YOUNA

Dans ce cas de figure, vous devez contacter votre organisme assureur quelques jours avant votre hospitalisation afin que celui-ci envoie à l'hôpital un accord de prise en charge.

Important : les références sur ce dernier sont indispensables au moment de l'encodage de l'admission.

DKV

Pour cette assurance, il vous suffit juste de nous présenter la carte au moment de l'admission.

→ LES ASSURCARD

AGF/ALLIANZ	VANBREDIA
VMOB	MEDEXEL
ETHIAS	KBC
ALAN	HEALTHCARE

Deux possibilités s'offrent à vous :

- soit au domicile via internet
- soit à l'hôpital via les bornes qui se situent aux admissions ou aux urgences (après 18h)

Vous devez ensuite présenter votre carte d'assurance à l'agent, au moment de l'encodage.

En cas de refus de prise en charge, et ce pour les trois points cités précédemment, un acompte devra être versé.

Le service des admissions reste à votre disposition pour de plus amples informations.

4. PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est entré en vigueur en Europe en 2018. Il vise la protection des libertés et droits fondamentaux des personnes concernées par un traitement de leurs données à caractère personnel. Notre institution, responsable du traitement de vos données personnelles, porte un intérêt majeur à la protection de votre vie privée et de vos données. C'est pourquoi, nous mettons à votre disposition une brochure, disponible à l'accueil de l'hôpital, pour vous informer au mieux sur le sujet. Une page spécifique de notre site internet y est consacrée : www.helora.be, rubrique « protection de vos données ».

5. LISTE DES PRIX DES DIVERS FOURNITURES ET SERVICES :

Les prix mentionnés sont à titre indicatif et non contractuels.

Hygiène

Peigne	2,13 €
Mousse à raser	3,83 €
Rasoir jetable	1,03 €
Brosse à dents	2,63 €
Dentifrice 20 ML	2,19 €
Lotion lavante corps	12,05 €
Crème hydratante corps 250mL	3,67 €
Eau de Cologne 250 mL	7,66 €
Shampooing 200 mL	9,27 €
Bonnet lavage cheveux sans rinçage	6,63 €
Spray (mousse lavante sans rinçage) 400mL	6,63 €
Brumisateur eau 300mL	8,75 €
Pince coupe ongles	4,38 €

Maternité

Pack maternité	27,36 €
Compresse allaitement (4p)	6,55 €
Langes bébé (24p)	7,66 €
Culotte filet (1p)	0,79 €
Écharpe porte-bébé	33,11 €
Sangles pour monitoring obstétrical (2p)	5,91 €
Bandes hygiéniques (10p)	2,65 €
Set tire-lait (1p)	16,42 €
Cuillère aide allaitement	1,24 €
Cupule aide allaitement	3,56 €

Alimentation / Accompagnant

Repas midi	8,75 €
Repas du soir	6,02 €
Petit déjeuner	3,83 €
Bouteille d'eau 0,5L	1,64 €
Bouteille d'eau 1,5L	2,65 €
Canette	1,32 €
Lit accompagnant (par nuit) Petit déjeuner compris	18,54 €

Divers

Béquilles adulte (paire)	24,26 €
Béquilles enfant (paire)	24,26 €
Canard (gobelet + couvercle)	7,14 €
Semelle de marche	15,12 €
Cold mask (masque migraine)	4,59 €
Cold pack chaud/froid	4,76 €
Gobelet dysphagique avec encoche nez	10,94 €
Manchons de cuisses (paire bas actif électrique)	93,04 €
Set aérosol	2,74 €
Chaussettes antidérapantes	4,69 €
Thermomètre électronique flexible	4,38 €
Urinal	2,74 €
Valve drainage sonde urinaire	3,17 €
Kit linge de bain	5,47 €
Plâtre imprimé	selon modèle
Écrase médicaments	20,63 €
Matériel Test H2 (lactose)	31,84 €
Collier cervical adulte	selon modèle
Masque CPAP	selon service
Mentonnière	8,77 €
Spiromètre expiratoire Standard	25,81 €
Spiromètre volumétrique 4L	10,32 €
Attelle Actimove Genu	158,07 €

Services divers

Pédicure	41,29 €
Frais de coiffure	selon service
Lessive	selon service

Téléphone / Télévision

Écouteur réutilisable (peut être repris au domicile)	3,61 €
Fourniture TV Télécommande (prix/jour)	2,65 €
Télécommande non restituée	75,00 €
Téléphone	selon consom.
Forfait TV par admission	4,38 €

Pneumologie

Filtre anti-bactérien	3,31 €
Pression transcutanée (p)	20,64 €
Volumatic	16,72 €
Monitoring saturation nocturne (p)	10,94 €

Prix des prestations non-remboursables

Divers

Densitométrie osseuse	43,87 €
Infiltration	18,06 €
Posturographie dynamique	27,35 €
Dépistage surdité chez le nourrisson	10,94 €
Sondage gastrique	8,26 €
Sondage vésical	8,26 €

Biologie clinique

Chromogranine	37,50 €
LRC taux de protéine	75,00 €
Selles élastase	52,01 €
Selles calprotectine	40,00 €
BNP Marqueur cardiaque	30,00 €

6. EXPLICATIONS RELATIVES À LA DÉCLARATION D'ADMISSION POUR UN HÔPITAL DE JOUR :

En tant que patient, vous pouvez faire certains choix qui ont une influence considérable sur le prix final de votre séjour à l'hôpital. Ces choix, c'est au moyen de la déclaration d'admission que vous les faites.

Le présent document explicatif a pour but de vous informer sur le coût de votre hospitalisation, afin que vous puissiez décider en toute connaissance de cause lorsque vous remplissez votre déclaration d'admission.

Le coût est déterminé par les facteurs suivants:

1. LA FAÇON DONT VOUS ÊTES ASSURÉ;
2. LE TYPE DE CHAMBRE QUE VOUS CHOISISSEZ;
3. LA DURÉE DE VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL;
4. LES FRAIS PHARMACEUTIQUES;
5. LES HONORAIRES FACTURÉS PAR LES MÉDECINS ET LES PARAMÉDICAUX;
6. EXPLICATIONS RELATIVES À LA DÉCLARATION D'ADMISSION POUR L'HOSPITALISATION CLASSIQUE ET DE JOUR.

L'hôpital vous informe de façon transparente et concrète sur tous les aspects qui influencent le coût de votre séjour.

1. ASSURANCE

Toutes les personnes résidant en Belgique ont l'obligation de s'affilier à une mutualité. L'assurance maladie, par le biais de la mutualité, paie une partie des frais liés à votre traitement médical et à votre hospitalisation. En tant que patient, vous devez également supporter une partie de ces frais. C'est la quote-part personnelle (ou le ticket modérateur). Certaines personnes peuvent, compte tenu notamment de leurs revenus et/ou de leur situation familiale, prétendre à une intervention majorée de la mutualité (aussi appelée tarif préférentiel). En cas d'hospitalisation, ces personnes paient une quote-part personnelle inférieure à celle payée par un assuré ordinaire. N'hésitez pas à demander à votre mutualité si vous avez droit à l'**intervention majorée**.

Les personnes qui ne sont **pas en ordre** au niveau de l'assurance maladie obligatoire doivent supporter elles-mêmes tous les frais liés à leur hospitalisation. Ces frais peuvent être considérables. Il est donc extrêmement important que vous soyez en ordre au niveau de votre assurance maladie obligatoire. En cas de doute ou de problème, prenez contact avec votre mutualité le plus rapidement possible.

Certaines interventions (notamment celles à **caractère purement esthétique**) ne sont pas remboursées par la mutualité. Dans ce cas, vous devez payer vous-même la totalité des frais liés à votre hospitalisation (traitement médical et séjour + éventuellement 21% TVA, par exemple dans le cas d'interventions/de traitements à but purement esthétique), même

si vous bénéficiez de l'intervention majorée. Nous vous invitons à vous adresser à votre médecin ou à votre mutualité pour des informations sur les possibilités de remboursement de certaines interventions.

Si votre hospitalisation est due à un **accident du travail**, veuillez le signaler lors de votre admission. Si l'assurance Accidents du travail reconnaît l'accident, elle paiera directement les frais à l'hôpital. Certains frais ne sont jamais remboursés par l'assurance Accidents du travail. C'est le cas, par exemple, des suppléments pour chambre individuelle : ces suppléments sont à votre charge.

Si vous avez souscrit une **assurance hospitalisation complémentaire**, votre compagnie d'assurances peut éventuellement intervenir, elle aussi, dans les frais liés à votre hospitalisation. Seule votre compagnie d'assurances peut vous informer sur les éventuels frais qu'elle remboursera. Informez-vous auprès de votre assureur.

Si vous n'êtes pas dans l'une des situations précitées (par exemple : patient à charge d'un CPAS, patient assuré dans un autre État membre de l'Union européenne, ...), prenez contact avec le service social de l'hôpital pour de plus amples informations sur vos droits.

2. CHOIX DE LA CHAMBRE

Le type de chambre que vous choisirez pour votre séjour a une influence déterminante sur le coût de votre hospitalisation.

Le choix de la chambre n'a aucun impact sur la qualité des soins dispensés ni sur la possibilité de choisir librement votre médecin.

En tant que patient, vous pouvez opter pour :

- une chambre commune
- une chambre individuelle

Si, en cas d'hospitalisation classique ou de jour, vous occupez une chambre commune, vous ne paierez **ni suppléments de chambre, ni suppléments d'honoraires**.

En cas d'hospitalisation de jour, les soins dispensés dans une salle de traitement sans admission dans une chambre de patient, sont assimilés à une admission dans une chambre commune ; dans ce cas, la facturation de suppléments n'est pas autorisée.

Pour la thérapie en hôpital de jour, dans le cadre de laquelle des soins vous sont administrés en hôpital de jour, sur une base régulière, en vue du traitement d'une même pathologie (par exemple : dialyse rénale, traitement oncologique), il suffit de signer la déclaration d'admission pour la durée de la thérapie.

Si vous optez expressément pour une chambre individuelle (et si vous y séjournez effectivement), l'hôpital peut vous facturer des **suppléments de chambre**, et les médecins des suppléments d'honoraires. Un séjour en chambre individuelle est donc plus coûteux qu'un séjour en chambre commune.

En choisissant un certain type de chambre, vous marquez votre accord sur les conditions financières qui y sont liées en matière de suppléments de chambre et de suppléments d'honoraires.

- Si vous séjournez indépendamment de votre volonté dans un type de chambre plus coûteux, les conditions financières liées au type de chambre que vous aviez choisi s'appliquent. (Vous optez par exemple pour une chambre commune mais, faute de chambre commune disponible, vous recevez une chambre individuelle. Les conditions de la chambre commune s'appliquent).
- Si vous séjournez indépendamment de votre volonté dans un type de chambre moins coûteux, les conditions financières liées au type de chambre que vous occupez effectivement s'appliquent. (Vous optez par exemple pour une chambre individuelle mais, faute de chambre individuelle disponible, vous recevez une chambre commune. Les conditions de la chambre commune s'appliquent).

Vous avez toujours la possibilité de modifier votre choix de chambre en signant une nouvelle déclaration d'admission.

3. FRAIS DE SÉJOUR

1. Quote-part personnelle légale par jour pour une hospitalisation classique

Quel que soit le type de chambre choisi, vous payez une quote-part personnelle, prévue par la loi, par jour de séjour et de soins à l'hôpital.

	Bénéficiaire avec tarif préférentiel	Enfant, personne à charge	Chômeur de longue durée (isolé ou chef de ménage) et ses personnes à charge	Bénéficiaire avec personne à charge et leurs personnes à charge	Autre bénéficiaire
1^{er} jour	6,76€/ jour	34,03€/ jour	34,03€/ jour	46,31€/ jour	46,31€/ jour
À partir du 2^{ème} jour	6,76€/ jour	6,76€/ jour	6,76€/ jour	19,04€/ jour	19,04€/ jour
À partir du 91^{ème} jour	6,76€/ jour	6,76€/ jour	6,76€/ jour	6,76€/ jour	19,04€/ jour

2. Supplément de chambre par jour

Il est strictement interdit de facturer des suppléments de chambre pour un séjour en chambre commune.

Si vous optez expressément pour une chambre individuelle et si vous y séjournez effectivement, l'hôpital peut vous facturer un supplément de chambre. Le supplément de chambre dans notre hôpital est de :

- 89 € par jour en hospitalisation classique
- 89 € par jour en hospitalisation de jour

La loi interdit de facturer au patient un supplément de chambre dans les situations exceptionnelles suivantes :

- Si votre médecin traitant estime qu'une admission en chambre individuelle est médicalement requise ;
- Si, pour des raisons d'organisation, vous occupez une chambre individuelle parce que le type de chambre choisi n'est pas disponible ;
- Si vous êtes admis ou transféré dans une unité de soins intensifs ou au service des urgences et séjournez pour la durée du séjour dans cette unité ;
- Si l'admission concerne un enfant accompagné d'un parent.

4. FRAIS PHARMACEUTIQUES

Ces frais concernent les médicaments, les implants, les prothèses, les dispositifs médicaux non implantables, etc. Ces frais peuvent être complètement ou partiellement à charge du patient, quel que soit le type de chambre choisi.

Plus spécifiquement pour l'hospitalisation classique, les médicaments faisant l'objet d'une intervention de l'assurance maladie, vous payez une quote-part personnelle fixe de 0,62 euros par jour ("forfait"). Ce montant est porté en compte des frais de séjour sur votre facture d'hôpital. Les frais de séjour incluent un grand nombre de médicaments qui ne sont pas facturés à part. Vous devrez toujours payer ce forfait, que vous consommiez ou non des médicaments et quels que soient ces médicaments.

Les médicaments pour lesquels la mutualité n'intervient pas ne sont pas inclus dans ce forfait et sont intégralement à votre charge. Ils sont mentionnés à part sur la facture.

Le coût de certains implants, prothèses, dispositifs médicaux non implantables, etc. est aussi complètement ou partiellement à votre charge. Ce coût dépend du type de produit fourni et des matériaux dont est issu ce produit. Ces matériaux et produits sont prescrits par le médecin. N'hésitez pas à vous adresser à lui pour des informations sur leur nature et leur prix.

5. FRAIS D'HONORAIRES DES MÉDECINS

1. Tarif légal

On entend par tarif officiel ou légal, les honoraires que le médecin peut facturer au patient. Ces honoraires comprennent:

- le montant remboursé par l'assurance maladie,
- la quote-part personnelle légale (= le montant que vous devez payer en tant que patient). La prestation est parfois remboursée dans son intégralité par l'assurance maladie. Dans ce cas, aucune quote-part personnelle n'est due.

Il existe aussi des prestations qui ne font l'objet d'aucune intervention de l'assurance maladie et pour lesquelles le médecin est libre de fixer ses honoraires.

2. Quote-part légale personnelle

Quel que soit le type de chambre choisi, vous devez payer la quote-part personnelle légale (= ticket modérateur) pour votre traitement (para)médical. La quote-part personnelle légale concerne tous les patients en ordre au niveau de leur assurance maladie. Les personnes qui ne sont pas en ordre au niveau de leur assurance maladie doivent en effet supporter elles-mêmes tous les frais liés à leur hospitalisation (voir point 1).

3. Supplément d'honoraires

Les médecins hospitaliers peuvent, en plus du tarif légal, facturer des suppléments d'honoraires. Ces suppléments d'honoraires sont totalement à charge du patient: aucune intervention de l'assurance maladie n'est prévue les concernant.

La loi interdit de facturer des suppléments d'honoraires si, en cas d'hospitalisation avec nuitée, vous occupez une chambre commune.

Le supplément d'honoraires maximal facturé dans notre hôpital figure dans la déclaration d'admission et s'élève à 300% par rapport aux tarifs INAMI.

Si vous optez expressément pour une chambre individuelle et si vous y séjournez effectivement, tous les médecins peuvent vous facturer des suppléments d'honoraires.

- Le montant que peut facturer un médecin comme supplément d'honoraires dans notre hôpital équivaut à maximum 300% du tarif légal. Tout médecin intervenant dans le cadre de votre traitement (anesthésiste, chirurgien,...) peut facturer un supplément d'honoraires.

Exemple: un médecin facture un supplément d'honoraires à 100% maximum. Pour une intervention coûtant légalement 75 euros et faisant l'objet d'un remboursement de 50 euros par la mutualité, vous paierez vous-même 100 euros (25 euros de quote-part personnelle et 75 euros de supplément d'honoraires).

La loi interdit de facturer un supplément d'honoraires au patient dans les situations exceptionnelles suivantes:

- Si votre médecin traitant estime qu'une admission en chambre individuelle est médicalement requise;

- Si, pour des raisons d'organisation, vous occupez une chambre individuelle parce que le type de chambre choisi n'est pas disponible;
- Si vous êtes admis ou transféré dans une unité de soins intensifs ou au service des urgences et séjournez pour la durée du séjour dans cette unité.

4. Admission d'un enfant accompagné d'un parent

En cas d'admission d'un enfant accompagné d'un parent, il est possible de choisir que cet enfant soit hospitalisé et soigné au tarif légal, sans supplément de chambre et sans supplément d'honoraires. L'admission d'un enfant accompagné d'un parent se fait alors dans une chambre de deux personnes ou dans une chambre commune.

Si, en cas d'hospitalisation d'un enfant accompagné d'un parent, il est expressément opté pour une chambre individuelle et si l'enfant et le parent accompagnant séjournent effectivement dans une telle chambre, l'hôpital ne peut pas facturer de suppléments de chambre. Toutefois, chaque médecin intervenant dans le cadre du traitement peut éventuellement facturer un supplément d'honoraires.

5. Aperçu schématique des suppléments en cas d'admission avec nuitée ou en hôpital de jour :

	Choix d'une chambre commune	Choix d'une chambre individuelle
Supplément de chambre	NON	OUI NON, si: › votre médecin décide que votre état de santé, vos examens, votre traitement ou votre surveillance nécessitent une chambre individuelle; › vous avez opté pour une chambre commune, mais aucune n'est disponible; › vous êtes admis au service Soins intensifs ou au service des urgences; › l'admission concerne un enfant accompagné d'un parent.
Supplément d'honoraires	NON	OUI NON, si: › votre médecin décide que votre état de santé, vos examens, votre traitement ou votre surveillance nécessitent une chambre individuelle; › vous avez opté pour une chambre commune, mais aucune n'est disponible; › vous êtes admis au service Soins intensifs ou au service des urgences;

6. Facturation

**Tous les suppléments d'honoraires seront facturés par l'hôpital.
Ne les payez jamais directement au médecin. N'hésitez pas à demander au médecin
traitant des informations sur ses suppléments d'honoraires.**

6. AUTRES FRAIS DIVERS

Durant votre séjour à l'hôpital, il vous est possible, pour des raisons médicales et/ou pour une question de confort, de faire usage d'un certain nombre de produits et services (par exemple : téléphone, eau, internet, etc.).

Lors d'une hospitalisation classique, un forfait télévision et internet de 4€ vous sera facturé par séjour.

Les frais de séjour (linge de lit, repas, etc.) d'un accompagnant qui n'a pas été admis comme patient et qui reste à votre chevet seront également facturés comme "frais divers". Ces frais seront entièrement à votre charge, quel que soit le type de chambre choisi.

Le récapitulatif des prix de ces produits et services peut être consulté au service des admissions de l'hôpital ainsi que sur le site web de l'hôpital.

Tout matériel prêté par l'hôpital et non restitué en état de fonctionnement, sera facturé au prix fournisseur.

Ci-après, quelques exemples de services et produits très demandés:

- confort de la chambre: téléphone, réfrigérateur, télévision et connexion internet;
- repas et boissons: repas supplémentaires, en-cas, snacks et boissons;
- produits d'hygiène: articles de toilette de base (savon, dentifrice, eau de Cologne, ...) et nécessaire de toilette (peigne, brosse à dents, nécessaire de rasage, mouchoirs en papier, ...);
- lessive (linge personnel);
- accompagnant: occupation d'une chambre ou d'un lit, repas et boissons;
- autres biens et services divers: autres biens très demandés (biberons, tétines, tire-lait, béquilles, boules Quies, petit nécessaire de bureau, ...) et services très demandés (manucure, pédicure, coiffeur, ...),...

7. ACOMPTES

Le paiement des acomptes doit se faire sur le numéro de compte : BE43 0910 1024 0401. Le montant doit être versé avant votre hospitalisation ou au plus tard pendant votre séjour. En amont, un SMS de rappel vous sera envoyé avec tous les détails.

1. Pour les hospitalisations classiques

L'hôpital peut demander un acompte par période de séjour de 7 jours. Le montant des acomptes est prévu par la réglementation.

	Bénéficiaire avec tarif préférentiel	Enfants en qualité de personnes à charge	Autre bénéficiaire
Chambre commune	50 euros	75 euros	150 euros
Chambre individuelle	365 euros	390 euros	465 euros

Si l'hôpital est informé du fait que vous bénéficiez du maximum à facturer, un acompte ne peut vous être demandé que pour un séjour en chambre individuelle, et non pour un séjour en chambre à deux lits ou en chambre commune.

2. Pour les hospitalisations de jour

Si vous optez pour une chambre individuelle, l'hôpital peut facturer un acompte équivalant au maximum au montant du supplément pour une chambre d'une personne, soit 89€.

Si vous optez pour une chambre commune, l'hôpital ne peut pas facturer d'acompte.

Pour les personnes non assurées, toutefois, un acompte peut leur être demandé pour un séjour en chambre commune.

L'acompte sera déduit lors du décompte final du montant total de la facture du patient.

8. DIVERS

Tous les montants mentionnés dans le présent document peuvent faire l'objet d'une indexation et, par conséquent, être modifiés durant la période d'hospitalisation. Ces montants s'appliquent aux patients qui sont en règle au niveau de leur assurance maladie obligatoire (voir point 1).

Vous avez d'autres questions concernant les frais liés à votre traitement médical ou à votre séjour à l'hôpital?

Nous vous invitons à prendre d'abord contact avec le service des admissions (tél. **065/41 41 63 - 065/41 40 50 – 065/41 40 52 – 065/41 40 53**); le service contentieux (tél. **064/23 57 00** – mail : **relations.patients@helora.be**); ou avec votre médecin traitant.

Vous pouvez aussi vous adresser à votre mutualité.

Au besoin, le service social (tél. **065/41 40 87** – mail : **social.kennedy@helora.be**) et le service de médiation (tél. **065/41 30 40** – mail : **mediation@helora.be**) de notre hôpital se tiennent également à votre disposition.

Vous trouverez de plus amples informations sur les frais liés à votre séjour et à votre traitement sur ww.helora.be

La loi relative aux droits du patient prévoit que chaque praticien professionnel est tenu d'informer clairement le patient sur le traitement visé. Cette information concerne également les conséquences financières du traitement.

7. FORMULAIRE ASSISTANCE MORALE, RELIGIEUSE ET PHILOSOPHIQUE :

En tant que patient hospitalisé, vous devez savoir que vous avez le droit de demander et de recevoir la visite d'un représentant de votre religion ou bien d'un conseiller laïque qui professe une opinion morale ou philosophique non religieuse.

Vous trouverez ci-dessous les noms des personnes qui sont à la disposition de notre hôpital. Toutefois, vous pouvez demander la visite d'un autre représentant de votre religion ou d'un autre conseiller laïque. Dans ce cas, il faut nous donner ses coordonnées si vous les connaissez. Nous essaierons de vous donner satisfaction dans toute la mesure du possible.

Vous pouvez nous signaler aussi que vous ne désirez recevoir, jusqu'à nouvelle indication de votre part, aucun représentant religieux ni conseiller laïque.

Pratiquement, à tout moment, vous pouvez demander via un membre du personnel infirmier ou soignant, la visite du représentant ou conseiller de votre choix.

Voici les coordonnées des personnes qui sont à la disposition de notre hôpital :

➤ **Culte Catholique :**

Mme C. VAN DER BEKEN
Tél. : **0472/59 29 26**

Mr J. BAELE, diacre
Tél. : **0472/45 64 33**

Père P. KUNGI, prêtre
Tél. : **0493/37 39 96**

➤ **Conseiller Laïque :**

Monsieur G. Colmant
Tél. : **0471/88 29 39**

➤ **Culte Protestant et Evangélique :**

Mr L.-P. Barhebwa, pasteur
Tel : **0484/45 44 51**

Mr G. MASSIMANGO
Tél. : **0489/51 51 17**

➤ **Culte Orthodoxe :**

Père I. PAPAGEORGIOU
Tél. : **0486/99 83 30**

Père P. NOUSSIS
Tél. : **065/35 41 79**

➤ **Culte Musulman :**

Mr R. AKOUZ
Tél. : **0477/27 50 63**

➤ **Culte Israélite :**

Mr J. GURNICKY
Tél. : **0496/51 16 88**

Le document à compléter pour obtenir une assistance religieuse est disponible aux admissions et sera à remettre aux infirmières du service.

Mes informations personnelles

INFORMATIONS PERSONNELLES :

Prénom, NOM : _____

Date de naissance : _____

Numéro de téléphone personnel : _____

MON ACCOMPAGNANT (parent, tuteur pour l'enfant et majeurs sous protection)

Prénom, NOM : _____

Lien de parenté : _____

Numéro de téléphone personnel : _____

MON MÉDECIN

Prénom, NOM : _____

Date prévue d'intervention : _____

* Pour changer la date de l'intervention ou l'annuler, veuillez contacter au plus vite le secrétariat préopératoire au **065/41 41 60**

Concernant le type de chambre, nous vous invitons à contacter votre assurance.
En cas de modification de type de chambre, veuillez nous le signaler 7 jours avant la date de votre intervention, via le service préadmissions au **065/41 40 51**