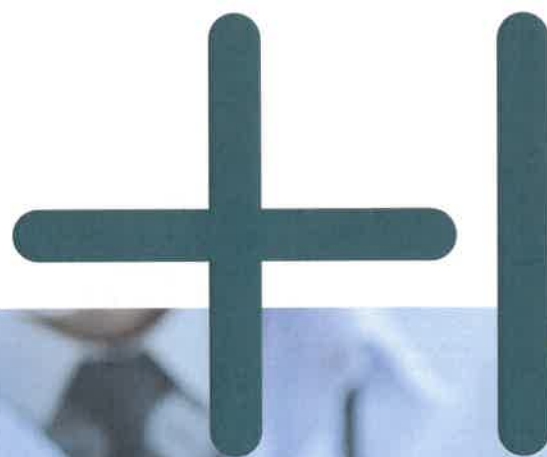


HIELORA

CENTRES HOSPITALIERS UNIVERSITAIRES

DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT



SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
VOS DROITS	4
Des soins de qualité	4
Une information claire	4
Le consentement pour votre traitement	4
La constitution d'un dossier et l'obtention de sa copie	5
Le respect de votre vie privée	5
VOS DEVOIRS	6
La collaboration dans la relation	6
Le respect des règles internes	7
Le respect des collaborateurs	8

INTRODUCTION

Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre **service de chirurgie générale**.
Au sein des Centres Hospitaliers Universitaires HELORA, les préoccupations du personnel sont votre santé, votre bien-être, la qualité et la sécurité des soins

En Belgique, les droits des patients, en matière de soins, sont fixés légalement depuis le 22/08/2002, vous trouverez les articles de cette loi en scanant le QR Code.

Le personnel s'engage à tout mettre en œuvre pour vous prodiguer des soins de qualité.

Toutefois, pour bénéficier des meilleurs soins médicaux possibles, il est également nécessaire que vous respectiez, en tant que patient, certaines règles essentielles au bon déroulement de votre prise en charge.

Vous trouverez dans cette brochure, plus d'informations sur ce que ces attentes mutuelles signifient concrètement.



VOS DROITS

DES SOINS DE QUALITÉ

En tant que patient, vous allez recevoir les meilleurs soins possibles.

Les connaissances médicales et les technologies disponibles sont mises à votre disposition pour vous traiter selon vos besoins. Les prestations sont dispensées dans le respect de la dignité humaine et de l'autonomie du patient sans la moindre discrimination (ex : conviction religieuse, orientation sexuelle ...).



UNE INFORMATION CLAIRE

Le prestataire de soins vous communique toutes les informations nécessaires pour comprendre votre état de santé et votre évolution probable. Ces informations sont communiquées dans un langage compréhensible et doivent vous permettre d'obtenir un aperçu complet de tous les aspects, médicaux et autres, de votre état, afin que vous puissiez vous-même prendre les décisions pouvant avoir des conséquences sur votre bien-être. N'hésitez pas à poser des questions ou à demander de répéter si quelque chose n'est pas clair.

LE CONSENTEMENT POUR VOTRE TRAITEMENT

Afin de consentir librement, vous devez au préalable avoir été bien informé par le praticien. Le consentement est exprimé de manière verbale par le patient ou déduit de son comportement par le praticien. Le prestataire de soins doit vous avertir à temps pour que vous puissiez décider en toute liberté et en étant bien informé. Les informations qu'il vous donne concernent aussi les répercussions financières des examens ou des traitements prescrits. Vous avez le droit de consulter un autre médecin pour solliciter un deuxième avis. Vous avez également le droit de refuser les soins proposés ou de retirer votre consentement à tout moment.

En cas d'urgence, le prestataire de soins peut commencer le traitement immédiatement s'il n'est pas possible de connaître votre volonté.

LA CONSTITUTION D'UN DOSSIER ET L'OBTENTION DE SA COPIE

Le prestataire de soins constitue un dossier à votre sujet. Ce dossier est principalement conservé sous forme électronique. Il 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 via une plateforme sécurisée, pour autant que vous ayez transmis votre consentement aux gestionnaires de la plateforme soit lors de votre hospitalisation, soit chez votre médecin généraliste, soit directement via internet (p. ex. : Réseau Santé Wallon, etc.).

Le formulaire de demande de copie de dossier médical est disponible à l'accueil central et sur le site de l'institution.

LE RESPECT DE VOTRE VIE PRIVÉE

Durant votre traitement, seules les personnes dont l'intervention est indispensable sur le plan professionnel peuvent être présentes. Les informations relatives à votre santé ne sont pas communiquées à des tiers, sauf si vous donnez votre consentement en désignant :

- **Une personne de confiance** : un membre de la famille, un ami ou toute autre personne qui peut vous assister afin d'obtenir des informations sur votre état de santé, consulter ou obtenir copie de votre dossier ou déposer plainte ;
- **Un mandataire** : la personne que le patient majeur a désigné par un mandat écrit pour exercer vos droits de patient dans l'éventualité où vous ne seriez plus en mesure de le faire.

En cas d'incapacité, si vous n'avez pas désigné de mandataire, la loi prévoit que ce rôle est confié, par ordre successif, à votre conjoint ou si vous êtes célibataire ou veuf, à l'un de vos enfants, parents ou ensuite à un frère ou une sœur adulte. Cette personne sera **votre représentant** aussi longtemps que vous ne serez pas en mesure d'exercer vous-même vos droits (ex : coma).

En cas de conflit entre plusieurs représentants du même niveau ou à défaut de représentant, le praticien veille aux intérêts du patient tout en se concertant avec l'équipe pluridisciplinaire.

A moins que le juge de paix ne vous ait assigné, en tant que personne protégée (article 492-2 du Code civil), un **administrateur de la personne**: auquel cas, celui-ci est prioritaire si aucun mandataire n'a été désigné.

Vous trouverez plus d'informations et **les documents de désignation à compléter** via le QR code suivant. Tous les collaborateurs des Centres hospitaliers Jolimont, quel que soit leur métier, **sont strictement liés par le secret professionnel**.



VOS DEVOIRS

LA COLLABORATION DANS LA RELATION DE SOINS

Soyez un patient partenaire, acteur de votre santé.

Il est dans votre intérêt de suivre scrupuleusement les conseils de votre médecin et de collaborer pleinement avec le personnel soignant dans une relation de confiance et de respect réciproques.

Pour vous protéger, vous-même et les autres patients, vous devez vous identifier correctement à l'hôpital. Ceci est nécessaire afin d'éviter toute erreur. Pour ce faire, votre carte d'identité ou toute autre pièce d'identité légale et valide vous sera demandée.

Lors de votre admission à l'hôpital, vous recevez un bracelet nominatif indiquant vos données d'identification. Pour votre propre sécurité, il vous est demandé de ne pas le retirer.

Le prestataire de soins attend que vous lui fournissiez en toute honnêteté, les informations les plus correctes et complètes possibles concernant votre état de santé, vos habitudes de vie et votre prise de médicaments.

Afin de vous offrir les meilleurs soins, le prestataire attend de vous que vous coopériez au traitement auquel vous avez consenti et que vous respectiez les mesures de sécurité qui vous seront expliquées.



Hors situation d'urgence, en cas de comportement inadéquat et/ou de non-respect des recommandations, le prestataire de soins se réserve le droit de refuser de vous prendre en charge. Il a cependant le devoir de vous adresser auprès d'un autre médecin pour assurer la continuité des soins.

Quelques exemples de recommandations :

- Vous **présenter bien à l'heure à vos rendez-vous**, avvertir le plus vite possible en cas d'empêchement. Sans quoi, un forfait vous sera facturé.
- Ne pas prendre de médicaments ou d'aliments non autorisés par votre médecin.
- Consulter préalablement votre organisme assureur afin de vous assurer des conditions de remboursement prévues dans votre contrat si vous souhaitez occuper une chambre particulière.

Prévenir au préalable le personnel soignant si un membre de votre famille souhaite vous assister lors de vos repas, de vos soins corporels, ou vous apporter des aliments spécifiques.

LE RESPECT DES RÈGLES INTERNES

Par le fait de votre admission, vous acceptez les instructions et les modalités du règlement interne de l'institution.

En tant que patient, vous respectez l'intimité et la tranquillité des autres patients. Pour garantir le calme et la sécurité au sein de l'hôpital, **il est nécessaire que vos visiteurs respectent les heures de visite**, tant pour votre repos que pour celui de votre éventuel voisin de chambre.

Il est strictement interdit aux patients et aux visiteurs de fumer, d'apporter des boissons alcoolisées ou des stupéfiants dans l'hôpital.

Nous vous demandons d'utiliser le GSM dans l'hôpital avec modération.

Le respect de la vie privée est d'application dans tout l'hôpital et ses abords immédiats. Dès lors, il vous est demandé de ne pas photographier ou filmer un collaborateur de l'hôpital ou la réalisation d'un soin, de même que tout autre patient ou visiteur. Photographier/ filmer toute personne (y compris en arrière-plan) sans son consentement, est strictement interdit.

L'institution vous demande ainsi qu'à votre famille, de ne pas utiliser sur les réseaux sociaux, des images ou des propos recueillis au sein de l'institution : ceux-ci constituent une violation du droit à l'image et l'absence de possibilité de réponse.

A défaut de suivre ces recommandations, l'institution se verrait malheureusement contrainte de déposer plainte auprès des autorités judiciaires pour réparation du préjudice subi.

Tout comportement inadéquat fera l'objet de mesures circonstanciées pouvant conduire, s'il le fallait, jusqu'à l'exclusion de l'institution. De plus, chaque acte de vandalisme ou de violence sera rapporté à la police avec les conséquences que cela implique.

Les Centres Hospitaliers Universitaires HELORA déclinent toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration d'objets personnels. Il vous est demandé de laisser vos objets de valeur à la maison, de même que les sommes d'argent importantes.



LE RESPECT DES COLLABORATEURS DES CENTRES HOSPITALIERS UNIVERSITAIRES

La bienséance et le respect mutuel constituent la base des contacts entre les collaborateurs de l'hôpital, les patients et les visiteurs. Les remarques dénigrantes ou discriminatoires, les comportements agressifs ou d'autres formes de menaces n'ont pas leur place au sein de l'hôpital et compromettent la relation de confiance établie.

Il vous est demandé :

- D'adopter à tout moment un comportement courtois et constructif vis-à-vis de l'ensemble des collaborateurs, stagiaires ou bénévoles, quels que soient leur métier, fonction ou qualification.
- De montrer une attitude décente, dans le respect des bonnes mœurs.
- D'avoir une tenue correcte lors de vos déplacements dans l'hôpital.
- De respecter les valeurs de l'institution (<http://www.jolimont.be/nos-valeurs>).
- De traiter le matériel et les infrastructures avec le soin requis.
- De respecter la propreté des couloirs, salles d'attente, toilettes et autres locaux.

Le personnel des Centres Hospitaliers Universitaires HELORA s'engage à tout mettre en œuvre pour vous assurer une prise en charge de qualité.

Si vous estimez qu'un de vos droits en tant que patient n'a pas été respecté (comme prévu dans la loi du 22/8/2002), vous pouvez contacter le service de médiation :

Pour les hôpitaux de Lobbes, Tubize Nivelles et La Louvière - Site Jolimont :

- Mme Christine Dutrieux
064/23.40.27
jolimont.mEDIATEUR@helora.be

Pour les hôpitaux de Warquignies et de Mons - Site Constantinople :

- Mme Julie Vanderelst
065/35.93.67
mons.mEDIATEUR@helora.be

Pour plus d'informations : <http://www.jolimont.be/mediation>



CONTACTS

SIÈGE SOCIAL

Bd Fulgence Masson, 5
7000 Mons

HÔPITAL DE LA LOUVIÈRE - SITE JOLIMONT

Rue Ferrer 159
7100 Haine-Saint-Paul
064 23 30 11

HÔPITAL DE LOBBES

Rue de la Station 25
6540 Lobbes
071 59 92 11

HÔPITAL DE NIVELLES

Rue Samiette 1
1400 Nivelles
067 88 52 11

HÔPITAL DE TUBIZE

Avenue de Scandiano 8
1480 Tubize
02 391 01 30

HÔPITAL DE MONS - SITE KENNEDY

Boulevard Kennedy 2
7000 Mons
065 41 40 00

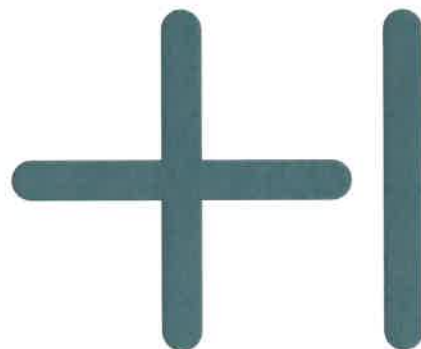
HÔPITAL DE MONS - SITE CONSTANTINOPLE

Avenue Baudouin de Constantinople 5
7000 Mons
065 38 55 11

HÔPITAL DE WARQUIGNIES

Rue des Chauffours 27
7300 Boussu
065 38 55 11

www.jolimont.be



MEDI-DOC-006-V2/ Octobre 2023