



Droits et obligations du patient



Sint-Maria Halle
ALGEMEEN ZIEKENHUIS



Cher patient, chère patient

Durant vos soins à l'hôpital, vous êtes en contact avec de nombreux prestataires de soins et collaborateurs. Vous attendez d'eux qu'ils mettent tout en oeuvre pour vous prodiguer les meilleurs soins, avec respect et amabilité. Mais eux aussi ont des attentes envers vous.

Ces attentes réciproques sont désignées par le terme de « droits et obligations ».

De bons accords sont la garantie du respect mutuel, de la confiance et de l'empathie entre le prestataire de soins et le patient. Des valeurs importantes pour que nous puissions vous traiter au mieux.

Cette brochure contient des informations sur vos droits et obligations.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le site Internet de l'hôpital ou vous adresser à notre service de médiation.

QUELS SONT VOS DROITS EN TANT QUE PATIENT ? QUE POUVEZ-VOUS ATTENDRE DE NOUS ?

En tant que patient, vous avez de nombreux droits. Ces droits, régis par la loi depuis 2002 en Belgique, sont les suivants :

Droit à des prestations de qualité

Vous avez droit aux meilleurs soins de santé possibles, compte tenu des connaissances médicales et de la technologie. Les soins doivent être dispensés dans le respect de la dignité humaine, indépendamment de votre classe sociale, de votre nationalité ou de vos revenus.

Droit au libre choix du prestataire de soins

Vous êtes libre de choisir votre prestataire de soins. Vous pouvez à tout moment demander l'avis d'un deuxième ou d'un autre prestataire de soins.

Le libre choix peut toutefois être limité par la loi ou par des conditions propres à l'organisation.

Droit à toutes les informations sur votre état de santé

Le prestataire de soins doit vous informer en temps voulu et d'une manière que vous comprenez. Vous avez le droit de ne pas être informé, sauf si le médecin estime que la non-communication des informations constitue une menace grave pour votre santé ou celle d'autrui.

Droit de consentir à une intervention ou de la refuser après avoir été informé

Vous avez le droit de consentir librement et préalablement à toute intervention du prestataire de soins, après avoir été informé.

Les informations vous sont fournies en temps opportun, dans des termes que vous comprenez. Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement ou arrêter le traitement.

Le prestataire de soins doit respecter votre décision, vous en expliquer les conséquences et vous proposer éventuellement d'autres traitements.

Il peut également vous orienter vers un autre prestataire de soins.

En ce qui concerne les examens et procédures mini-invasifs (prise de sang, radiographie, mesure de la glycémie), vous serez informé qu'un tel examen ou procédure va être pratiqué. Si vous ne posez pas d'autres questions et que vous vous soumettez à l'examen ou à la procédure, votre communication non verbale suppose que vous marquez votre accord.

Si vous êtes gravement malade et/ou si vous ne communiquez pas, il est souvent difficile de discuter au préalable des traitements et examens avec vous et/ou votre famille. Le médecin agira toutefois toujours dans votre intérêt et veillera à ce que seuls les examens et traitements indispensables dans le cadre de votre problème de santé soient pratiqués. Par la suite, le médecin vous fournira toutes les informations nécessaires, à vous et/ou à votre famille, dans la mesure du possible.

Vous avez le droit de savoir si le professionnel de la santé est assuré et d'obtenir des informations sur la couverture d'assurance et le statut d'agrément ou d'enregistrement.

Droit à un dossier de patient soigneusement tenu à jour et droit à la consultation ou à une copie de ce dossier

Vous avez droit à un dossier de patient soigneusement tenu à jour. Ce dossier se compose, d'une part, d'un dossier médical et, d'autre part, d'un dossier infirmier si vous êtes hospitalisé. Vous avez le droit de consulter votre dossier ou d'en demander une copie.

Vous trouverez les informations nécessaires relatives à la procédure de demande sur

www.sintmaria.be/fr/patients/droits-et-obligations-du-patient.

Droit à la protection de la vie privée

Sans votre consentement, personne ne peut être présent lors d'un traitement ou d'un examen, sauf si cette présence est indispensable.

Les informations relatives à votre état de santé ne peuvent pas être communiquées à des tiers, sauf exception prévue par la loi et si cela est nécessaire pour la protection de la santé publique ou pour la protection des droits d'autrui.

Droit d'introduire une plainte auprès de la fonction de médiation compétente

Si vous n'êtes pas satisfait ou si souhaitez formuler une plainte concernant un prestataire de soins, vous pouvez vous adresser au service de médiation de l'hôpital.

Droit de recevoir les soins les plus appropriés visant à prévenir, écouter, évaluer, prendre en compte, traiter et soulager la douleur

Vous avez droit à une analgésie aussi efficace que possible. Vous pouvez également toujours recourir à des soins palliatifs.

Droit d'être assisté par une personne de confiance

Pour faire valoir vos droits, vous pouvez demander le soutien d'une personne de confiance. Cette personne peut vous assister lors d'une consultation, de la consultation de votre dossier de patient ou de l'introduction d'une plainte.

Droit d'être représenté

Pour faire valoir vos droits si vous n'êtes plus en mesure de le faire vous-même (par exemple parce vous souffrez de démence, vous êtes mineur, vous êtes dans le coma...), vous pouvez désigner un représentant qui décidera en votre nom.

La Commission fédérale pour les droits des patients a élaboré un formulaire qui permet de désigner un représentant. Vous trouverez ce formulaire sur le site web www.patientrights.be.

QU'ATTEND L'HÔPITAL DE VOUS ?

Vous communiquez votre identité correcte

Une identification correcte prévient les abus et permet une meilleure protection de vous-même et des autres patients. Elle permet ainsi d'éviter que des données soient enregistrées sous un nom erroné dans le dossier de patient.

Nous vous demandons de vous identifier au moyen d'une pièce d'identité légale et valide, telle que la carte d'identité. Lors de votre admission à l'hôpital, vous recevrez un bracelet d'identification. Chaque fois que vous vous présentez à l'hôpital, prenez un ticket au kiosque d'inscription, sur lequel sont indiquées vos données d'identification. Contrôlez toujours les informations figurant sur le bracelet d'identification ou le ticket. Durant votre hospitalisation, vous devez porter en permanence votre bracelet d'identification ou conserver le ticket sur vous et le montrer sur demande.

Vous prêtez votre collaboration

Communiquez au prestataire de soins des informations correctes et complètes sur votre état de santé et sur les médicaments que vous prenez.

Nous pouvons ainsi optimiser les soins que nous vous prodiguons. Si vous avez consenti à un traitement donné, vous avez l'obligation de coopérer pleinement à ce traitement et de respecter scrupuleusement les conseils de votre médecin.

Participez à nos enquêtes de satisfaction organisées périodiquement. Vos remarques nous permettent d'améliorer notre service.

Vous respectez vos rendez-vous

En cas d'empêchement, informez-en le secrétariat de votre médecin au moins 24 heures à l'avance. Si vous ne le faites pas, des frais peuvent vous être facturés.

Vous traitez le matériel avec soin

Soyez soigneux avec le matériel mis à disposition au sein de l'hôpital : évitez de l'abîmer ou de le salir. Ne laissez pas traîner d'objets et jetez les déchets dans les poubelles prévues à cet effet. Veillez à reprendre vos objets personnels sur le plateau avant que celui-ci ne soit enlevé. Respectez les efforts du personnel d'entretien : gardez les couloirs, les salles d'attente, les toilettes et les autres locaux propres.

Laissez chez vous les objets de valeur et les grosses sommes d'argent. Utilisez toujours le coffre-fort de votre chambre. Soyez particulièrement attentif aux lunettes, appareils auditifs et prothèses dentaires. L'hôpital décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Vous respectez les collaborateurs et les tiers

La courtoisie et le respect mutuel constituent la base des contacts entre les collaborateurs de l'hôpital, les patients et les visiteurs. À l'hôpital, il n'y a pas de place pour les remarques dénigrantes ou discriminatoires, ni pour les agressions ou toute autre forme de menace.

Pour la tranquillité des autres patients et des collaborateurs, baissez le

son de votre radio, télévision, tablette (iPad, p. ex.), téléphone.

Lorsqu'un collaborateur vous administre des soins ou vous interroge sur votre état de santé, mettez un terme à votre conversation téléphonique ou cessez toute autre activité.

Vous payez pour votre traitement

Lorsque vous utilisez les services de l'hôpital, vous êtes tenu de payer les frais qui y sont liés.

Lors de votre admission, vous recevez une déclaration reprenant votre choix de chambre, y compris les conditions financières. Vous devez signer cette déclaration pour approbation. Vous êtes responsable de ce que vous signez. Par conséquent, lisez toujours attentivement cette déclaration d'admission avant de la signer. N'hésitez pas à poser des questions aux collaborateurs des admissions.

Vous pouvez également toujours vous informer auprès de votre médecin au sujet du coût attendu de votre traitement ou de votre intervention.

Des médecins conventionnés et non conventionnés travaillent dans notre hôpital. Le site Internet de l'hôpital vous permet de vérifier si votre médecin est conventionné ou pas. Si vous souhaitez plus d'informations à ce sujet, adressez-vous à votre médecin.

Vos visiteurs respectent les heures de visite

Tous les patients aiment recevoir des visites. Pour le calme et la sécurité à l'hôpital, il est important que les visiteurs respectent scrupuleusement les heures de visite. Pendant les heures de visite, il est demandé de parler calmement et à voix basse. Limitez le nombre de personnes qui vous rendent visite simultanément. Si nécessaire, informez vos visiteurs à ce sujet.

Interdiction générale de fumer



l'AZ Sint-Maria est un environnement non-fumeur. Cela signifie que les patients, les visiteurs et le personnel ne sont pas autorisés à fumer dans un périmètre défini autour de l'hôpital.

Envie de fumer ? Alors seulement dans les pavillons fumeurs. En tant qu'institution de soins de santé, nous voulons ainsi donner le bon exemple et œuvrer en faveur d'un environnement de soins de santé sain.

Jetez toujours les mégots de cigarette dans les cendriers prévus à cet effet. Les mégots de cigarettes ne peuvent pas être jetés à terre.

Photos et vidéos



La loi interdit de filmer et de photographier des médecins ou d'autres collaborateurs de l'hôpital sans leur consentement explicite préalable. Il s'agit d'une violation du droit à l'image et au respect de la vie privée.

Mesures en cas de non-respect des obligations

Si un patient ne respecte pas ses obligations, son traitement peut être arrêté. En cas d'agression ou de violence, la police peut être appelée. Si le patient ne paie pas sa facture, des frais lui seront portés en compte et une action en justice pourra être entreprise afin d'obtenir le paiement.

**« Le respect mutuel
profite à tout le monde ! »**

De bons accords garantissent le respect mutuel, la confiance et l'empathie entre le prestataire de soins et le patient. C'est important pour vous traiter de la meilleure façon possible.

Dans cette brochure, vous trouverez des informations sur vos droits et obligations.

Vous trouverez de plus amples informations sur le site web de l'hôpital et au bureau du médiateur de l'hôpital.

SERVICE DE MEDIATION
ombudsdienst@sintmaria.be



Sint-Maria Halle
ALGEMEEN ZIEKENHUIS

Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria vzw
ond. nr. 0467.967.491

Ziekenhuislaan 100 | 1500 Halle
tel. +32 (0)2 363 12 11 | fax +32 (0)2 363 12 10
www.sintmaria.be