

Informations générales sur les soins

En matière de soins, tout commence par une bonne communication et une bonne concertation.

Avec les implications suivantes :

- Nous vous donnons des informations claires sur les examens, le diagnostic, le traitement, les résultats possibles, la revalidation, les risques et les alternatives **(1)**.
- Vous nous communiquez des informations sur votre état de santé.
- Nous décidons ensemble du déroulement de vos soins.
- Votre identité est contrôlée avant chaque consultation, examen ou traitement. Lors de votre admission, vous recevez un bracelet d'identification que vous portez au poignet jusqu'à votre départ de l'hôpital.
- Votre médecin doit savoir quels médicaments vous prenez. Apportez toujours votre liste de médicaments, ainsi que les médicaments dans leur emballage d'origine, lors de votre admission et d'une éventuelle consultation d'anesthésie **(11)**.
- Vous pouvez demander un médiateur interculturel, un interprète (en langue des signes) et de l'information écrite.

Prestataires de soins

La majorité de nos prestataires de soins travaillent sous contrat. Ils possèdent les qualifications exigées et se recyclent régulièrement. Nous sommes aussi un centre de formation qui accueille des stagiaires. Ils travaillent sous la supervision de nos collaborateurs et de maîtres de stage. Nos collaborateurs sous contrat portent un badge à leur nom. Vous pouvez vous informer de leur spécialisation et de leurs coordonnées **(3)**. Les étudiants et les travailleurs de firmes externes portent un badge différent, non nominatif.

En tant que patient, vous avez le droit de choisir ou de refuser des prestataires de soins. Ils sont tous couverts par une assurance en responsabilité professionnelle.

Votre médecin peut décider de ne pas vous traiter, mais uniquement à condition que les soins ne soient pas urgents et qu'un transfert vers un autre prestataire de soins/hôpital soit possible.

Droits et devoirs des patients

Les droits et devoirs des patients sont légalement fixés dans la loi du 22 août 2002. Vous pouvez demander au médiateur de l'hôpital de servir d'intermédiaire entre un soignant et vous-même **(4)**.

Honoraires des médecins

La plupart des médecins sont conventionnés **(5)**. Cela signifie qu'ils suivent les tarifs prescrits. Les médecins non conventionnés peuvent appliquer d'autres tarifs, mais vous en serez informé. Tous les coûts sont clairement indiqués sur votre facture et doivent être uniquement perçus par l'hôpital. Jamais par un médecin **(6)**.

Consentir aux soins ou les refuser

Dans certains cas, nous notons au préalable dans votre dossier que nous vous avons informé de vos examens ou traitements et que vous les avez autorisés. Pour une série d'interventions spécifiques, nous demandons votre signature confirmant que vous avez reçu les informations nécessaires et donné votre accord.

Vous pouvez refuser les soins à tout moment ou quitter l'hôpital contre un avis médical. Le prestataire de soins vous expliquera quels sont les risques potentiels, les conséquences ou les alternatives. Si vous souhaitez obtenir un deuxième avis ailleurs, nous veillerons à rendre les données utiles disponibles sur demande.

Vous avez une déclaration de volonté ?

Vous voulez refuser des soins, une réanimation, une autopsie ou un don d'organe, léguer votre corps à la science, éviter que des tissus prélevés durant une opération ou un examen soient conservés ou utilisés à des fins de recherche scientifique, etc. ? Informez-en votre médecin et faites ajouter chaque déclaration de volonté à votre dossier médical.

Un tiers peut-il défendre vos droits de patient ?

Oui, un parent, un partenaire, un membre de votre famille, un représentant, un administrateur, un tuteur ou une personne de confiance peut éventuellement agir en votre nom, aux conditions fixées par la loi (2).

Protection de la vie privée et information

L'UZ Brussel attache une grande importance à la protection de votre vie privée. Chaque collaborateur de l'hôpital est lié au secret professionnel et doit protéger votre vie privée et vos données médicales, conformément aux exigences légales et à notre règlement de confidentialité entré en vigueur le 25 mai 2018 (7).

Partage électronique de données sur la santé

Les données relatives à votre santé peuvent figurer sur un réseau électronique sécurisé. Celui-ci permet à des prestataires de soins extérieurs à l'hôpital de les consulter s'ils en ont besoin pour vous prendre en charge. Veuillez le signaler si vous le souhaitez, afin que nous puissions enregistrer votre autorisation (8).

Vous êtes admis à l'UZ Brussel ?

- Lors de votre inscription, vous recevez une 'déclaration d'admission' avec un aperçu indicatif des coûts possibles (9).
- Des directives sont en vigueur concernant les visites, la sécurité, le tabagisme, l'alcool, ..., que nous vous demandons de respecter (10).
- Vous pouvez demander la visite d'un représentant de convictions philosophiques ou religieuses à l'unité de soins.

Où trouver d'autres informations ?

- (1) www.uzbrussel.be>patients>dépliants ■ Service Préhospitalisation
- (2) www.uzbrussel.be>droits du patient ■ Centre d'information info@UZ
- (3) Information par service : www.uzbrussel.be>patient>services
- (4) ● Droits des patients : www.uzbrussel.be>patient>droits du patient ■ polyclinique: bureaux de rendez-vous
■ Centre d'information info@UZ ■ www.health.belgium.be/fr/quels-sont-les-droits-du-patient ■
www.health.belgium.be/fr/campagne-2015
● www.uzbrussel.be>patient>service de médiation
- (5) Prestataires de soins (non) conventionnés: www.uzbrussel.be>patient>consultations>tarifs ■ polyclinique: guichets KIO et salles d'attente
- (6) Service de facturation, route 1033, tél: 02 477 55 40 ■ www.uzbrussel.be/patient/consultations>aspects financiers ■ www.uzbrussel.be>patient>admission>finances
- (7) www.uzbrussel.be>patient>hoe beschermt het UZ Brussel uw persoonsgegevens?
- (8) www.ehealth.fgov.be>patients>patient consent ■ tél: 02 524 97 97
- (9) www.brussel.be>patient>admission>déclaration d'admission
- (10) www.uzbrussel.be>patient>admission
- (11) www.uzbrussel.be>services>pharmacie>médicaments du domicile