

UZ Brussel – Informations générales sur les soins

L'UZ Brussel est un hôpital universitaire néerlandophone qui fournit des soins de qualité, avec respect, sans distinction de langue, d'origine ou de conviction religieuse.
Nous cultivons trois valeurs : recherche, connaissance et assistance.

**Consultation ou hospitalisation,
ces informations
vous seront utiles.**

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.

Besoin d'aide ? Faites intervenir un membre de votre famille, un représentant ou une personne de confiance **(2)**. Ou demandez un médiateur interculturel, un interprète (en langue des signes) ou des informations écrites.

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)**. De votre côté, vous payez le ticket modérateur conformément à la nomenclature officielle. Le tarif des prestations dépourvues de numéro de nomenclature ou fournies par des médecins non conventionnés vous sera communiqué par le médecin traitant. Ces montants sont mentionnés sur la facture et perçus par l'hôpital **(6)**.

Autoriser ou refuser des soins

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 à tout moment refuser des soins ou quitter l'hôpital contre avis médical. Le prestataire de soins vous expliquera les conséquences, risques et alternatives envisageables en fonction de la gravité de votre état. Si vous souhaitez un deuxième avis, nous fournissons les données nécessaires. Cette démarche ne peut jamais être retournée contre vous.

Vous avez une déclaration de volonté à faire ?

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 informations durant les soins

Chaque prestataire de soins est lié par le secret professionnel et tenu de protéger vos données personnelles et médicales. Un médecin ou autre soignant peut consulter votre dossier uniquement si c'est nécessaire à votre traitement, à l'enregistrement des données cliniques et au contrôle de la qualité (sous mandat de la direction médicale).

Vos coordonnées (nom, adresse, numéro de téléphone, e-mail, langue de préférence) ne seront utilisées que pour la communication directe avec vous et pour vous informer sur notre fonctionnement, nos activités et nos projets. Ces informations ne seront pas transmises aux tiers. Pour les modifier ou si vous préférez ne plus recevoir de messages, vous pouvez envoyer un courriel à adres@uzbrussel.be ou contacter le bureau d'inscription (KIO).

Communication électronique des données relatives à 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 signifier expressément votre éventuel refus afin que nous puissions l'enregistrer (7).

Vous venez pour une hospitalisation ?

- À l'inscription, vous recevez une « déclaration d'admission » avec un aperçu des coûts éventuels (8).
- Notre hôpital applique quelques règles concernant les visites, la sécurité et la protection des biens, la politique en matière de tabac, la consommation d'alcool, etc. Nous prions chacun de les respecter (9).
- Vous pouvez demander la visite d'un conseiller laïque ou représentant d'un culte religieux au service où vous êtes hospitalisé.
- A l'unité de soins, une brochure « Préparer votre sortie de l'hôpital » est à votre disposition. Lisez-la pendant votre hospitalisation afin de quitter l'hôpital dans les meilleures conditions (10).

Garantie de votre sécurité

- Avant chaque consultation, examen ou traitement, votre identité sera contrôlée. À votre arrivée, vous recevez un bracelet d'identification à porter au poignet jusqu'à votre sortie.
- Votre médecin a besoin de connaître les médicaments que vous prenez chez vous. Apportez-en la liste, ainsi que les médicaments dans leur emballage d'origine au début de votre hospitalisation ou à l'éventuelle consultation avec l'anesthésiste (11).

Où trouver d'autres informations ?

- (1) Pour des informations écrites au patient : www.uzbrussel.be>patients>dépliants ▣ Service Préhospitalisation
- (2) Qui peut exercer les droits du patient : 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
● Service de médiation : brochure d'admission ▣ 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) Informations sur votre facture: service de facturation, route 1033, tél: 02 477 55 40 ▣ www.uzbrussel.be/patient/consultations>aspects financiers ▣ www.uzbrussel.be>patient>admission>finances
- (7) Informations sur ce réseau : www.ehealth.fgov.be>patients>patient consent ▣ tél: 02 524 97 97
- (8) Explications sur la déclaration d'admission : www.brussel.be>patient>admission>déclaration d'admission
- (9) Règles pratiques en cas d'hospitalisation : brochure d'admission ▣ www.uzbrussel.be>patient>admission
- (10) Préparer votre sortie de l'hôpital: www.uzbrussel.be>patient>les dépliants du patient>général ▣ Service Préhospitalisation ▣ votre unité de soins
- (11) Vos médicaments personnels : www.uzbrussel.be>services>pharmacie>médicaments du domicile ▣ Service Préhospitalisation ▣ Guichet Inscription Administrative