

CHARTRE DES DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

En Belgique, les droits du patient en matière de soins sont fixés légalement depuis le 22/08/2002. Votre santé, votre bien-être ainsi que la qualité et sécurité des soins sont au centre des préoccupations du personnel du CHU HELORA - Site Kennedy. Toutefois, pour bénéficier des meilleurs soins médicaux possibles, il est également nécessaire que vous respectiez, en tant que patient et famille, certaines règles essentielles au bon déroulement de votre prise en charge. Dans un esprit de citoyenneté et de convivialité, votre collaboration est donc primordiale. Afin d'établir un dialogue positif, constructif, reposant sur le respect mutuel, nous mettons à disposition ce document qui a pour objectif de préciser les droits et devoirs du patient.

VOS DROITS



1. Le malade a **le droit d'accès aux services hospitaliers adéquats**, à son état ou à sa maladie.



2. Le malade a **droit au libre choix du praticien et a le droit de modifier son choix** ; en effet, vous pouvez à tout moment, consulter un autre praticien pour solliciter un deuxième avis. Cependant, la loi ou des circonstances propres à l'organisation des soins de santé peuvent limiter ce libre choix (ex. aux urgences, dans la distribution des activités infirmières des unités de soins, en fonction du tour de garde des médecins dans les étages...).



3. Le malade de l'hôpital a **le droit d'être soigné dans le respect de sa dignité humaine et de son autonomie**, sans la moindre discrimination (ex. : classe sociale, conviction philosophique, orientation sexuelle). La prestation englobe non seulement les soins médicaux, infirmiers et analogues mais également une sollicitude, un hébergement et un encadrement technique et administratif appropriés.



4. Le malade de l'hôpital a **le droit d'accepter ou de refuser** (en assumant les éventuelles conséquences d'un refus), **toute prestation de diagnostic ou de traitement** qui lui serait proposée clairement. Lorsqu'un malade est complètement ou partiellement (de par la loi ou de fait) incapable d'exercer ce droit, celui-ci est exercé par son représentant légal ou par une personne légalement désignée par le malade et qualifiée aux termes de la Loi, de «Mandataire».



5. Le malade de l'hôpital a **le droit d'être informé de manière claire et intelligible sur son état de santé et l'évolution possible de sa maladie**. C'est l'intérêt du malade qui doit être déterminant pour l'information à lui donner et qui lui permettra d'obtenir un aperçu complet de tous les aspects, médicaux et autres, de son état, et de prendre lui-même les décisions ou de participer aux décisions pouvant avoir des conséquences sur sa santé et son bien-être futurs. Il est également important que le patient pose des questions au praticien ou lui demande de répéter si quelque chose n'est pas clair². Si le patient ne souhaite pas connaître l'information, le praticien respecte son souhait sauf si l'absence d'information risque de nuire sérieusement à la santé du patient ou de tiers (ex : maladie contagieuse).



6. Le malade de l'hôpital, son représentant légal et/ou sa personne de confiance¹ a le droit d'être complètement informé(e) à l'avance des risques que peut présenter toute prestation inhabituelle en vue du diagnostic ou du traitement. Pareille prestation doit faire l'objet d'un consentement explicite du malade après qu'il en ait été informé clairement : ce consentement peut être retiré à tout moment préalablement à la réalisation de l'acte diagnostic et/ou thérapeutique, mais évidemment pas a posteriori !



7. Le malade doit pouvoir se sentir complètement libre d'accepter ou de refuser sa collaboration à d'éventuelles propositions de participer à une procédure de recherche clinique ou d'enseignement ; il peut à tout moment retirer son acceptation avant ou au cours de cette procédure, mais évidemment pas après.

→ Le patient, ou son représentant légal, donne son accord pour que les prélèvements biologiques ou tissulaires résiduels, c'est-à-dire subsistant sans nécessité clinique après qu'un diagnostic ait été posé ou un traitement effectué, soient conservés et utilisés à des fins d'investigation scientifique, y compris pour des analyses génétiques. Ces investigations se feront dans le respect de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, celle du 22 août 2002 sur les droits des patients, du 7 mai 2004 relative aux expérimentations sur la personne humaine et du 19 décembre 2008 relative à l'obtention et à l'utilisation du matériel corporel humain (MCH) destiné à des applications médicales humaines ou des fins de recherche scientifique. Le matériel ne sera utilisé que pour des projets de recherche visant à améliorer les connaissances médicales et biologiques. Ces projets auront obtenu préalablement l'accord d'un Comité d'Ethique.

¹ Vous pouvez désigner une personne de confiance pour vous assister ou demander que l'information lui soit communiquée. Si vous n'êtes plus en mesure d'exercer vous-même vos droits, votre représentant peut le faire à votre place. Toutes les informations relatives à la désignation d'une personne de confiance ou d'un représentant légal sont disponibles dans la brochure remise à l'Admission ou sur le site Internet du CHU HELORA - Site Kennedy ou sur le site Internet : www.health.belgium.be/fr : brochure-droits-du-patient

- Le patient, ou son représentant légal, donne aussi son accord pour que, sous les mêmes conditions, ses données médicales soient analysées de façon rétrospective et confidentielle. L'utilisation de MCH à des fins scientifiques ne confère aucun droit au patient sur d'hypothétiques bénéfices commerciaux, tels qu'un brevet, qui pourraient être obtenus à l'issue de cette recherche.
- Une autopsie peut être pratiquée si le médecin l'estime nécessaire ou utile pour des raisons diagnostiques, scientifiques ou didactiques, à moins qu'une opposition n'ait été formulée par écrit par le patient, ou par son représentant légal ou à défaut par ses proches. L'opposition à la conservation et l'utilisation de MCH résiduel ou à une autopsie doit être exprimée explicitement au médecin chef de service ou à un des médecins appartenant à l'unité où le patient est hospitalisé et, sera notée dans le dossier médical. Le patient peut s'opposer à tout moment et revenir sur un accord préalable sans devoir se justifier ni subir le moindre désagrément dans sa prise en charge thérapeutique. Inversement, il peut aussi revenir sur son refus à tout moment.

 **8. Le malade a droit à un dossier de patient** soigneusement tenu à jour³ et conservé en lieu sûr en respect de la vie privée et du secret médical. Le patient a le droit de consulter ce dossier selon les modalités prévues par la loi du 22/08/2002 ; modalités à propos desquelles il lui est recommandé de s'informer préalablement à toute consultation du dossier, auprès des médecins qui l'ont en charge ou auprès du directeur médical. Ces modalités fixées par la Loi, émettent en effet certaines restrictions à la consultation de l'intégralité du dossier ; rendant en effet les médecins responsables, dans l'intérêt du patient, de la communication de certains éléments susceptibles de le perturber, de le déstabiliser ou de nuire à la bonne marche de son traitement.

 **9. Le malade usager de l'hôpital a droit, dans la mesure où les conditions matérielles de son environnement le permettent, à la protection de sa vie privée.** Le caractère confidentiel de l'information et du contenu des dossiers le concernant, notamment médical, doit être garanti.

 **10. Le malade usager de l'hôpital a droit au respect et à la reconnaissance de ses convictions religieuses et philosophiques.**

 **11. Le malade usager de l'hôpital doit recevoir de la part des professionnels de la santé les soins les plus appropriés** visant à prévenir, écouter, évaluer, prendre en compte, traiter et soulager sa douleur.

 **12. Le malade usager de l'hôpital a le droit de déposer une réclamation** s'il estime que l'un de ses droits du patient est bafoué, soit auprès du médiateur en titre de l'institution, soit auprès de la Direction. Sa plainte sera examinée et il sera informé dans des délais raisonnables, des suites qui lui auront été données. À défaut d'être satisfait des réponses, il a le droit de formuler sa réclamation par toutes voies de droit et au besoin, par tout médecin ou organisme de recours, dont le service juridique de son organisme assureur.

VOS DEVOIRS

Pour nous aider à respecter ces droits, nous vous demandons votre collaboration et participation active.

 **1. De communiquer des informations correctes**
 Pour assurer la qualité et la sécurité de vos soins, vous devez vous identifier correctement à l'hôpital ; cette démarche est nécessaire afin d'empêcher des erreurs lors de votre prise en charge et d'éviter que vos données soient consignées sous un nom erroné dans le dossier médical. Pour ce faire, nous avons besoin de votre carte d'identité ou toute autre pièce d'identité légale et valide.
 Lors de votre admission, vous recevrez un bracelet nominatif reprenant vos données d'identification. Pour votre sécurité, nous vous demandons de ne pas le retirer. Merci de décliner votre identité sur demande du personnel de l'hôpital.
 Pour vous offrir un traitement optimal, vous êtes également invité à communiquer au prestataire de soins les informations correctes et complètes concernant votre état de santé, vos habitudes de vie et votre prise de médicaments.

 **2. De vous engager à suivre les recommandations de notre personnel**
 Les soignants s'attendent à ce que vous coopériez au traitement auquel vous avez consenti et que vous respectiez les mesures de sécurité qui vous ont été expliquées (ex. : pour éviter les chutes ou plaies de pression). 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. Aussi, soyez un partenaire, un acteur de votre santé. 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.

³ Votre médecin traitant a accès à certaines parties de votre dossier via une plateforme sécurisée, pour autant que vous ayez transmis votre consentement préalable (ex. : Réseau Santé Wallon, informations sur le site www.reseausantewallon.be)

Quelques exemples de recommandations :

- Se conformer à la politique de gestion des médicaments apportés par le patient notamment ne pas prendre de médicaments ou d'aliments non autorisés par votre médecin
- respecter d'éventuelles dispositions (ex. : rester à jeun, arrêter la prise de certains médicaments...) ou préparations indispensables à certains examens ou actes techniques
- respecter les consignes en matière d'hygiène ou mesures particulières comme en situation d'isolement
- 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
- consulter préalablement votre organisme assureur afin de vous garantir des conditions de remboursement prévues dans votre contrat si vous souhaitez occuper une chambre particulière
- se présenter à l'heure aux rendez-vous pris ou avertir le plus tôt possible en cas d'empêchement ou imprévu.



3. De respecter le personnel et son travail

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 à l'égard des collaborateurs, stagiaires et bénévoles 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 des autres, quels que soient leur métier, fonction ou qualification.



4. De respecter le règlement d'ordre intérieur

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

Quelques précisions :

Sauf urgence, un patient ne peut être hospitalisé que s'il est en possession d'un bon d'hospitalisation, signé par un médecin et après s'être inscrit au bureau des admissions.

Sauf urgence, le patient est prié de présenter, lors de son admission, les documents de son organisme assureur, par lesquels celui-ci s'engage à supporter les frais d'hospitalisation. Il est en outre invité à verser un acompte.

→ Pour votre bien-être et celui des autres patients :

- le respect de l'intimité et la tranquillité des autres patients doivent être respectés
- le port d'un peignoir ou d'une tenue correcte lors de vos déplacements dans l'hôpital est recommandé
- seules les boissons non-alcoolisées sont tolérées au sein de l'unité
- la consommation de drogue est interdite au CHU HELORA - Site Kennedy
- il est interdit de jeter de la nourriture, des boissons ou quoi que ce soit par terre ou par la fenêtre
- il est également prohibé de jeter tout objet, non conçu pour cela, dans les toilettes
- il est vivement déconseillé de nourrir les oiseaux venant se poser sur l'appui des fenêtres ; ceux-ci peuvent être porteurs de microbes
- seuls les appareils électriques nécessaires à votre toilette sont autorisés
- il est strictement interdit de fumer et de vapoter à l'intérieur de l'hôpital en dehors des lieux prévus à cet effet
- le respect de la vie privée est d'application dans tout l'hôpital et ses abords immédiats
 - si vous souhaitez photographier ou filmer un collaborateur de l'hôpital ou la réalisation d'un soin, vous devez toujours demander l'autorisation du collaborateur impliqué
 - cela vaut également si vous vous prenez en photo/vidéo et qu'une tierce personne, membre du personnel ou non, apparaît sur le selfie
 - photographier/filmer d'autres patients (y compris en arrière-plan) 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
- l'utilisation du GSM est autorisée dans la plupart des lieux communs du CHU HELORA - Site Kennedy. Toutefois, le GSM peut provoquer des interférences avec les appareils médicaux, il est donc demandé de respecter l'interdiction de l'utiliser à certains endroits de l'hôpital comme l'imagerie médicale, la néonatalogie, la cardiologie et les soins intensifs.

- Pour la santé et le bien-être des patients, quelques consignes essentielles à suivre pour les visiteurs :
- respecter les heures de visite
En dehors des heures définies pour certains services, les visiteurs ne sont admis que moyennant une autorisation particulière. Pour obtenir une dérogation, si les circonstances le justifient, veuillez-vous adresser à l'infirmier(ère) chef de l'unité de soins
 - parler à voix basse et marcher calmement dans les couloirs
 - conseiller aux enfants de ne pas circuler seuls et de ne pas crier dans les couloirs
 - il est également souhaitable que les enfants de moins de 10 ans ne rendent pas de visite aux patients, sauf à la maternité et en pédiatrie. Il est déconseillé que des personnes qui présentent une maladie des voies respiratoires rendent visite aux patients.
 - éviter les visites trop longues ou groupées qui fatiguent le patient
 - ne pas apporter de plantes mises en terre
 - ne pas employer les ascenseurs réservés au transport des patients
 - ne pas s'asseoir sur les lits

Par mesure d'hygiène, l'accès des animaux est interdit au sein de l'hôpital ; toutefois, un emplacement spécifique et signalé est prévu (près de l'Accueil).



5. De respecter les locaux, le matériel et les infrastructures

Vos visiteurs et vous-mêmes devez prendre soin du matériel hospitalier : ne l'endommagez pas, ne le souillez pas. N'abandonnez pas vos objets personnels et jetez les déchets dans la poubelle. Respectez le travail du personnel d'entretien et veillez à la propreté des couloirs, salles d'attente, toilettes et autres locaux.

Il est préférable de laisser vos objets de valeurs chez vous, de même que les sommes d'argent importantes. Vous n'aurez pas besoin d'argent liquide à l'hôpital.

Le CHU HELORA - Site Kennedy décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration d'objets personnels.



6. En cas de non-respect de vos devoirs

Tout comportement inadéquat qui contreviendrait à vos devoirs 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 et pourra donner lieu au versement d'éventuelles conséquences indemnités.

Peut-être n'êtes-vous pas en mesure de respecter vos devoirs/obligations ?

Dans ce cas, il est nécessaire de le signaler au personnel hospitalier afin qu'il puisse tout mettre en œuvre pour rechercher une solution.

Consultez notre site internet pour y découvrir des informations sur :



LOI DROITS DU PATIENT

FORMULAIRES PERSONNE DE
CONFIANCE ET MANDATAIRE

LA FONCTION DE MÉDIATION

DÉFINITION PERSONNE DE
CONFIANCE ET MANDATAIRE

RÉFÉRENCES

CHARTRE EUROPEENNE DU MALADE USAGER DE L'HOPITAL adoptée par le Comité hospitalier de la Communauté économique européenne en 1979

Loi du 22 août 2002, relative aux droits du patient (MB du 26/09/2002)

Loi du 24 novembre 2004 insérant l'article 11bis dans la loi relative aux droits du patient du 22 août 2002 (MB 17/10/2005).