
Vos droits et vos responsabilités en tant que patient



En Belgique, les droits du patient en matière de soins sont fixés légalement depuis 2002. La qualité est un objectif permanent au CHwapi. Chaque professionnel de la santé mène des actions continues et systématiques, dans l'objectif d'améliorer le service rendu au patient. Pour chaque étape de la vie, des professionnels au service de la santé dispensent des soins de qualité accessibles à tous. Toutefois, pour bénéficier des meilleurs soins médicaux possibles, il est également attendu que vous respectiez, en tant que patient et famille, certaines règles essentielles au bon déroulement des soins.

Cette brochure a pour objectif d'informer le patient sur ses droits et responsabilités.

Les droits du patient

1. Droit à des soins de qualité

Selon vos besoins, vous recevrez les meilleurs soins possibles en fonction des connaissances médicales et de la technologie disponible.

Les prestations sont dispensées dans le respect de la dignité humaine et de l'autonomie du patient, sans la moindre discrimination (ex. : classe sociale, orientation sexuelle, conviction philosophique).

Les soins visant à prévenir, traiter et soulager la douleur physique et psychique, font partie intégrante du traitement du patient.

2. Droit au libre choix du praticien professionnel

Vous choisissez librement votre praticien professionnel et vous pouvez, à tout moment, en consulter un autre.

Cependant, des circonstances propres à l'organisation des soins de santé peuvent parfois 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, ...).

D'un autre côté, tout praticien peut refuser de dispenser des services à un patient pour des raisons personnelles ou professionnelles. Dans ce cas, il sera invité à assurer la continuité de vos soins en transmettant votre dossier médical au praticien de votre choix. En cas d'urgence, cette possibilité n'est pas valable.

3. Droit à être informé sur son état de santé

Votre prestataire de soins vous communique, dans un langage clair, les informations nécessaires afin que vous soyez en mesure de comprendre votre état de santé et l'évolution possible de votre maladie. Il vous formulera également des recommandations à respecter et des conseils sur ce que vous pouvez faire, ou non.

N'hésitez pas à poser des questions ou à demander de répéter si quelque chose n'est pas clair. Une fois informé(e), vous pouvez marquer votre accord pour les soins, les actes et les traitements proposés.

Dans certains cas, le médecin vous invitera à marquer ce consentement par écrit.

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 d'accueil, remise à l'admission du patient hospitalisé ou sur le site Internet <https://www.health.belgium.be/fr/brochure-droits-du-patient>.

4. Droit de pouvoir compter sur un dossier tenu à jour, pouvoir le consulter et en obtenir copie

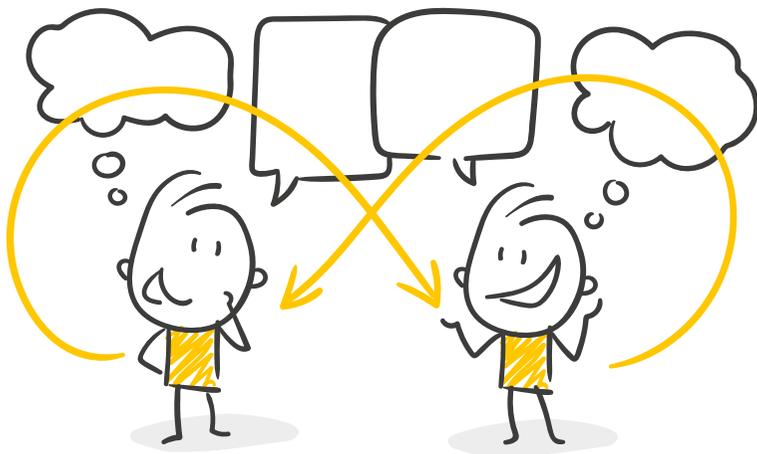


Afin de garantir la continuité de vos soins, chaque prestataire de soins consignera toutes les informations relatives à votre santé dans un dossier. Ce dossier est principalement conservé sous forme électronique. Il peut être consulté par d'autres prestataires de soins à condition qu'ils soient directement impliqués dans votre parcours de soins.

Afin de soutenir la dimension scientifique et médicale du CHwapi, des activités de recherches sont développées et soutenues par le Comité d'éthique. Certaines données médicales anonymisées et concernant votre prise en charge, pourront dès lors être utilisées à ces fins.

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).

Vous trouverez davantage d'informations sur cette plateforme sur le site : <https://www.reseausantewallon.be>.



Vous pouvez demander à consulter votre dossier ou à obtenir une copie des éléments qu'il contient. Cette demande peut se faire directement auprès du médecin qui a assuré votre suivi, ou après avoir complété un formulaire à retourner au Service des Archives médicales du CHwapi. Ces formulaires sont disponibles sur notre site Internet : <http://www.chwapi.be> ou auprès des accueils. Le prestataire de soins dispose de 15 jours à partir de la réception de ce formulaire pour répondre à la demande.

5. Droit d'être assuré de la protection de sa vie privée

Sauf si vous donnez votre accord, seules les personnes nécessaires sur le plan professionnel sont présentes lors de vos soins.

L'information liée à votre santé, sans votre consentement, ne peut être divulguée à des tiers.

Tous les collaborateurs du CHwapi, quel que soit leur métier, sont strictement liés par le secret professionnel.

6. Droit d'introduire une plainte auprès d'un service de médiation

Si vous estimez qu'un de ces droits n'a pas été respecté, vous pouvez contacter le service de **médiation** au **069/25 81 24**.

Les responsabilités du patient

1. Le patient doit transmettre les informations correctes

Pour assurer la qualité et la sécurité de vos soins, vous devez vous identifier correctement à l'hôpital. Cela est nécessaire afin d'empêcher une erreur. Pour ce faire, le personnel hospitalier a besoin de votre carte d'identité et vérifiera régulièrement les informations qu'elle contient auprès de vous.

Lors de votre admission à l'hôpital, vous recevrez un bracelet reprenant différentes données propres à votre identité. Pour votre sécurité, il vous est demandé de ne pas l'enlever.

Vous êtes également invité(e) à communiquer au prestataire de soins des informations correctes et complètes, notamment concernant votre état de santé et la prise de vos médicaments. C'est la condition absolue pour que nous puissions vous offrir un traitement optimal.

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 sont expliquées (ex. : pour éviter les chutes ou les plaies de pression).

Vous êtes également tenu(e) de respecter vos engagements. Par exemple, vous présenter à l'heure aux rendez-vous pris, ne pas prendre de médicaments ou d'aliments non autorisés par le médecin.

Avertir le plus vite possible en cas d'empêchement qui ne vous permettrait pas de respecter ces engagements.

Aussi, il sera demandé aux membres de votre famille de tenir compte de certaines règles. S'ils souhaitent vous aider lors de vos repas ou de vos soins corporels, ou apporter des aliments spécifiques, il leur est demandé d'en discuter au préalable avec le personnel soignant.

2. Le patient doit être acteur dans la relation de confiance qui le lie au personnel hospitalier

La bienséance et le respect mutuel constituent la base des contacts entre les collaborateurs de l'hôpital, les patients et les visiteurs. Le respect de la personne et le pluralisme sont des valeurs du CHwapi. De ce fait, les remarques dénigrantes ou discriminatoires à l'égard des collaborateurs, stagiaires ou bénévoles, les comportements agressifs ou les menaces n'ont pas leur place au sein de l'hôpital.

Chacun est tenu d'adopter un comportement courtois et constructif vis-à-vis des autres, quels que soient son métier, sa fonction ou sa qualification.

3. Le patient doit respecter les règles internes au CHwapi

- **Le calme et la tranquillité des autres patients**

Vous êtes invité(e) à respecter 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 et le nombre maximal d'accompagnants par chambre.

Vous devez vous vêtir d'une tenue correcte lors de vos déplacements dans l'hôpital.

Il est strictement interdit de jeter quoi que ce soit par terre, par la fenêtre ou de déposer des objets sur les rebords des fenêtres. Il est également prohibé de jeter tout objet, non conçu pour cela, dans les toilettes.

- **Assuétudes**

Une interdiction générale de fumer et de vapoter est en vigueur au sein de l'hôpital. L'autorisation de fumer n'est accordée que dans le fumoir localisé à l'extérieur de l'hôpital.

La consommation de boissons alcoolisées et de drogues est interdite au CHwapi.

- **Le respect de la vie privée**

Le respect de la vie privée est d'application dans tout l'hôpital et ses abords immédiats. Dès lors, si vous, ou l'un de vos proches, souhaite photographier ou filmer un collaborateur de l'hôpital ou la réalisation d'un soin, vous devez toujours demander l'autorisation au 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.

D'autres consignes sont affichées à divers endroits de l'hôpital (limitation du nombre de visiteurs, utilisation du téléphone portable, etc.) : vous devez expressément vous y conformer.

4. Le patient doit s'engager à suivre les recommandations du personnel

Vous vous engagez à respecter les directives concernant :

- d'éventuelles dispositions (exemple : rester à jeun, arrêter la prise de certains médicaments, ...) ou préparations indispensables à certains examens ou actes techniques ;
- les aliments contre-indiqués à votre état de santé ;
- les consignes en matière d'hygiène ;
- générales ou particulières comme en situation d'isolement ;
- liées à vous-même ou à toute autre personne hospitalisée dans l'unité de soin ;
- de veiller à vous laver régulièrement les mains, afin de lutter contre les infections nosocomiales.

Pour leur bien-être et leur santé, les enfants ne sont pas admis dans certaines unités.

- **Animaux**

Les animaux ne sont pas admis dans l'institution. Un emplacement spécifique et signalé est prévu à l'extérieur des entrées principales de chaque site.

- **Utilisation des GSM**

L'utilisation du GSM est autorisée dans la plupart des lieux communs du CHwapi. Toutefois, le GSM pouvant perturber le fonctionnement de certains équipements médicaux, nous vous demandons de ne pas l'utiliser à proximité des services. Ils sont interdits en Néonatalogie, aux Soins intensifs, aux Urgences, en Cardiologie et en Imagerie médicale.

L'usage du GSM est également interdit au Bloc opératoire et au Laboratoire.

Une signalétique spécifique vous informe de cette interdiction et vous êtes tenu(e) de la respecter.

- **La facture**

Lors de l'admission, vous avez reçu les informations administratives liées à l'hospitalisation, dont le détail des frais liés. Après une lecture attentive de la déclaration d'admission, un membre de votre famille ou vous-même êtes invité(e) à signer ce document d'information qui vous engage à payer la facture dans les délais impartis.

- **Les infrastructures**

Vos visiteurs et vous-même devez prendre soin du matériel hospitalier : ne pas l'endommager, ne pas le souiller. Ne pas abandonner vos objets personnels et jeter les déchets dans la poubelle. Vous êtes invité(e) à respecter le travail du personnel d'entretien et à veiller à la propreté des couloirs, salles d'attente, toilettes et autres locaux.

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

Le CHwapi décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

5. En cas de non respect des responsabilités

Tout comportement inadéquat qui contreviendrait à vos devoirs et à vos responsabilités 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.

Si vous n'êtes pas en mesure de respecter vos obligations, il est nécessaire de le signaler au personnel hospitalier qui doit tout mettre en œuvre pour trouver une solution.



Centre Hospitalier de Wallonie picarde - CHwapi
Association Sans But Lucratif

Site IMC

80, chaussée de Saint-Amand - 7500 Tournai

Site NOTRE-DAME

9, avenue Delmée - 7500 Tournai

Site UNION

51, rue des Sports - 7500 Tournai

Centre de Consultations de PÉRUWELZ

11, rue de Sondeville - 7600 Péruwelz



Numéro d'appel général unique
pour tous les sites : 069/333 111

www.chwapi.be |  