



# **Droits et devoirs du patient à Saint-luc**

Brochure à l'attention des patients et des visiteurs

# Introduction

Votre santé et votre bien-être sont au centre des préoccupations du personnel des Cliniques universitaires Saint-Luc. La qualité et la sécurité de vos soins sont notre souci quotidien.

Dans notre pays, les droits des patients, en matière de soins, sont fixés légalement depuis 2002.

Vous pouvez vous attendre à ce que nous mettions tout en œuvre pour vous prodiguer des soins de qualité. Toutefois, pour bénéficier des meilleurs soins médicaux possible, il est également nécessaire que vous respectiez, en tant que patient, certaines règles essentielles au bon déroulement des soins.

Ces attentes mutuelles sont définies comme vos « droits et devoirs du patient à Saint-Luc ».

Vous trouverez dans cette brochure de plus amples informations sur ce que ceci signifie concrètement pour vous et pour nous.

Vous pouvez désigner une personne de confiance pour vous assister et vous aider dans l'exercice de vos droits. Si vous n'êtes plus en mesure d'exercer vous-même vos droits, votre représentant peut le faire à votre place.

→ **Vous trouverez de plus amples informations sur la désignation d'une personne de confiance ou d'un représentant sur notre site web :**

[www.saintluc.be](http://www.saintluc.be), rubrique « Médiation » depuis la page d'accueil ou flashez ce Q/R code



# Sommaire

Vos droits .....	4
Vos devoirs .....	6
Que se passe-t-il en cas de non respect des règles ? .....	9
Communiquez avec nous .....	10

# Vos droits

## Le prestataire de soins vous prodigue des soins de qualité

En tant que patient, vous recevez les meilleurs soins possible. Les connaissances médicales et les technologies disponibles sont mises à votre disposition pour vous traiter selon vos besoins. Cela se déroule toujours de manière respectueuse; le prestataire de soins tenant compte de votre liberté de décision. La catégorie socioprofessionnelle, l'orientation sexuelle, les convictions religieuses ou les questions liées à la race, au genre, ou à la provenance géographique ne jouent ici aucun rôle.

## Le prestataire de soins vous fournit une information claire

Votre prestataire de soins vous communique les informations nécessaires, afin que vous soyez en mesure de comprendre votre état de santé. Il vous donne un aperçu de l'évolution possible. Vous recevrez aussi des conseils sur le comportement à adopter, ce qu'il est préférable de faire, ou non.

Ces informations sont communiquées dans un langage compréhensible. N'hésitez pas à poser des questions ou à demander de répéter si quelque chose n'est pas clair.

## Vous donnez votre consentement pour un traitement

Le prestataire de soins doit vous avertir à temps pour que vous puissiez décider en toute liberté et en étant bien informé. Les informations qu'il vous donne sur les examens et traitements doivent être claires. Vous avez le droit de consulter un autre médecin, à Saint-Luc ou en dehors, pour solliciter un deuxième avis.

Pour commencer certains traitements et interventions, le prestataire de soins a besoin de votre consentement oral ou écrit. En cas d'urgence, votre prestataire de soins peut commencer le traitement immédiatement s'il n'est pas possible de connaître votre volonté.

## Les prestataires de soins constituent un dossier

Le prestataire de soins constitue un dossier à votre sujet. 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 traitement et pendant toute la durée de cette implication.

Saint-Luc est un hôpital académique : la recherche et l'enseignement sont au cœur de nos activités. Certaines données médicales anonymisées relatives à votre prise en charge, pourront dès lors être utilisées à ces fins.

Votre médecin traitant a accès à certaines parties de ce dossier via une plateforme sécurisée, pour autant que vous ayez transmis votre consentement aux gestionnaires de la plateforme soit lors de votre hospitalisation, soit chez votre médecin généraliste, soit directement via le site internet de celle-ci (p. ex. : Réseau Santé Bruxellois, Réseau Santé Wallon, etc.).

## Le prestataire de soins respecte votre vie privée

Durant votre traitement, seules les personnes dont l'intervention est indispensable sur le plan professionnel peuvent être présentes. Les informations relatives à votre santé ne sont pas communiquées à des tiers, sauf si vous donnez votre consentement.

Tous les collaborateurs des Cliniques universitaires Saint-Luc, quel que soit leur métier, sont strictement liés par le secret professionnel.

# Vos devoirs

## Vous nous transmettez les informations correctes relatives à votre identité

Pour vous protéger, vous-même et les autres patients, vous devez vous identifier correctement à l'hôpital. C'est nécessaire afin d'empêcher une erreur 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 de toute autre pièce d'identité légale et valide.

Lors de votre admission à l'hôpital, vous recevez un bracelet nominatif indiquant vos données d'identification. Pour votre propre sécurité, nous vous demandons de ne pas le retirer.

## Vous respectez les règles internes à nos cliniques

En tant que patient, vous respectez 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.

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, à proximité de l'entrée principale (du côté de l'avenue Hippocrate). Nous vous demandons de vous rendre à cet endroit pour fumer.

Le respect de la vie privée est d'application dans tout l'hôpital et ses abords immédiats. Dès lors, si vous ou un visiteur souhaitez photographier ou filmer un collaborateur de l'hôpital ou la réalisation d'un soin, le patient ou le visiteur doit toujours demander l'autorisation au collaborateur impliqué. Cela vaut également si un patient ou un visiteur se prend en photo/vidéo lui-même 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.) : nous vous demandons expressément de vous y conformer.

## Vous vous engagez à suivre les recommandations de notre personnel

Le prestataire de soins peut attendre de vous que vous lui fournissiez les informations les plus correctes et complètes possible concernant votre état de santé et votre prise de médicaments. C'est la condition absolue pour vous offrir le meilleur traitement possible.

En tant que patient, vous avez l'obligation de coopérer au traitement auquel vous avez consenti et de respecter les mesures de sécurité qui vous seront expliquées (p. ex. : pour éviter les chutes ou les plaies de pression). Suivez donc scrupuleusement les conseils de votre médecin et coopérez pleinement avec le personnel soignant.

Respectez aussi vos engagements. Par exemple : présentez-vous bien à l'heure aux rendez-vous pris, ne prenez pas de médicaments ou d'aliments non autorisés par votre médecin. Avertissez le plus vite possible en cas d'empêchement ou imprévu qui ne vous permettrait pas de respecter vos engagements.

Nous encourageons les membres de la famille à accompagner le patient dans la prise en charge de sa maladie, mais nous leur demandons néanmoins de tenir compte de certaines règles. Si vous souhaitez par exemple aider le membre de votre famille lors du repas ou de ses soins corporels, ou si vous souhaitez apporter des aliments spécifiques, nous vous demandons d'en discuter au préalable avec le personnel soignant. Nous vous demandons également de respecter les heures de visite et le nombre maximal de visiteurs par chambre, et ce tant pour le repos du patient que pour celui de l'éventuel voisin de chambre.



## Vous respectez les collaborateurs des Cliniques universitaires Saint-Luc

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 à l'égard des collaborateurs, stagiaires ou bénévoles, les comportements agressifs ou d'autres formes de menaces n'ont pas leur place au sein de l'hôpital.

Nous attendons de vous que vous adoptiez à tout moment un comportement courtois et constructif vis-à-vis de l'ensemble des collaborateurs, stagiaires ou bénévoles, quels que soient leur métier, fonction ou qualification. Nous souhaitons également que vous respectiez les valeurs de notre institution ainsi que nos missions de soins, d'enseignement et de recherche.

## Vous traitez le matériel et les infrastructures avec le soin requis

Prenez 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 valeur à la maison, de même que les sommes d'argent importantes. Vous n'aurez pas besoin d'argent liquide à l'hôpital. Les Cliniques universitaires Saint-Luc déclinent toute responsabilité en cas de perte ou de vol.



# Que se passe-t-il en cas de **non respect des règles** ?

## Droits

Tout le personnel des Cliniques universitaires Saint-Luc s'engage à fournir un maximum d'efforts pour vous assurer un séjour de qualité.

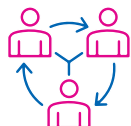
Néanmoins si vous pensez qu'un de vos droits, en tant que patient, n'a pas été respecté, vous pouvez contacter le service de médiation qui vous écoutera et vous donnera des informations. Si vous ne parvenez pas à résoudre un différend avec un professionnel, le service de médiation peut intervenir en jouant un rôle d'intermédiaire.

## 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 indemnités conséquentes.

Peut-être n'êtes-vous pas en mesure de respecter vos obligations ? Dans ce cas, signalez-le à nos collaborateurs afin que nous puissions tout mettre en œuvre pour rechercher une solution.

# Communiquez avec nous



Vous souhaitez plus d'informations ?

- ➔ **Notre volonté : vous informer au mieux. Examens, prises en charge, thérapies... consultez notre bibliothèque de brochures rédigées à l'attention des patients disponible sur notre site internet :**

[www.saintluc.be](http://www.saintluc.be), rubrique « Brochures patients »  
ou flashez ce Q/R code :



Vous avez une suggestion ?

- ➔ **Complétez un questionnaire de satisfaction disponible sur notre site internet :**

[www.saintluc.be](http://www.saintluc.be), rubrique « Votre avis nous intéresse »  
ou flashez ce Q/R code





Vous avez une question relative à votre facture ou votre dossier administratif ?

→ [contact-patient-saintluc@uclouvain.be](mailto:contact-patient-saintluc@uclouvain.be) – ☎️ 02764 15 70

→ **En savoir plus sur la cellule COPA :**

[www.saintluc.be](http://www.saintluc.be), rubrique « Services administratifs » depuis la page d'accueil ou flashez ce Q/R code



Vous souhaitez introduire une plainte ?  
Adressez-vous au service de Médiation

→ [mediation-saintluc@uclouvain.be](mailto:mediation-saintluc@uclouvain.be) – ☎️ 02 764 16 05

→ **En savoir plus sur le service de médiation :**

[www.saintluc.be](http://www.saintluc.be), rubrique « Médiation » depuis la page d'accueil ou flashez ce Q/R code :



## Direction générale

La brochure droits et devoirs du patient à saint-luc est disponible en néerlandais et en anglais sur le site [www.saintluc.be](http://www.saintluc.be), dans les rubriques « nl » ou « en ».

*Ga naar de nederlandstalige sectie van onze website [www.saintluc.be](http://www.saintluc.be) om deze rechten en plichten in saint-luc in het nederlands te raadplegen.*

Go to the english section of our website [www.saintluc.be](http://www.saintluc.be) to download these rights and duties at saint-luc in english.

Editeur responsable: Thomas De Nayer / Service de communication  
Illustrations: Shutterstock

---

### Cliniques universitaires Saint-Luc

Avenue Hippocrate, 10 – 1200 Bruxelles  
[saintluc.be](http://saintluc.be)

---

### © Cliniques universitaires Saint-Luc

Vous souhaitez vous inspirer de cette brochure ?  
Merci de nous contacter préalablement.