

Explications concernant la déclaration d'admission

En tant que patient, vous pouvez faire certains choix qui ont une influence considérable sur le prix final de votre séjour à l'hôpital. Ces choix, c'est au moyen de la déclaration d'admission que vous les faites. Le présent document explicatif a pour but de vous informer sur le coût de votre hospitalisation, afin que vous puissiez décider en toute connaissance de cause lorsque vous remplissez votre déclaration d'admission.

Le coût est déterminé par les facteurs suivants:

1. la façon dont vous êtes assuré;
2. le type de chambre que vous choisissez;
3. la durée de votre séjour à l'hôpital;
4. les frais pharmaceutiques;
5. les honoraires facturés par les médecins et les paramédicaux;
6. les frais liés à d'éventuels produits et services complémentaires.

Vous avez d'autres questions concernant les frais liés à votre traitement médical ou à votre séjour à l'hôpital?

Nous vous invitons à prendre d'abord contact avec l'Admission : 02/764.15.51, mail à admission-saintluc@uclouvain.be ou avec votre médecin traitant. Vous pouvez aussi vous adresser à votre mutualité.

Au besoin¹, le service social (Tel: 02 764 15 82 ; seso-saintluc@uclouvain.be) et le service de médiation de notre hôpital (Maria Alvarez-Baranga, tél: 02/764 16 05 ; E-mail: mediation-stluc@uclouvain.be) se tiennent également à votre disposition.

Vous trouverez de plus amples informations sur les frais liés à votre séjour et à votre traitement sur www.saintluc.be

La loi relative aux droits du patient prévoit que chaque praticien professionnel est tenu d'informer clairement le patient sur le traitement visé. Cette information concerne également les conséquences financières du traitement².

Dans la plupart des cas, votre facture d'hospitalisation³ vous parviendra dans un délai de 6 à 10 semaines. Si vous avez une question sur celle-ci, veuillez contacter le Service Contact Patient (Tel 02/764.15.70).

1. Assurance

Toutes les personnes résidant en Belgique ont l'obligation de s'affilier à une mutualité. L'assurance maladie, par le biais de la mutualité, paie une partie des frais liés à votre traitement médical et à votre hospitalisation. En tant que patient, vous devez également supporter une partie de ces frais. C'est la quote-part personnelle (ou le ticket modérateur). Certaines personnes peuvent, compte tenu notamment de leurs revenus et/ou de leur situation familiale, prétendre à une **intervention majorée** de la mutualité (aussi appelée tarif préférentiel). En cas d'hospitalisation, ces personnes paient une quote-part personnelle inférieure à celle payée par un assuré ordinaire. N'hésitez pas à demander à votre mutualité si vous avez droit à l'intervention majorée.

Les personnes qui ne sont **pas en ordre** au niveau de l'assurance maladie obligatoire doivent supporter elles-mêmes **tous** les frais liés à leur hospitalisation. Ces frais peuvent être considérables. Il est donc extrêmement important que vous soyez en ordre au niveau de votre assurance maladie obligatoire. En cas de doute ou de problème, prenez contact avec votre mutualité le plus rapidement possible.

Certaines interventions (notamment celles à **caractère purement esthétique**) ne sont pas remboursées par la mutualité. Dans ce cas, vous devez payer vous-même la totalité des frais liés à votre hospitalisation (traitement médical et séjour), même si vous bénéficiez de l'intervention majorée. Nous vous invitons à vous adresser à votre médecin ou à votre mutualité pour des informations sur les possibilités de remboursement de certaines interventions.

¹ <http://www.saintluc.be/services/administratifs/index.php>. Le service social est à votre disposition pour un accompagnement de vos démarches en matière de sécurité sociale (mise en ordre de la couverture mutuelle, demande d'aide à un CPAS ...)

² Le médecin qui a planifié l'hospitalisation peut vous donner les codes INAMI qui permettront à la mutuelle de calculer une estimation du coût de votre hospitalisation et peut vous informer sur les éventuels actes hors code INAMI qui seront à votre charge.

³ Nous essayons d'envoyer une seule facture d'hospitalisation, mais il est possible que des factures complémentaires suivent.

Si votre hospitalisation est due à un **accident du travail**, veuillez le signaler lors de votre admission. Si l'assurance Accidents du travail reconnaît l'accident, elle paiera directement les frais à l'hôpital. Certains frais ne sont jamais remboursés par l'assurance Accidents du travail. C'est le cas, par exemple, des suppléments pour chambre individuelle: ces suppléments sont à votre charge.

Si vous avez souscrit une **assurance hospitalisation complémentaire**, votre compagnie d'assurances peut éventuellement intervenir, elle aussi, dans les frais liés à votre hospitalisation. Seule votre compagnie d'assurances peut vous informer sur les éventuels frais qu'elle remboursera. Informez-vous auprès de votre assureur.

Si vous n'êtes pas dans l'une des situations précitées (par exemple: patient à charge d'un CPAS, patient assuré dans un autre État membre de l'Union européenne,...), prenez contact avec l'Admission pour de plus amples informations sur vos droits.

Si vous êtes un patient international (**résident hors de** l'Union Européenne, du Lichtenstein, de l'Islande, de la Suisse et de la Norvège et une partie du personnel des Ambassades de ces pays), certaines informations, notamment financières, reprises dans les documents d'admission ne s'appliquent pas à vous et vous êtes invités à prendre contact avec la Cellule internationale pour de plus amples informations (02 764.16.93 mail: international-saintluc@uclouvain.be).

2. Choix de la chambre

Le type de chambre que vous choisissez pour votre séjour a une influence déterminante sur le coût de votre hospitalisation.

Le choix de la chambre n'a aucun impact sur la qualité des soins dispensés ou sur la possibilité de choisir librement votre médecin.

En tant que patient, vous pouvez opter pour:

- une chambre commune à deux lits
- une chambre individuelle, qui peut être soit une chambre à un lit, soit une chambre à deux lits privatisée, c'est-à-dire dans laquelle le 2^{ème} lit est réservé pour un accompagnant éventuel.

La plupart des chambres sont équipées d'une douche mais certaines chambres (tant communes qu'individuelles) n'en ont pas. Il ne nous est pas possible de vous préciser ce point avant le jour de l'admission.

Si, en cas d'hospitalisation avec nuitée, vous occupez une chambre à deux lits (ou plus), vous ne paierez ni **suppléments de chambre**, ni **suppléments d'honoraires**.

Si vous optez expressément pour une chambre individuelle (et si vous y séjournez effectivement), l'hôpital peut vous facturer des **suppléments de chambre**, et les médecins des **suppléments d'honoraires**. Un séjour en chambre individuelle est donc plus coûteux qu'un séjour en chambre commune ou en chambre à deux lits.

En choisissant un certain type de chambre, vous marquez votre accord sur les conditions financières qui y sont liées en matière de suppléments de chambre et de suppléments d'honoraires.

- Si vous séjournez indépendamment de votre volonté dans un type de chambre plus coûteux, les conditions financières liées au type de chambre que vous aviez choisi s'appliquent. (Vous optez par exemple pour une chambre commune mais, faute de chambre commune disponible, vous recevez une chambre individuelle. Les conditions de la chambre commune s'appliquent).
- Si vous séjournez indépendamment de votre volonté dans un type de chambre moins coûteux, les conditions financières liées au type de chambre que vous occupez effectivement s'appliquent. (Vous optez par exemple pour une chambre individuelle mais, faute de chambre individuelle disponible, vous recevez une chambre commune. Les conditions de la chambre commune s'appliquent, même si vous occupez seul cette chambre).

3. Frais de séjour

1. Quote-part personnelle légale par jour

Quel que soit le type de chambre choisi, vous payez une quote-part personnelle, prévue par la loi, par jour de séjour et de soins à l'hôpital.

	Bénéficiaire avec tarif préférentiel BIM	Enfant, personne à charge	Chômeur de longue durée (isolé ou chef de ménage) et ses personnes à charge	Bénéficiaire avec personnes à charge	Autre bénéficiaire
1er jour	5.55 euros/jour	32.82 euros/jour	32.82 euros/jour	42.89 euros/jour	42.89 euros/jour
À partir du 2 ^{ème} jour	5.55 euros/jour	5.55 euros/jour	5.55 euros/jour	15.62 euros/jour	15.62 euros/jour
À partir du 9 ^{ème} jour	5.55 euros/jour	5.55 euros/jour	5.55 euros/jour	5.55 euros/jour	15.62 euros/jour

+ Frais forfaitaires 1.98 30.04 30.04 30.04 30.04 euro/jour

Dans notre hôpital, les frais de séjour s'élèvent à **711.37** euros par jour d'admission. Si vous n'êtes pas en règle au niveau de votre mutualité, vous devrez payer vous-même l'intégralité de ces frais.

2. Supplément de chambre par jour

Il est strictement interdit de facturer des suppléments de chambre pour un séjour en chambre commune.

Si vous optez expressément pour une chambre individuelle et si vous y séjournez effectivement, l'hôpital peut vous facturer un supplément de chambre.

Le supplément de chambre dans notre hôpital est de 180 EUR/jour.

La loi interdit de facturer au patient un supplément de chambre dans les situations exceptionnelles suivantes:

- Si votre médecin traitant des Cliniques estime qu'une admission en chambre individuelle est médicalement requise;
- Si, pour des raisons d'organisation, vous occupez une chambre individuelle parce que le type de chambre choisi n'est pas disponible;
- Si vous êtes admis ou transféré dans une unité de soins intensifs ou au service des urgences et séjournez pour la durée du séjour dans cette unité;
- Si l'admission concerne un enfant accompagné d'un parent.

4. Frais pharmaceutiques

Ces frais concernent les médicaments, les implants, les prothèses, les dispositifs médicaux non implantables, etc. Ces frais peuvent être complètement ou partiellement à charge du patient, quel que soit le type de chambre choisi.

Pour les médicaments faisant l'objet d'une intervention de l'assurance maladie, vous payez une quote-part personnelle fixe de 0,62 euros par jour ("forfait"). Ce montant est porté en compte des frais de séjour sur votre facture d'hôpital. Les frais de séjour incluent un grand nombre de médicaments qui ne sont pas facturés à part. Vous devez toujours payer ce forfait, que vous consommiez ou non des médicaments et quels que soient ces médicaments.

Les médicaments pour lesquels la mutualité n'intervient pas ne sont pas inclus dans ce forfait et sont intégralement à votre charge. Ils sont mentionnés à part sur la facture.

Le coût de certains implants, prothèses, dispositifs médicaux non implantables, etc. est aussi complètement ou partiellement à votre charge. Ce coût dépend du type de produit fourni et des matériaux dont est issu ce produit. Ces matériaux et produits sont prescrits par le médecin. N'hésitez pas à vous adresser à lui pour des informations sur leur nature et leur prix.

5. Frais d'honoraires des médecins

1. Tarif légal

On entend par tarif officiel ou légal, les honoraires que le médecin peut facturer au patient. Ces honoraires comprennent:

- le montant remboursé par l'assurance maladie,
- la quote-part personnelle légale (= le montant que vous devez payer en tant que patient). La prestation est parfois remboursée dans son intégralité par l'assurance maladie. Dans ce cas, aucune quote-part personnelle n'est due.

Il existe aussi des prestations qui ne font l'objet d'aucune intervention de l'assurance maladie et pour lesquelles le médecin est libre de fixer ses honoraires.

2. Quote-part légale personnelle

Quel que soit le type de chambre choisi, vous devez payer la quote-part personnelle légale (= ticket modérateur) pour votre traitement (para)médical. La quote-part personnelle légale concerne tous les patients en ordre au niveau de leur assurance maladie. Les personnes qui ne sont pas en ordre au niveau de leur assurance maladie doivent en effet supporter elles-mêmes tous les frais liés à leur hospitalisation (voir point 1).

3. Supplément d'honoraires

Les médecins hospitaliers peuvent, en plus du tarif légal, facturer des suppléments d'honoraires. Ces suppléments d'honoraires sont totalement à charge du patient: aucune intervention de l'assurance maladie n'est prévue les concernant.

La loi interdit de facturer des suppléments d'honoraires si, en cas d'hospitalisation avec nuitée, vous occupez une chambre commune à deux lits (ou plus).

Le supplément d'honoraires maximal facturé par les Cliniques figure dans la déclaration d'admission et s'élève à 300 %.

Si vous optez expressément pour une chambre individuelle et si vous y séjournez effectivement, tous les médecins peuvent vous facturer des suppléments d'honoraires.

- Le montant que peut facturer un médecin comme supplément d'honoraires dans notre hôpital équivaut à maximum 300 % du tarif légal. Tout médecin intervenant dans le cadre de votre traitement (anesthésiste, chirurgien,...) peut facturer un supplément d'honoraires.

Exemple: un médecin facture un supplément d'honoraires à 100% maximum. Pour une intervention coûtant légalement 75 euros et faisant l'objet d'un remboursement de 50 euros par la mutualité, vous paierez vous-même 100 euros (25 euros de quote-part personnelle et 75 euros de supplément d'honoraires).

La loi interdit de facturer un supplément d'honoraires au patient dans les situations exceptionnelles suivantes:

- Si votre médecin traitant des Cliniques estime qu'une admission en chambre individuelle est médicalement requise;
- Si, pour des raisons d'organisation, vous occupez une chambre individuelle parce que le type de chambre choisi n'est pas disponible;
- Si vous êtes admis ou transféré dans une unité de soins intensifs ou au service des urgences et séjournez pour la durée du séjour dans cette unité.

4. Admission d'un enfant accompagné d'un parent

En cas d'admission d'un enfant accompagné d'un parent, il est possible de choisir que cet enfant soit hospitalisé et soigné au tarif légal, sans supplément de chambre et sans supplément d'honoraires. L'admission d'un enfant accompagné d'un parent se fait alors dans une chambre de deux personnes ou dans une chambre commune.

Si, en cas d'hospitalisation d'un enfant accompagné d'un parent, il est expressément opté pour une chambre individuelle et si l'enfant et le parent accompagnant séjournent effectivement dans une telle chambre, l'hôpital ne peut pas facturer de **suppléments de chambre**. Toutefois, chaque médecin intervenant dans le cadre du traitement peut éventuellement facturer un supplément d'honoraires.

5. Aperçu schématique des suppléments en cas d'admission avec nuitée

	Choix d'une chambre commune (2 ou 4 lits)	Choix d'une chambre individuelle
<u>Supplément de chambre</u>	<u>NON</u>	<u>OUI</u> NON, si: - votre médecin décide que votre état de santé, vos examens, votre traitement ou votre surveillance nécessitent une chambre individuelle; - vous avez opté pour une chambre commune à deux lits (ou plus), mais aucune n'est disponible; - vous êtes admis au service Soins intensifs ou au service des urgences; - l'admission concerne un enfant accompagné d'un parent.
<u>Supplément d'honoraires</u>	<u>NON</u>	<u>OUI</u> NON, si: - votre médecin décide que votre état de santé, vos examens, votre traitement ou votre surveillance nécessitent une chambre individuelle; - vous avez opté pour une chambre commune à deux lits (ou plus), mais aucune n'est disponible; - vous êtes admis au service Soins intensifs ou au service des urgences;

6. Facturation

Tous les suppléments d'honoraires seront facturés par l'hôpital.

Ne les payez jamais directement au médecin.

N'hésitez pas à demander au médecin traitant des cliniques des informations sur ses suppléments d'honoraires.

7. Autres frais divers

Durant votre séjour à l'hôpital, il vous est possible, pour des raisons médicales et/ou pour une question de confort, de faire usage d'un certain nombre de produits et services (par exemple : téléphone, eau minérale, internet, etc.). Les frais de séjour (linge de lit, repas, etc.) d'un accompagnant qui n'a pas été admis comme patient et qui reste à votre chevet seront également facturés comme "frais divers".

Ces frais seront entièrement à votre charge, quel que soit le type de chambre choisi.

Le récapitulatif des prix de ces produits et services peut être consulté à l'Admission dans le hall central, à la page 6 de ce document ainsi que sur le site web de l'hôpital.

Ci-après, quelques exemples de services et produits très demandés:

- confort de la chambre: téléphone (payant), réfrigérateur (gratuit - pas dans toutes les chambres), télévision (gratuit + écouteurs payant en chambre commune) et connexion internet (gratuit);
- repas et boissons: repas supplémentaires, en-cas, snacks et boissons;
- produits d'hygiène: articles de toilette de base (savon, dentifrice, eau de Cologne, ...) et nécessaire de toilette (peigne, brosse à dents, nécessaire de rasage, mouchoirs en papier, ...);
- lessive (linge personnel);
- accompagnant: occupation d'une chambre ou d'un lit, repas et boissons;
- autres biens et services divers: autres biens très demandés (biberons, tétines, tire-lait, béquilles, boules Quies, petit nécessaire de bureau, ...) et services très demandés (manucure, pédicure, coiffeur, ...),...

8. Acomptes

L'hôpital demande un acompte par période de séjour de 7 jours. Le montant des acomptes est prévu par la réglementation.

	Bénéficiaire avec tarif préférentiel	Enfants en qualité de personnes à charge	Autre bénéficiaire
Chambre commune à deux lits (ou plus)	50 euros	75 euros	150 euros
Chambre individuelle	1000 euros	1100 euros	1200 euros

Si l'hôpital est informé du fait que vous bénéficiez du maximum à facturer, un acompte ne peut vous être demandé que pour un séjour en chambre individuelle, et non pour un séjour en chambre commune à deux lits (ou plus).

9. Divers

Tous les montants mentionnés dans le présent document peuvent faire l'objet d'une indexation et, par conséquent, être modifiés durant la période d'hospitalisation. Ces montants s'appliquent aux patients qui sont en règle au niveau de leur assurance maladie obligatoire (voir point 1).

Vous avez d'autres questions concernant les frais liés à votre traitement médical ou à votre séjour à l'hôpital?

Nous vous invitons à prendre d'abord contact avec l'Admission : 02/764.15.51, mail à admission-saintluc@uclouvain.be ou avec votre médecin traitant.

Vous pouvez aussi vous adresser à votre mutualité.

Au besoin⁴, le service social (Tel: 02 764 15 82 ; seso-saintluc@uclouvain.be) et le service de médiation de notre hôpital (Maria Alvarez-Baranga, tél: 02/764 16 05 ; E-mail: mediation-stluc@uclouvain.be) se tiennent également à votre disposition.

Vous trouverez de plus amples informations sur les frais liés à votre séjour et à votre traitement sur www.saintluc.be. La loi relative aux droits du patient prévoit que chaque praticien professionnel est tenu d'informer clairement le patient sur le traitement visé. Cette information concerne également les conséquences financières du traitement⁵. Votre facture d'hospitalisation⁶ vous parviendra dans un délai de 6 à 10 semaines. Si vous avez une question sur celle-ci, veuillez contacter le Service Contact Patient (Tel 02/764.15.70).

⁴ <http://www.saintluc.be/services/administratifs/index.php>. Le service social est à votre disposition pour un accompagnement de vos démarches en matière de sécurité sociale (mise en ordre de la couverture mutuelle, demande d'aide à un CPAS ...)

⁵ Le médecin qui a planifié l'hospitalisation peut vous donner les codes INAMI qui permettront à la mutuelle de calculer une estimation du coût de votre hospitalisation et peut vous informer sur les éventuels actes hors code INAMI qui seront à votre charge.

⁶ Nous essayons d'envoyer une seule facture d'hospitalisation mais il est possible que des factures complémentaires suivent.

LISTE REPRENANT LES PRIX DES PRODUITS ET SERVICES LES PLUS FREQUEMMENT DEMANDES

CONFORT DE LA CHAMBRE

Communications nationales vers postes fixes	0,10 € la minute	Zone 1 : Pays limitrophes, It, Esp, USA, Canada	1,00 € la minute
Communications nationales vers postes mobiles	1,00 € la minute	Zone 2 : Reste de l'Europe	1,50 € la minute

FRAIS POUR ACCOMPAGNANTS D'UN ADULTE EN CHAMBRE INDIVIDUELLE

COUTS pour ACCOMPAGNANT

Par jour - en privé en unités adultes

40.44En plus : petit déjeuner : 3.61 € - diner : 11.93€ - souper : 7.86 €- **Repas non disponibles dans les unités pédiatriques**

US 81, 82, 85, 91 et 92	44.17
Accompagnant d'un enfant en chambre PRIVEE	Ticket pour petit déjeuner inclus
US 81, 82, 85, 91 et 92 - 1er au 7eme jour	16,99
Accompagnant d'un enfant en chambre COMMUNE	Ticket pour petit déjeuner inclus
US 81, 82, 85, 91 et 92 - à partir du 8eme jour	11,32
Accompagnant d'un enfant en chambre COMMUNE	Ticket pour petit déjeuner inclus
US 81, 82, 85, 91 et 92 - a partir du 31eme jour	-
Accompagnant d'un enfant en chambre COMMUNE	Ticket pour petit déjeuner NON inclus

PRODUITS D'HYGIENE

- MOUCHOIRS EN PAPIER 1WB	1,58	- SAVON LIQUIDE BEBE 1JX	2,85
- SAVON DE TOILETTE 1WE01	0,78	- BROSE A DENTS 1WK	2,53
- PEIGNE 1WJ	3,46	- SHAMPOING 1WL	1,89
- BANDES HYGIENIQUES 1WC	3,46	- LAME A RASOIR 1WA	0,94
- GOBELET (BEC VERSEUR) 1KE	1,97	- ATOMISEUR VITTEL 1HA	3,46
- GANT DE TOILETTE 1WW	2,2		

AUTRES (A EMPORTER A LA MAISON)

- THERMOMETRE 1SR	7.14	- BIBERON 1WY	2,97
- CHAUSSETTES ANTIDERAPANTES 1KU	1,89	- COLD HOT PACK 1HC	6,28
- SUCETTE BEBE 1WR	1.23	- CANNE 1CC	31.08
- SUCETTE SPECIALE 1WQ	5,82	- URINAL 1WN	2,51
- BOITE DE LANGES	5,02/5,75/5,88/5,98	- SAC DE JAMBE 1WM	2,35
- BOITE DE PAMPERS 1BP	16,5	- ECOUTEURS TELEVISION (chambre commune)	3.29

DEMANDES PARTICULIERES

COIFFEUSE INDEPENDANTE 4 37 53

Pas de coiffure pour les patients en isolement

-Coupe Homme : 17 €

-Coupe homme + shampoing : 25 €

-Shampooing – séchage main : 15€

-Coupe enfant: 15€

-Brushing – soins – lotion – laque : 29 €

-Mise en plis – soin – lotion – laque : 25 €

-Brushing – coupe – soin – lotion – laque : 44 €

-Mise en plis – coupe – soin – lotion – laque : 40 €

INFORMATIONS UTILES

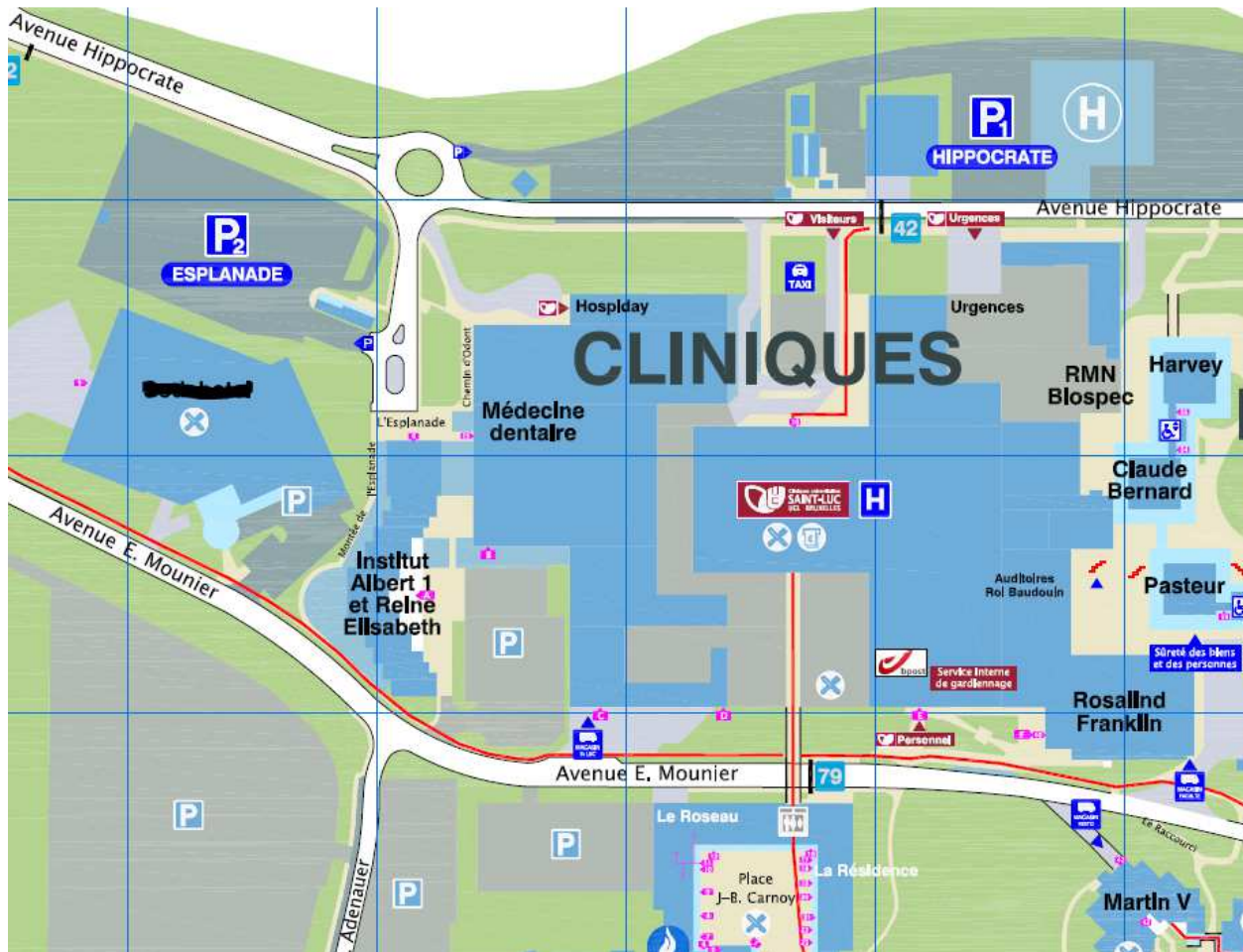
Le jour de votre sortie, vous libérerez la chambre avant 11h. N'oubliez pas de prévenir un membre de l'équipe lors de votre départ de l'unité de soin.

Plan du site

Admissions

Soit par l'entrée principale : 10 avenue Hippocrate en face du parking Hippocrate (Borne Assurcard) – de 6h45 à 17h30.

Soit par l'entrée de l'Institut Albert 1^{er} et Reine Elisabeth en face du parking Esplanade (Borne Assurcard) – de 7h30 à 16h (fermé de 12h30 à 13h30).

**Visites aux patients:**

Tous les jours de la semaine de 13h00 à 21h00.

Attention ! Les soins intensifs, la néonatalogie et la pédiatrie font l'objet d'horaires de visite particuliers

Restauration**Chou Vert**

Située au rez-de-chaussée, l'Auberge propose un grand nombre de collations : viennoiseries (le matin), snacks chauds et sandwiches garnis (le midi) ainsi que diverses boissons froides ou chaudes.

L'Auberge est ouverte du lundi au vendredi de 7h00 à 19h00 et les samedis et dimanches de 11h00 à 18h00.

Possibilité de paiement en espèces ainsi que par bancontact et proton.

Le restaurant Le Médoc

Situé en face de l'Auberge, au rez-de-chaussée, **Le Médoc** propose une carte de plats variés dans une ambiance chaleureuse. L'après-midi, l'équipe propose plus particulièrement des pâtisseries.

Un service Take away permet également d'emporter tous les plats issus de la carte du Médoc ainsi que des plateaux froids "faits maison". Le Médoc est ouvert du lundi au vendredi de 11h30 à 20h00. Les paiements par cartes sont acceptés.

Téléphone : 02 764 12 45

Le Lucullus

Restaurant du personnel, le Lucullus est accessible aux patients et visiteurs de 11h30 à 14h00. Il est situé au niveau -3. Les paiements en espèce et par bancontact sont acceptés.

Droits et devoirs du patient à l'hôpital

Votre santé et votre bien-être sont au centre de nos préoccupations. La qualité dans tous ses aspects est notre souci quotidien.

Le respect du patient, pour nous, cela signifie

- Vous accueillir avec courtoisie et cordialité.
- Respecter vos diversités, votre intimité, votre vie privée.
- Nous présenter clairement.
- Vous tenir informé.
- Vous écouter.

Des soins de qualité, nous nous engageons à

- donner des soins de qualité
- assurer une prise en charge globale
- assurer la confidentialité absolue de votre dossier médical
- vous demander votre consentement éclairé, quant aux traitements et soins qui vous seront proposés
- privilégier la collaboration avec votre médecin traitant

Nous vous remercions de participer

- à notre mission d'enseignement,
- à notre mission de recherche.

Nous sollicitons de votre part le respect

- envers nous tous qui travaillons au sein des Cliniques universitaires Saint-Luc, quelles que soient nos fonctions ou qualifications.
- envers les autres patients
- envers l'institution qui vous accueille
- des rendez-vous pris
- des heures de visite

Tout le personnel des Cliniques s'engage à fournir un maximum d'efforts pour vous assurer un séjour de qualité. Si toutefois vous avez des remarques, suggestions ou plaintes concernant votre séjour, vous pouvez vous adresser au médiateur des Cliniques.