

# Charte des droits et responsabilités des patients



**+HELORA**  
PLUS QU'UN RÉSEAU HOSPITALIER

L'accessibilité, la qualité et la sécurité des soins sont les objectifs premiers du CHU Tivoli.

Votre santé et votre bien-être sont au centre de nos préoccupations mais également des vôtres. Ils nécessitent un partenariat continu entre vous et les professionnels de la santé.

Depuis 2002, la Belgique s'est dotée d'une loi qui rassemble les droits fondamentaux du patient. Le patient a des droits mais également une responsabilité qui consiste à collaborer au mieux avec le praticien.

Cette loi énumère les droits fondamentaux des patients, clarifie la tenue et l'accès au dossier patient et détermine la(les) personne(s) susceptible(s) de représenter les patients incapables d'exercer eux-mêmes leurs droits. Elle précise également l'accès au service de médiation du patient qui manifesterait un mécontentement ou une frustration.

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.

Afin d'établir ce dialogue positif, constructif et reposant sur le respect mutuel, nous mettons à disposition ce document qui a pour objectif d'informer le patient sur ses droits et responsabilités.

## Vos droits

**Tout patient a le droit :**



### 1. D'accéder à des soins de qualité

Au vu de ses besoins, chaque patient reçoit les meilleurs soins possibles en fonction des connaissances médicales et de la technologie disponible. Les services dispensés garantissent l'égalité d'accès à tous, sans la moindre discrimination quelle qu'elle soit (financière, nationalité, résidence, genre, orientation sexuelle, convictions philosophiques, ...)

Les prestations qu'elles soient médicales, paramédicales, administratives ou techniques sont dispensées dans le respect de la dignité humaine.



### 2. De choisir librement le praticien professionnel

Le patient peut consulter à tout moment un autre praticien. Cependant, l'organisation des soins peut 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 services, ...).

Parallèlement et excepté les cas d'urgence, tout praticien peut refuser de dispenser des services à un patient pour des raisons personnelles ou professionnelles, en veillant néanmoins à transmettre toute information utile à la continuité des soins du patient à un confrère.





### 3. D'être informé de manière claire, compréhensible et adaptée sur son état de santé et sur l'évolution possible de celui-ci

Cette information, généralement donnée oralement, doit offrir au patient un aperçu le plus complet possible de tous les aspects de son état de santé et de son bien être afin de lui permettre de participer aux décisions relatives à sa prise en charge.

Il est également important que le patient pose des questions au praticien ou lui demande des explications complémentaires si quelque chose n'est pas clair.

Le patient peut désigner une personne de confiance pour l'assister ou demander que l'information soit communiquée à cette personne.

Pour la désignation de cette personne de confiance, un écrit sera requis. Le [formulaire](#) est mis à disposition sur le site du SPF santé.



### 4. D'accepter ou de refuser la prestation de soin (en assumant les éventuelles conséquences d'un refus) qui lui est proposée clairement et préalablement

Dans le cadre de la relation entre le praticien et le patient, ce consentement est généralement exprimé oralement par le patient ou est déduit de son comportement (ex. le patient tend le bras pour une injection).

Cependant, dans certains cas, un consentement explicite écrit sera requis (c'est parfois le cas pour un examen ou traitement important).

Hormis les cas d'urgence, lorsqu'un malade est incapable d'exercer ce droit, celui-ci est exercé par son [représentant légal](#) ou par un mandataire préalablement désigné. Pour la désignation d'un mandataire, le [formulaire](#) est mis à disposition sur le site du SPF santé.



### 5. De pouvoir compter sur un dossier tenu à jour, de pouvoir le consulter ou d'en obtenir une copie

Afin de garantir la continuité des soins, chaque prestataire de soins consignera toutes les informations relatives au patient dans un dossier. Ce dossier est principalement conservé sous forme électronique.

Sur demande, le patient peut demander la consultation ou la copie des éléments de son dossier médical. [Cette demande](#) peut se faire auprès de la Direction médicale via une demande écrite et signée, accompagnée d'une copie de la carte d'identité.



### 6. D'être assuré de la protection de sa vie privée

Le caractère confidentiel de l'information et du contenu des dossiers le concernant, notamment médical, doit être garanti.

Toutes les informations concernant la protection de la vie privée se trouvent sur le site internet du CHU Tivoli : <http://www.chu-tivoli.be/patients/droits-et-responsabilites/protection-de-la-vie-privee-rgpd/>





## 7. D'introduire une plainte auprès d'un service de médiation

Chaque personne a le droit de déposer une réclamation, de voir celle-ci examinée et d'être informé des suites données.

Toutes les informations concernant le service de médiation se trouvent sur le site internet du CHU Tivoli : [http://www.chu-tivoli.be/espace\\_patients/médiation/](http://www.chu-tivoli.be/espace_patients/médiation/)

## *Vos responsabilités*

**Dans le cadre de la protection de vos droits, nous vous demandons votre collaboration et participation active. Vos devoirs/obligations/responsabilités se traduisent par le fait :**



### 1. De communiquer des informations correctes

Pour assurer la qualité et la sécurité des soins, le patient doit s'identifier correctement à l'hôpital. Cette démarche est nécessaire afin d'empêcher des erreurs lors de la prise en charge et d'éviter par exemple que les données soient consignées sous un nom erroné dans le dossier médical. Pour ce faire, nous avons besoin de la carte d'identité ou toute autre pièce d'identité légale et valide.

Lors de l'admission, le patient reçoit un bracelet nominatif reprenant ses données d'identification. Par sécurité, nous demandons au patient de vérifier les données qui y figurent, de ne pas le retirer et de s'assurer qu'il reste lisible. Le patient sera fréquemment invité à décliner son identité sur demande du personnel de l'hôpital.

Enfin, en vue d'un traitement optimal, il sera également invité à communiquer au prestataire de soins les informations correctes et complètes concernant son état de santé, ses habitudes de vie et sa prise de médicaments.



### 2. De s'engager à suivre les recommandations du personnel

Les membres du personnel hospitalier s'attendent à ce que le patient coopère au traitement auquel il a consenti et qu'il respecte les mesures de sécurité qui lui ont été expliquées (ex. : pour éviter les chutes ou plaies de pression).

Il est dans l'intérêt du patient de suivre scrupuleusement les conseils de son médecin et de collaborer pleinement avec le personnel soignant dans une relation de confiance et de respect réciproques.

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 la prise en charge. Dans ce cas, le prestataire de soins veillera à adresser le patient auprès d'un autre médecin pour assurer la continuité des soins.



### Quelques exemples de recommandations :

- Ne prendre aucun médicament ou complément de votre propre chef lors de votre hospitalisation
- 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 ;
- Consulter préalablement l'organisme assureur afin de garantir des conditions de remboursement prévues dans le contrat si le patient souhaite 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 les autres patients

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 est donc demandé à toute personne 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 les locaux, le matériel et les infrastructures

Chaque personne est tenue de prendre soin du matériel hospitalier : ne pas l'endommager, ne pas le souiller. Il est également demandé de ne pas abandonner vos effets personnels dans les locaux, et d'utiliser les poubelles appropriées (tri) pour y jeter vos déchets. Il est préférable de laisser au domicile les objets de valeur, de même que l'argent liquide.



### 5. Non-respect des devoirs et responsabilités

Tout comportement inadéquat qui contreviendrait aux devoirs susmentionnés fera l'objet de mesures circonstanciées pouvant conduire à l'exclusion de l'Institution. De plus, chaque acte de vandalisme ou de violence sera rapporté à la police et pourra donner lieu à des poursuites.



### 6. De respecter les règles internes au CHU Tivoli

Par le fait de son admission, le patient accepte les instructions et les modalités de fonctionnement de l'Institution.

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



## *Les règles internes*

### **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.
- Il est vivement déconseillé de nourrir les oiseaux venant se poser sur l'appui des fenêtres ; ceux-ci peuvent être porteurs de microbes.
- Le respect de la vie privée est d'application dans tout l'hôpital et ses abords immédiats.
  - o 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.
  - o Photographier/filmer d'autres patients (y compris en arrière-plan) est strictement interdit.
  - o 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. 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.
- Est par ailleurs interdit :
  - o La consommation de drogue ou de boissons alcoolisées
  - o De jeter de la nourriture, des boissons ou quoi que ce soit par terre ou par la fenêtre
  - o L'utilisation d'appareils électriques ménagers autres que ceux nécessaires à votre toilette
  - o De jeter tout objet, non conçu pour cela, dans les toilettes
  - o De fumer ou de vapoter à l'intérieur de l'hôpital.

### **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.
- 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.
- 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 ou du personnel habilité à les utiliser.
- Ne pas s'asseoir sur les lits.
- Respecter le secret relatif à des informations médicales, de soins ou à caractère privé concernant d'autres patients et dont le patient ou ses visiteurs auraient connaissance de manière fortuite.
- Par ailleurs, il est déconseillé que des personnes qui présentent une maladie des voies respiratoires rendent visite aux patients.
- Enfin, par mesure d'hygiène et sauf exception dûment contrôlée et autorisée, l'accès des animaux est interdit au sein de l'hôpital.



## Liens utiles

### **Service de médiation du CHU Tivoli**

<http://www.chu-tivoli.be/patients/mediation/>

### **Loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient**

<https://www.health.belgium.be/fr/loi-du-22-aout-2002-relative-aux-droits-du-patient>

Tant pour le patient que pour le praticien professionnel, toutes les informations sur la loi relative aux droits du patient ont été regroupées dans une brochure : « **Loi 'Droits du patient' - Dans une bonne relation, on sait ce que l'autre peut apporter** ».

<https://www.health.belgium.be/fr/sante/prenez-soin-de-vous/themes-pour-les-patients/droits-du-patient>