



Charte du patient-partenaire



CHARTRE DU PATIENT PARTENAIRE


COMJUR001

Rédacteurs : Service juridique

Conception graphique : Service communication

Crédits photos : Unsplash, Freepick

E.R.: CHU Tivoli



Au début des années 2000, la Belgique s'est dotée d'une législation relative aux droits du patient afin d'établir un cadre légal applicable aux professionnels des soins de santé garantissant le respect de certains droits aux patients lors de toute prestation de soins.

Cette loi énumère entre autres les droits fondamentaux des patients, clarifie la tenue et l'accès au dossier patient et détermine le(les) personne(s) susceptible(s) de représenter les patients incapables d'exercer eux-mêmes leurs droits.

Récemment modifiée en 2024, cette loi met également en avant le rôle du patient en tant que partenaire de sa santé. Aujourd'hui, le patient n'a plus seulement des droits, mais aussi des responsabilités envers l'hôpital et l'ensemble des professionnels des soins de santé.

Qu'est-ce que ça signifie être un patient-partenaire ?

Être un patient-partenaire, c'est jouer un rôle actif dans son parcours de soins.

Si votre santé et votre bien-être sont au centre de nos préoccupations, il est aussi de votre devoir de coopérer à la prise en charge de votre santé.

Article 4 de la loi sur les droits du patient : Le patient et le professionnel des soins de santé se comportent avec respect dans leurs relations mutuelles, avec les autres patients et les autres professionnels des soins de santé.

En tant que patient-partenaire, vous devez vous comporter avec respect dans les relations que vous entretenez avec les professionnels des soins de santé, les autres membres du personnel de l'hôpital ainsi que les autres patients.

Il s'agit d'une obligation légale au sens strict dont la non application peut entraîner des conséquences importantes sur la prise en charge de vos soins. Le non-respect des règlements en vigueur peut aussi mener à des sanctions.

Quelles sont mes responsabilités en tant que patient-partenaire ?



Fournir des informations complètes et exactes aux professionnels des soins de santé

En tant que patient-partenaire, vous participez activement aux décisions qui concernent votre santé

Il est essentiel de fournir des informations complètes et exactes concernant votre état de santé, vos antécédents médicaux, votre prise de médicaments et vos habitudes de vie.

Cela permet aux professionnels des soins de santé de poser un diagnostic précis et de proposer les traitements les plus adaptés à votre situation personnelle.

Si vous n'êtes pas complètement transparent, vous risquez de compromettre la qualité des soins qui vous sont prodigués et cela peut entraîner des conséquences néfastes pour votre santé.



Suivre les prescriptions médicales et les recommandations des professionnels des soins de santé

Vous avez la responsabilité de suivre les prescriptions médicales et les conseils prodigués. Les membres du personnel hospitalier s'attendent à ce que vous coopériez au traitement et que vous respectiez les mesures de sécurité qui vous ont été expliquées (ex. rester à jeun, consignes d'hygiène, etc...).

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 réciproque pour assurer le succès de votre guérison.

Si vous rencontrez des difficultés à suivre le traitement ou si vous avez des doutes quant aux soins proposés, il vous est conseillé d'en discuter avec le professionnel des soins de santé concerné afin d'envisager des alternatives ou ajustements en fonction de vos préférences et de vos besoins.



Quelles sont mes obligations et celles de mes proches ?



Respecter les règles de fonctionnement de l'hôpital

Le patient, tout comme ses proches et/ou visiteurs, doivent respecter les règles d'organisation interne de l'hôpital contenues dans la charte de bonne conduite (ex. horaires, consignes d'hygiène, procédures administratives).



Faire preuve de respect envers les membres du personnel et l'infrastructure de l'hôpital

Nous attendons un respect mutuel entre le patient ou ses proches et les professionnels des soins de santé ou tout autre membre du personnel de l'hôpital, quel qu'il soit.

Ce respect est ESSENTIEL.

Vous devez faire preuve de politesse, de courtoisie et adopter un comportement exempt de violences physique, psychologique ou verbale (ex. se présenter à l'heure aux rendez-vous pris ou avertir le plus tôt possible en cas d'empêchement ou imprévu).

De même, il y a lieu de préserver l'infrastructure de l'hôpital, notamment les bâtiments et le matériel mis à votre disposition, en veillant à maintenir les lieux propres et en bannissant toute forme de dégradation.

Quels sont mes droits en tant que patient ?



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 (ex. financière, nationalité, résidence, genre, orientation sexuelle, convictions philosophique).

Les prestations, qu'elles soient médicales, paramédicales, administratives ou techniques sont dispensées dans le respect de la dignité humaine, de l'autonomie du patient et tiennent compte de vos objectifs et orientations de vie.



Choisir librement le professionnel des soins de santé qui assurera mes soins

Vous pouvez choisir librement le professionnel des soins de santé qui va vous soigner et modifier ce choix. Pour ce faire, vous pouvez requérir du professionnel des soins de santé certaines informations (ex. sa spécialisation, son expérience sur une opération difficile).

L'organisation de l'hôpital et la disponibilité du personnel de soins peut néanmoins 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 le service).



Être informé de manière claire, compréhensible et adaptée sur mon état de santé et son évolution probable

Le professionnel des soins de santé doit vous fournir toutes les informations qui vous concerne et qui peuvent vous être nécessaires pour comprendre votre état de santé et son évolution probable. 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.

Le professionnel des soins de santé vous transmet l'information de manière adaptée à votre situation personnelle (ex. âge, sensibilité) et en vous laissant le temps nécessaire pour réfléchir et poser des questions.

Vous pouvez désigner une ou plusieurs personnes de confiance pour vous assister ou demander que l'information soit communiquée à ces personnes.



Consentir librement à la prestation de soins

Dans le cadre de votre relation avec le professionnel des soins de santé, vous avez le droit d'accepter ou de refuser la prestation de soins qui vous est proposée (tant en consultation que lors d'une hospitalisation).

Le consentement est généralement exprimé oralement par le patient ou est déduit de son comportement (ex. tendre le bras pour une injection), après qu'il ait été informé préalablement et adéquatement.

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

Hormis les cas d'urgence, lorsqu'un malade est incapable d'exprimer valablement son consentement (ex. coma, démence), celui-ci est exercé par son représentant légal ou par un ou plusieurs mandataires préalablement désignés.

Retrouvez d'avantage d'informations dans la section « Qui peut exercer mes droits si je suis incapable d'exprimer ma volonté ? ».



Bénéficiaire, de la part des professionnels des soins de santé, de la prise en compte de mes souhaits et objectifs de vie

En tant que patient, vous avez le droit d'enregistrer votre volonté concernant une intervention déterminée dans une déclaration anticipée. Les déclarations anticipées sont des documents dans lesquels vous exprimez vos souhaits concernant vos soins médicaux et les aspects de la fin de votre vie. Ces déclarations assurent que vos désirs soient respectés si un jour vous n'êtes plus en mesure d'exprimer valablement votre volonté par vous-même.

En Belgique, il existe cinq types de déclarations anticipées qui peuvent être rédigées à l'avance : la déclaration relative à l'euthanasie, la déclaration négative, la déclaration de don d'organe, la déclaration de don de corps à la science et la déclaration de dernières volontés.

De plus dans le cadre du processus continu de réflexion et de communication entre le patient, le(s) professionnel(s) des soins de santé et, à la demande du patient, les proches, un échange peut avoir lieu dans le but de discuter des valeurs, des objectifs de vie et des préférences en matière de soins actuels et futurs.



Pouvoir compter sur un dossier tenu à jour, pouvoir le consulter et 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 de la carte d'identité. Les formulaires de demande sont accessibles sur le site internet du CHU Tivoli.



Être assuré de la protection de sa vie privée

En tant que patient, vous avez le droit à la protection de votre vie privée lors de toute intervention du professionnel des soins de santé.

Dans le cadre de votre prise en charge par notre institution, vos données personnelles sont traitées de façon appropriée et conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la législation sur la protection de la vie privée.

Dans un souci de respect de ces législations, le personnel hospitalier n'est pas en mesure de communiquer les informations médicales des patients par téléphone car :

- Nous n'avons aucun moyen de nous assurer de l'identité de l'interlocuteur ;
- Et il se pourrait que vous ne souhaitiez pas que cette personne soit informée de votre état de santé.

Nous vous invitons donc à renseigner une personne de contact dans votre dossier médical* ou lors de votre admission afin que le personnel hospitalier sache à qui vos informations peuvent être communiquées. Aucune information ne sera communiquée à d'autres personnes.



Être assuré du respect de son intimité

Le droit au respect de l'intimité du patient se manifeste lors des soins, examens et traitements par le fait que seules les personnes dont la présence est justifiée pourront y assister.

À votre demande, une personne de confiance peut assister à la prestation de soins. Le professionnel des soins de santé peut néanmoins s'y opposer s'il existe des raisons légitimes (ex. des mesures d'hygiène).



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 informée des suites données. Toutes les informations concernant le service de médiation se trouvent sur le site internet du CHU Tivoli.

*En formulant la demande auprès de votre médecin traitant, ou en ajoutant vous-même ce contact dans votre dossier via MaSanté.be

Qui peut exercer mes droits si je suis incapable d'exprimer ma volonté ?



Le représentant du patient

Si vous devenez incapable d'exercer vos droits par vous-même et de prendre part aux décisions concernant votre santé, d'autres personnes devront agir et décider pour vous. Vous pouvez désigner préalablement un ou plusieurs représentants (mandataires écrit). Pour la désignation d'un mandataire, le formulaire est mis à disposition sur le site du SPF Santé.

À défaut d'avoir désigné préalablement un représentant, si vous devenez incapable de manifester votre volonté, ce sont les personnes suivantes qui devront exercer vos droits (dans l'ordre) :

- par l'époux ou le cohabitant
- par l'enfant majeur
- par un parent
- par une sœur/un frère majeur.

Dans tous les cas, le professionnel de la santé veillera toujours à vos intérêts et vous associera autant que possible aux décisions prises.

Pour l'enfant de moins de 18 ans, l'exercice des droits appartient aux parents ou aux représentants légaux. L'enfant peut toutefois être associé en partie ou en totalité à l'exercice de ses droits si le professionnel des soins de santé estime qu'il est capable d'apprécier raisonnablement ses intérêts.



L'urgence vitale

En cas d'urgence, lorsqu'il est impossible de discerner la volonté du patient ou de son mandataire (exemple : personne inconsciente qui arrive aux urgences), le professionnel des soins de santé pratique toutes les interventions qu'il juge nécessaires dans l'intérêt du patient.



La personne de confiance

La personne de confiance est une personne qui peut vous assister dans l'exercice de vos droits en tant que patient.

Contrairement au représentant, la personne de confiance ne peut pas exercer vos droits à votre place. Elle tient surtout un rôle d'accompagnement et de soutien dans votre parcours de soins.



Les déclarations anticipées

Vous avez la possibilité de consigner votre volonté par écrit concernant une intervention déterminée pour un moment où vous n'êtes plus capable de manifester votre volonté (ex. maladie, coma, paralysie, démence). Toutes les déclarations anticipées sont des documents ayant force juridique. Les professionnels des soins de santé sont donc obligés d'en tenir compte, sauf en ce qui concerne la déclaration anticipée relative à l'euthanasie.

Si le professionnel des soins de santé refuse de respecter la déclaration anticipée, il doit s'assurer de la continuité des soins et vous renvoyer vers un autre confrère.

Quelles sont les sanctions applicables en cas de non-respect de mes droits et de mes responsabilités ?



Responsabilités

Tout comportement inadéquat qui contreviendrait aux responsabilités susmentionnées fera l'objet de mesures circonstanciées pouvant conduire à l'exclusion du CHU Tivoli. Les professionnels des soins de santé sont expressément autorisés à mettre fin à la relation thérapeutique s'ils estiment qu'il est impossible de poursuivre la relation en raison du comportement du patient, à condition de rediriger ce dernier vers un autre professionnel des soins de santé.

De plus, chaque acte de vandalisme ou de violence sera rapporté à la police et pourra donner lieu à des sanctions et des poursuites.



Droits

Si vous pensez que l'un de vos droits n'a pas été respecté par un professionnel des soins de santé de l'hôpital, vous pouvez contacter le service de médiation afin de déposer une réclamation. Toutes les informations concernant le service de médiation se trouvent sur le site internet du CHU Tivoli.



Centre Hospitalier Universitaire de Tivoli

Avenue Max Buset, 34 - 7100 La Louvière

Tél. : 064/27 61 11 • Fax: 064/27 66 99

www.chu-tivoli.be

