



Hospitalisation

Votre guide à l'hôpital



CONTENU

Bienvenue	4
Que faire avant votre hospitalisation ?	4
Vous venez pour une opération ?	8
Comment atteindre notre hôpital ?	10
Admission à l'hôpital	14
Votre séjour	16
Dossier patient et vie privée	23
Service d'accompagnement des patients	28
Service de médiation	33
Les frais liés à votre séjour	35
Numéros de téléphone utiles	45



Brochure du service Communication. Les informations et règlements mentionnés étaient d'application à cette date.

© RZ Heilig Hart Tienen

Aucune reproduction n'est autorisée sans l'accord préalable écrit du service Communication. Celui-ci pourra être demandé à l'adresse

communicatiedienst@rztienen.be.

BIENVENUE

Vous serez bientôt hospitalisé dans notre hôpital pour une intervention ou un traitement. Un tel événement suscite généralement de nombreuses questions, chez vous et chez votre famille. Cette brochure vous fournira des informations concernant votre séjour dans notre hôpital. La brochure ne répondra peut-être pas à toutes les questions, mais nos médecins, notre personnel soignant et nos autres collaborateurs se tiennent constamment à votre disposition pour des informations plus concrètes. Nous vous remercions pour la confiance que vous témoignez envers notre hôpital. Nos médecins et nos collaborateurs mettent tout en œuvre pour rendre votre séjour le plus agréable possible. Nous vous souhaitons d'ores et déjà un bon rétablissement.

QUE FAIRE AVANT VOTRE HOSPITALISATION ?

Vérifiez au préalable si vous êtes en ordre en ce qui concerne l'assurance-maladie obligatoire. Si vous disposez d'une assurance hospitalisation complémentaire, nous vous conseillons de bien vérifier les interventions couvertes et les interventions exclues afin d'éviter des surprises financières désagréables. Remplissez aussi les formulaires que vous recevez du médecin avec la présente brochure. Renvoyez-les avant la date de votre admission si vous devez subir une opération.

Vous avez normalement communiqué **le type de chambre** à votre médecin lors de la planification de votre admission. Si ce n'est pas le cas, prenez d'abord contact avec notre service des admissions au n° 016 80 95 73.

Qui avertir?

- **Votre mutuelle** : Cette démarche est certainement nécessaire lorsque vous serez en incapacité de travail pendant une période prolongée. Lorsque votre hospitalisation est la conséquence d'un accident, vous ne devez pas non plus oublier d'en informer votre mutuelle. Demandez également les attestations éventuelles devant être complétées au moment de votre hospitalisation.
- **Votre compagnie d'assurance** : Vous avez peut-être contracté une assurance hospitalisation complémentaire auprès de votre mutuelle ou une autre compagnie d'assurances. Vérifiez si et quand vous devez avertir celle-ci et demandez les formulaires nécessaires. Apportez ces formulaires au moment de votre hospitalisation et faites-les compléter par votre médecin traitant ou nos services si nécessaire.
- **Votre médecin généraliste** : Votre médecin généraliste est normalement informé automatiquement par notre service d'hospitalisation. Mentionnez lors de votre enregistrement si vous ne souhaitez pas que votre médecin généraliste soit informé.
- **La police** : Avertissez éventuellement la police si votre habitation reste sans surveillance pendant une période prolongée.

Que devrez-vous apporter?

- **Pour votre dossier**
- Votre carte d'identité électronique
- Votre carte de groupe sanguin
- La demande d'hospitalisation de votre médecin si vous en disposez
- Les données concernant votre assurance hospitalisation si vous en disposez
- La liste des médicaments que vous prenez à la maison. Vous trouverez un formulaire à remplir sur notre site www.rztiene.be (Hospitalisation > Préparer votre admission) ou avec cette brochure. Les patients qui viennent pour une opération doivent envoyer cette liste au préalable avec deux autres formulaires (*voir page 5*). Il est important que notre personnel médical sache quels médicaments vous prenez ou avez récemment pris chez vous. Apportez éventuellement (les emballages de) vos médicaments.
- Les radiographies, résultats de laboratoire ou autres documents médicaux qui peuvent s'avérer importants pour votre traitement, si vous en disposez
- Le plan des soins si vous en disposez
- En cas d'accident du travail: le nom et l'adresse de votre employeur, le nom de la compagnie d'assurances, le numéro de votre police

- **Pour vos soins personnels**

- Des vêtements de nuit, une robe de chambre, des pantoufles. Choisissez des pantoufles qui enveloppent bien vos pieds et qui ont une semelle antidérapante (donc pas de mules), pour réduire le risque de tomber ou de trébucher.
- Une tenue de jour confortable, des sous-vêtements
- Lunettes et appareil auditif si vous en portez
- Canne, déambulateur ou rollator si vous l'utilisez chez vous
- Le nécessaire de toilette: serviettes, gants, brosse à dents, peigne
- Pour les enfants: le carnet de l'ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance), un jouet familier, un animal en peluche ou une poupée

Que ne devez-vous certainement pas apporter?

- Des bijoux
- Des sommes d'argent importantes en liquide
- D'autres objets et documents précieux

En cas de perte ou de détérioration d'effets personnels appartenant à des patients ou à des visiteurs,

une compensation financière par l'intermédiaire de l'assurance de l'hôpital n'est possible que si la perte ou le dommage est imputable à une faute ou à une négligence d'un membre du personnel. Si la perte ou le dommage est imputable à l'action d'un médecin, c'est l'assurance du médecin qui décidera si elle intervient ou non.

VOUS VENEZ POUR UNE OPÉRATION?

Complétez les 3 formulaires que vous recevez avec le dossier d'information:

- formulaire d'accord,
- questionnaire pré-opératoire (formulaire jaune),
- liste des médicaments que vous prenez à la maison.

Déposez les formulaires complétés de préférence au guichet des Inscriptions au plus tard 3 jours ouvrables avant votre opération. Vous ne pouvez pas les déposer? Envoyez-les au plus tôt 6 semaines (*) et au plus tard 2 semaines avant votre opération au moyen de l'enveloppe contenue dans le dossier d'information (pas besoin d'affranchir).

() Ainsi nous aurons des informations suffisamment récentes sur votre état de santé.*

Une bonne hygiène corporelle est très importante afin de diminuer le risque d'infections. Voici quelques points d'attention.

- La veille de l'opération, prenez une douche (préférable à un bain) et faites un shampooing. Le jour de l'opération, reprenez une autre douche. Votre savon ou shampooing habituels suffisent sauf si autrement instruit par votre médecin traitant.
- Lavez tout le corps en insistant sur les plis de la peau comme les aisselles, les aines, le nombril et le sillon interfessier, et l'espace entre les orteils. Rincez abondamment.

- Séchez avec une serviette propre.
- Mettez des vêtements propres.
- Soignez votre hygiène bucco-dentaire.
- Les ongles des doigts et orteils doivent être courts et sans vernis à ongles. Ne portez pas d'ongles artificiels le jour de l'intervention.
- Ne vous maquillez pas, ne portez pas de pinces à cheveux. N'utilisez pas de déodorant ou de lotion pour le corps.
- En fonction de l'intervention, nous vous conseillons de raser les zones corporelles concernées. Si possible, vous le faites vous-même, de préférence à la date la plus proche de l'intervention. Utilisez une crème dépilatoire, un ladyshave ou la tondeuse. **Évitez l'utilisation d'un rasoir** (le risque étant de provoquer une petite blessure de la peau).

Lors de l'opération, vous ne pouvez pas porter de bijoux tels que montre, bagues (ni votre anneau nuptial), bracelets, boucles d'oreille ou **piercings**. Il vaut mieux les laisser à la maison, comme d'autres objets de valeur.

Si vous portez de lentilles de contact, emmenez votre étui et produit d'entretien. Pour une intervention sous anesthésie générale, il faut enlever vos lentilles de contact. Pour une intervention sous anesthésie locale ou régionale, vous pouvez les porter. Il est important de mettre au courant l'infirmier qui vous prépare à l'opération.

COMMENT ATTEINDRE NOTRE HÔPITAL ?

Par les transports publics

Bus De Lijn

Campus Mariëndal - Kliniekstraat 45 : Les arrêts les plus proches des bus de la compagnie De Lijn sont situés sur le ring (Albertvest) et dans la Gilainstraat à hauteur de l'Athénée. Les deux arrêts sont distants de quelques minutes à pied de l'hôpital.

Campus Sint-Jan - Houtemstraat 115 : L'arrêt le plus proche est situé au niveau de la rotonde de l'Oplintersesteenweg, à quelques centaines de mètres de l'entrée du campus.

- Consultez le site www.delijn.be pour connaître les horaires et trajets des bus

Le Telbus De Lijn

Ce bus vous dépose à l'entrée principale de l'hôpital.

Pour réserver un trajet, vous devez contacter le central téléphonique spécial au moins 2 heures à l'avance.

- Central De Lijn à la demande pour le Brabant flamand: 016 31 37 00
- Consultez le site www.delijn.be pour de plus amples informations

En train

Le Campus Mariëndal est situé à seulement 10 minutes à pied de la gare, en direction du centre. Le Campus Sint-Jan est situé juste au-delà du ring: il est préférable de prendre le bus depuis la gare des chemins de fer.

- Consultez le site www.nmbs.be pour les horaires des trains
- Consultez le site www.delijn.be pour les horaires des bus

En voiture

Nos campus sont facilement accessibles en voiture, en venant du ring de Tirlemont (Albertvest), et disposent des parkings payants.

Campus Mariëndal

Choisissez le Parking 1, à une minute de marche de l'entrée principale: entrée et sortie par la Gilainstraat (en face du commissariat de police). Du parking, un chemin piéton vers la Kliniekstraat vous conduit à l'entrée principale.

Tarifs de stationnement: 1,80 €/h (max. 12,50 €/24h).

La borne de paiement automatique se trouve à l'entrée principale de l'hôpital.

Abonnement hebdomadaire de 15 € possible pour:

- les parents d'enfants admis en Pédiatrie ou en Néonatalogie
- le conjoint d'une maman qui a accouché à la Maternité
- la famille proche des patients palliatifs

Pour obtenir un abonnement hebdomadaire, adressez-vous à l'accueil dans le hall d'entrée principal.

Campus St.-Jan

Le parking est situé à côté de l'hôpital, à une minute de marche de l'entrée principale.

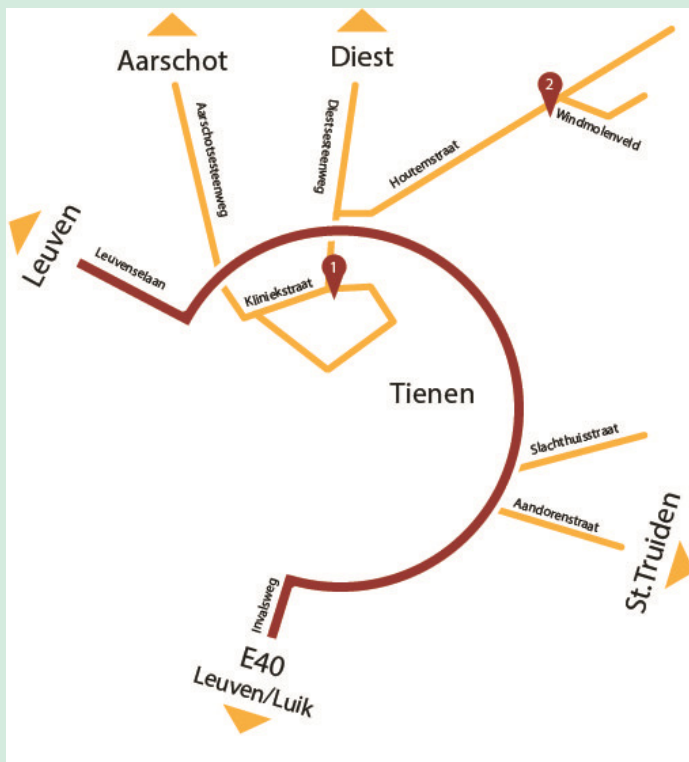
Entrée et sortie par la Houtemstraat. Les jetons de stationnement coûtent 2,5 euros et s'achètent au distributeur situé dans le sas de sortie.

Emplacements réservés

Sur les terrains des deux campus sont prévus des emplacements de stationnement réservés aux personnes moins valides près de l'entrée de l'hôpital. Vous pouvez également stationner gratuitement sur les parkings payants, mais vous aurez besoin d'un ticket de sortie.

Ce ticket est délivré aux guichets d'inscription sur présentation de votre carte de stationnement pour personnes handicapées et de votre carte d'identité. La carte de handicapé n'est prise en compte que si son titulaire est le patient ou la patiente. La carte de handicapé est personnelle, ce qui veut dire que les membres de votre famille et vos connaissances qui viennent vous rendre visite pendant votre hospitalisation n'ont pas droit au stationnement gratuit en utilisant votre carte.

Consultez aussi sur notre site www.rztiens.be la rubrique «Itinéraire & Parking» pour tout savoir sur l'accessibilité de nos campus, avec itinéraires et plans.



1 Campus Mariëndal

Kliniekstraat 45

2 Campus St.-Jan

Houtemstraat 115

ADMISSION À L'HÔPITAL

Le service des enregistrements

Le jour de votre hospitalisation, vous vous présenterez au service des enregistrements afin de régler toutes les questions administratives. Vous trouverez les guichet des inscriptions dans l'entrée principale du Campus Mariëndal.

Vous recevrez le formulaire d'admission, sur lequel vous devrez indiquer entre autres votre choix de chambre. Ce formulaire s'appelle officiellement "Choix de la chambre & conditions financières" et comprend également des informations générales concernant les frais liés à votre séjour et les honoraires. Le contenu de la déclaration d'admission est fixé par la loi et comprend:

- informations financières concernant les suppléments pour les chambres, les suppléments d'honoraires, l'avance et la part personnelle dans les frais de séjour, le tarif des produits et services courants (p. ex. tarifs téléphoniques),
- confirmation du choix de la chambre,
- confirmation du choix du tarif.

Lisez attentivement le formulaire d'admission, indiquez vos choix et signez le document.

- Vous pouvez préalablement lire le formulaire d'admission à votre aise sur notre site web, sur la page web **Page d'accueil > Hospitalisation > Choix de chambre et déclaration d'admission.**

Remettez aussi le liste ou le formulaire rempli avec vos médicaments au collaborateur du guichet des inscriptions (si vous n'avez pas dû ou pu l'envoyer au préalable, *voir page 5*).

Vous serez guidé vers votre département, où un membre du personnel soignant vous accompagnera vers votre chambre.

Que faire en cas de changement de la date d'hospitalisation?

Si la date du traitement ou de l'intervention est modifiée, le service du planning des admissions prendra contact avec vous. Au cas où vous ne pourriez pas respecter le rendez-vous pour l'une ou l'autre raison, nous vous demandons d'avertir le service du planning des admissions en temps opportun.

- Service du planning des admissions: (tél.) 016 80 95 73

VOTRE SÉJOUR

Vous pourrez poser toutes vos questions pratiques aux collaborateurs du guichet des inscriptions et il en va de même pour les membres de votre famille et les autres visiteurs. Les questions médicales se posent de préférence à votre médecin ou au responsable des soins de votre service.

Qualité & sécurité des patients

Nous donnons la priorité à la qualité et à la sécurité. Les droits des patients et les normes de qualité sont pour nous des fils conducteurs importants. Nous oeuvrons en permanence à améliorer les structures, les processus et les procédures. Les rapports d'évaluation des inspections officielles peuvent être consultés chez le service de Qualité. Votre opinion est également importante pour améliorer notre niveau de qualité (voir plus loin, page 16) et vous pouvez également nous aider en relation avec les mesures que nous prenons pour augmenter la sécurité des patients.

Quelques exemples:

- Il est important pour nous de connaître les médicaments que vous prenez à la maison ou que vous avez pris récemment. C'est pourquoi nous vous demandons de nous remettre une liste des médicaments. Une liste complète et exacte nous permet de réduire le risque d'erreur médicale. Votre spécialiste traitant décidera si vous devez continuer à les prendre pendant votre séjour ou si vous devez

arrêter temporairement. Le nom ou la forme des médicaments que vous recevrez à l'hôpital peut différer de ceux que vous prenez chez vous. Cela est dû au fait que l'hôpital travaille avec une liste de médicaments fixe (c'est une obligation légale). Naturellement, il s'agit toujours de médicaments identiques ou similaires, votre médecin y veille avec nos pharmaciens. Il est parfois décidé d'administrer des médicaments par perfusion (par voie intraveineuse) plutôt que sous forme de comprimés. Les médicaments administrés par intraveineuse ou par voie orale (comprimés) ont le même effet et la même efficacité.

- Dans votre chambre, vous trouverez une affiche et petite carte vous donnant des astuces pour un séjour en toute sécurité. Il est important par exemple que vous portiez en permanence **le bracelet d'identification** que vous avez reçu lors de votre admission. Le personnel soignant sait ainsi toujours qui vous êtes, ce qui permet d'éviter des erreurs.



- Vous venez pour une opération ? Nous utilisons une liste de contrôle systématique lors de la procédure d'opération. Dans le service, dans le bloc opératoire et dans la salle de réveil ('recovery'), les infirmières, les chirurgiens et les anesthésistes contrôlent chaque

fois une série de données. Lors de la préparation de l'opération, vous devrez répondre plusieurs fois aux mêmes questions (p.ex. votre nom, votre date de naissance).

Repas

Les repas sont servis à heures fixes:

- le petit déjeuner vers 8 heures;
- le repas de midi vers 12 heures;
- le repas du soir vers 17 heures.

Un employé du service vous aidera journallement dans le choix de vos menus. Si vous devez suivre un régime, le diététicien vous fournira les explications nécessaires à ce propos.

Heures de visite

Les heures de visite générales s'étendent de 14 à 20 heures, tous les jours. Pour quelques départements, les heures de visite sont différentes (p.ex. Soins intensifs, Pédiatrie, Maternité). L'infirmier en chef pourra vous les communiquer.

Compte tenu du fait que le repos est un élément important du rétablissement du patient, nous vous demandons de limiter les visites aux heures de visite prévues.

Chaises roulantes

Des chaises roulantes sont à votre disposition à l'entrée principale des campus. Vous pouvez les utiliser moyennant une pièce de 1 ou 2 euros en guise de garantie.

Téléphone

Tous les chambres dispose d'un appareil téléphonique. Si vous voulez vous en servir, vous recevrez un code personnel lors de votre enregistrement. Ce code est collé sur le formulaire d'admission. Pour les appels sortants, suivez les instructions sur l'appareil: D'abord, vous composez le numéro 88 suivi par les 4 chiffres de votre code personnel. Puis, formez 0 (pour la ligne externe) et le numéro de la personne que vous désirez téléphoner. Vos appels sortants sont payants et repris sous la rubrique « frais divers » de votre facture d'hôpital. Bien sûr, les appels entrants et internes sont gratuits. Pour les appels internes de l'hôpital, il vous suffit de composer les 4 derniers chiffres du numéro de téléphone concerné.

Vous êtes joignable à tout moment dans votre chambre.

Votre numéro:

- Campus Mariëndal: 016 80 9 + e numéro de votre chambre
- Campus St.-Jan: 016 80 3 + e numéro de votre chambre

En divers endroits des campus, vous devez éteindre complètement vos téléphones mobiles (gsm ou smartphone) pour éviter des perturbations de l'appareillage.

Internet sans fil

Un accès (sans fil) gratuit à internet est proposé dans toutes les chambres. Connectez-vous avec 'RZTGuest'. Comme nom d'utilisateur vous utilisez votre numéro d'enregistrement, qui se compose de huit chiffres, et comme mot de passe vous utilisez votre année de naissance.

Poste

Les patients peuvent recevoir leur courrier dans leur chambre lorsque les lettres sont adressées comme suit:

Nom du patient

RZ Heilig Hart Tienen
Kliniekstraat 45
3300 Tienen

Possibilité de logement pour la famille

Votre partenaire ou un autre accompagnant peut, sous certaines conditions, passer la nuit dans la chambre (lit pliant). Nous vous demandons d'en parler à l'infirmière. Cela n'est possible qu'en chambre individuelle.

En pédiatrie, un des parents peut être présent en permanence. Des repas peuvent également être fournis.

Le prix de ce service figure dans les explications jointes au formulaire d'admission qui vous a été remis lors de votre inscription. Le rooming-in est repris sur la facture de l'hôpital.

Service de blanchisserie

Vous pouvez faire laver vos vêtements ou votre linge personnel par la blanchisserie de l'hôpital. Vous demanderez ce service (payant) au personnel soignant de votre département. Les frais sont indiqués sur le formulaire d'admission dont vous recevrez une copie lors de votre enregistrement.

Pédicure

Pendant votre séjour à l'hôpital, vous pourrez profiter des services d'une pédicure médicale indépendante. Celle-ci est disponible tous les matins de 8h30 à 12h15 (lundi à vendredi). Pour prendre rendez-vous, adressez-vous à votre infirmière ou appelez le (016 80) 97 98 (Campus Mariëndal), 37 97 (Campus St.-Jan) ou 477 63 00 59.

- Ce service est payant directement au pédicure médicale, en espèces ou au moyen d'une carte de paiement. Il ne sera donc pas repris sur la facture d'hôpital.

Cafétéria

Sur les deux campus, la cafétéria est située au sous-sol de l'hôpital. Elle est accessible aux patients et aux visiteurs. Vous trouverez la carte et les prix sur le tableau d'affichage à l'entrée de la cafétéria. La cafétéria propose un assortiment de boissons chaudes et froides, de plats chauds et froids, de petits pains, de viennoiseries, d'en-cas, de fruits, des pâtisseries, des crêpes, des gaufres et de la glace. Un menu du jour et un menu bistrot sont prévus tous les jours. Notre cafétéria du Campus Mariëndal dispose également d'un bar à salades. Vous pouvez obtenir des repas chauds jusqu'à une demi-heure avant l'heure de fermeture. Il existe aussi une boutique avec des périodiques, des snacks et des petits cadeaux. En divers endroits des campus, vous trouverez des distributeurs automatiques de boissons rafraîchissantes, de boissons chaudes, d'en-cas ou de produits laitiers.

Heures d'ouverture

- Campus Mariëndal: en semaine 09h00 - 19h00, le week-end 10h30 - 19h00
- Campus St.-Jan: en semaine 11h30 - 13h00 (fermée le weekend et jours fériés)



Prévention des vols

Dans votre propre intérêt, nous vous conseillons de ne pas vous munir de sommes importantes en argent liquide ou d'objets précieux. Rangez vos effets personnels (GSM, tablette, montre) lorsque vous quittez votre chambre. Ne laissez rien traîner.

L'hôpital ne pourra pas être tenu pour responsable pour une perte ou un vol éventuel. Nous vous demandons de signaler chaque vol au personnel soignant de votre département. Celui-ci en informera notre service de prévention.

Hôpital sans tabac

Une interdiction absolue de fumer s'applique dans l'hôpital, aux entrées et sur les parkings, ceci dans l'intérêt du bien-être de nos patients, des visiteurs et de notre personnel.

DOSSIER PATIENT ET VIE PRIVÉE

Le RZ Heilig Hart Tienen travaille avec un dossier électronique centralisé par patient. Cela facilite la communication entre les différents prestataires de soins qui participent à vos soins. Le dossier patient contribue ainsi à la sécurité, à la qualité et à l'efficacité des soins, dans le respect de la loi relative aux droits du patient.

Votre dossier patient au RZ Heilig Hart Tienen

Le personnel médical, infirmier et paramédical du RZ Heilig Hart Tienen peut avoir accès à votre dossier, mais uniquement à condition d'intervenir directement dans votre traitement et seulement pendant la durée de leur intervention dans votre traitement. Le personnel administratif a également accès à une partie de votre dossier pour le suivi administratif. Chacune de ces personnes est strictement tenue au secret professionnel ou au devoir de discrétion. Un contrôle d'accès strict permet de savoir qui a vu ou édité telle ou telle partie de votre dossier et à quel moment. Vous ne pouvez pas refuser l'accès à votre dossier à vos soignants parce que ce dossier constitue un élément essentiel d'un traitement multidisciplinaire, intégré, sûr et de qualité. L'hôpital est légalement tenu de conserver votre dossier médical pendant au moins 30 ans.

Votre dossier patient dans les hôpitaux participants

Le RZ Heilig Hart Tienen a un partenariat médical («nexuzhealth») avec plusieurs autres hôpitaux flamands. Pour permettre cette coopération interhospitalière, votre dossier patient est partagé avec les prestataires de soins qui vous suivent au sein de ces hôpitaux. Il s'agit là d'un élément essentiel de notre stratégie commune visant à offrir aux patients des soins sûrs et de qualité. Dans le cadre de ce partenariat aussi, les règles de protection de la vie privée sont strictement garanties et respectées. Vous trouverez la liste actualisée des hôpitaux

participants sur la page www.nexuzhealth.be.

Quels sont les avantages du partenariat médical pour le patient?

Comme les hôpitaux participants travaillent avec un dossier partagé, vous n'avez pas à refaire ce qui a déjà été fait dans un autre hôpital. Votre médecin traitant a aussi toujours un aperçu complet de votre état de santé. Ce dossier permet d'atteindre une meilleure qualité des soins, d'éviter les doublons au niveau des examens médicaux et de faciliter le référencement du patient d'un hôpital nexuzhealth vers un autre hôpital du partenariat.

Qu'est-ce que cela signifie pour votre vie privée?

Le dossier médical partagé est hautement sécurisé. Seuls les prestataires de soins qui interviennent dans votre traitement ont accès à votre dossier. Cela signifie que si vous n'êtes pas traité à l'hôpital X, vos données médicales ne peuvent pas être consultées par les agents de cet hôpital. Pour que ces derniers puissent avoir accès à votre dossier, il faut que vous suiviez un traitement dans cet hôpital. Comme il est important que votre médecin traitant dispose d'informations complètes sur votre état de santé, vous ne pouvez pas, en tant que patient, vous opposer à ce que les médecins traitants des hôpitaux nexuzhealth aient accès à votre dossier.

Votre dossier patient chez le médecin généraliste

Grâce à l'utilisation d'applications web sécurisées, le médecin généraliste ou le professionnel de la santé (spécialiste, biologiste clinique, dentiste, etc.) qui oriente un patient vers notre hôpital peut également consulter le dossier électronique du patient en question depuis son cabinet. Il est ainsi mieux informé et associé plus étroitement au processus de soins, ce qui permet de répondre de manière plus adéquate aux besoins du patient et de sa famille. Votre généraliste a automatiquement accès à votre dossier. Les autres professionnels de la santé n'y ont pas accès automatiquement.

Le projet national eHealth

La plate-forme eHealth est une institution publique fédérale permettant à tous les acteurs belges des soins de santé qui interviennent dans votre traitement de consulter vos données médicales pendant la durée de leur participation. Les hôpitaux doivent faire en sorte que les informations essentielles de votre dossier patient soient disponibles via ce système. Cet échange de données de santé n'a lieu qu'avec votre consentement.

Vous pouvez marquer votre consentement:

- par l'intermédiaire de votre médecin généraliste, de votre mutualité, de votre pharmacie ou au guichet des inscriptions de l'hôpital,
- via l'application en ligne **ehealthconsent**. Vous pouvez de cette manière à tout moment donner ou retirer votre consentement ou retirer à certains professionnels de la santé le droit d'accéder à votre dossier.

Plus d'infos sur la page **www.patientconsent.be**.

Règlement vie privée

Le RZ Heilig Hart Tienen attache une grande importance à la protection de la vie privée de ses patients. Notre règlement vie privée définit la manière dont nous utilisons les données à caractère personnel que nous collectons et traitons. Nous expliquons quelles données personnelles nous recueillons, pourquoi nous en avons besoin, à quelles fins elles sont utilisées, quelles mesures nous prenons pour les sécuriser et comment vous pouvez contrôler le traitement de vos données à caractère personnel. Le règlement vie privée est disponible sur notre site web **www.rztiens.be** et à l'accueil sur nos campus (en néerlandais).

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT DES PATIENTS

- Une hospitalisation suscite souvent pas mal de questions. Pour obtenir un soutien qui va au-delà de l'aspect médical ou paramédical, vous pouvez vous adresser à notre service d'accompagnement des patients.



Bureau principal: Campus Mariëndal, entrée principale, à gauche de l'accueil

Accessible chaque jour ouvrable de 08h30 à 17h00

(t) 016 80 90 73, patiëntenbegeleiding@arztienen.be

Service sociale

Vous pouvez adresser vos questions de nature familiale, psychique, administrative ou financière à notre service social. Voici quelques exemples :

- Le service social vous assiste lorsque vous éprouvez des difficultés à compléter les demandes d'allocation, les documents pour les allocations d'invalidité, les formulaires pour les allocations familiales ...
- Lorsque vous avez besoin d'un accompagnement après avoir quitté l'hôpital, le service social établit les contacts nécessaires pour les soins à domicile, l'assistance à la famille ou aux personnes âgées, la mise à disposition de matériel spécial ...

- Si vous souhaitez vous rétablir, après votre hospitalisation, dans un centre de revalidation ou de convalescence ou dans un service de séjour court, vous devez en faire la demande à temps. L'assistante sociale se fera un plaisir de vous y aider.
- Le service social peut vous aider à trouver une solution appropriée pour votre admission dans une maison de repos ou un centre de soins.

Les assistantes sociales peuvent intervenir dès le début de votre hospitalisation, et même avant. Vous pouvez demander un rendez-vous via les infirmières de votre département ou prendre contact vous-même directement par téléphone.

- (t) 016 80 99 46 pour le Campus Mariëndal
- (t) 016 80 39 46 pour le Campus St.-Jan

Accompagnement psychologique

Si vous rencontrez des problèmes psychiques liés à votre maladie, à votre séjour à l'hôpital, au traitement médical ou à ses conséquences, vous avez la possibilité de faire appel aux psychologues du service. De même, votre spécialiste traitant ou d'autres membres de l'équipe soignante peuvent proposer de vous faire accompagner par le psychologue pendant votre séjour.

- (t) 016 80 36 18 pour le Campus Mariëndal
- (t) 016 80 39 46 pour le Campus St.-Jan

Médiation interculturelle

Dans le cadre des soins de santé, les patients allochtones et leurs prestataires de soins sont parfois confrontés à la barrière de la langue et à des problèmes d'ordre culturel. Le service peut aider le patient et sa famille en faisant appel à un interprète (sur place ou par téléphone). L'interprète peut également servir de médiateur en cas de problème ou de malentendu entre le prestataire de soins et le patient ou la famille allochtone.

- (t) 016 80 99 46 pour le Campus Mariëndal
- (t) 016 80 39 46 pour le Campus St.-Jan

Accompagnement existentiel

Vous aurez peut-être besoin de parler tranquillement des questions qui vous préoccupent, de votre douleur, de votre impuissance, de votre foi ou de votre athéisme, des gens et des choses qui donnent un sens à la vie. Notre hôpital est ouvert à toutes les visions existentielles. Vous pouvez demander un entretien par l'intermédiaire du personnel soignant. Le service dispose des coordonnées de tous les représentants des différentes conceptions existentielles et prendra contact avec eux.

Le Campus Mariëndal dispose d'un petit espace de méditation au second étage du bâtiment principal, à côté des ascenseurs. Cet espace est fermé le soir pour des raisons de sécurité. L'espace de méditation du Campus St.-Jan se trouve au premier étage, à l'extrémité du couloir. Cet espace est accessible en permanence.

Liturgie catholique: Les patients qui le souhaitent peuvent assister sur le campus à une eucharistie ou à un service de prière et recevoir la communion le dimanche. Faites-en la demande auprès des infirmières.

- Si vous souhaitez vous entretenir avec l'aumônier, demandez-le aux infirmières.
- En cas d'urgence, les infirmières peuvent toujours appeler le prêtre de la paroisse.

Equipe de soutien gériatrique (ESG)

Tous les patients plus âgés ne sont pas admis dans le service de gériatrie. Pour offrir à ces patients des soins adaptés, si nécessaire, notre hôpital dispose d'une équipe spécialisée comprenant des intervenants de plusieurs disciplines: un gériatre spécialiste, un infirmier gériatrique, un assistant social, un kinésithérapeute, un ergothérapeute, un logopède, un diététicien et un psychologue. Si vous avez plus de 75 ans, un infirmier parcourra un bref questionnaire lors de votre admission dans le département, afin de vérifier si vous avez besoin de soins spécifiques complémentaires. Dans ce cas, l'équipe de soutien gériatrique (ESG) sera consultée, afin de donner un avis complémentaire.

- Contact par le numéro général du service: (t) 016 80 90 73

Équipe de soutien palliatif (ESP)

Les soins palliatifs de patients en phase terminale, ainsi que l'accompagnement de la famille, sont assurés dans notre hôpital par une équipe spécialisée. Notre hôpital ne dispose pas d'une unité de soins palliatifs séparée.

Nous visons des soins continus et complets. Il est tout aussi important de soulager la douleur et d'autres plaintes corporelles que de porter attention aux problèmes psychologiques, sociaux et spirituels auxquels le patient ou ses proches peuvent être confrontés.

Outre le soulagement de la douleur et le traitement des symptômes de la maladie par le médecin spécialiste, l'équipe met tout en œuvre pour maintenir le niveau de confort du patient et si possible l'améliorer. Nos soins palliatifs portent sur la qualité de vie, et offrent dès lors des soins sur mesure: concrètement, cette qualité de vie a en effet une signification différente pour chacun.

La famille peut éventuellement, après concertation avec le personnel soignant, rester présente la nuit.

- Contact via (t) 016 80 37 17

Équipe algologique multidisciplinaire

Il se peut que vous soyez confronté à la douleur. La douleur peut être causée par une maladie, un traitement ou les examens que vous subissez. La douleur et le ressenti de la douleur varient d'un patient à l'autre.

Une lutte efficace contre la douleur est donc un travail sur mesure. Le médecin qui vous suit dresse un plan de lutte contre la douleur. En cas de problèmes persistants, l'équipe algologique multidisciplinaire peut être consultée pour obtenir un avis (algologie signifie: étude de la douleur et lutte contre la douleur). Cette équipe se compose de deux anesthésistes-médecins de la douleur, d'un infirmier de la douleur et d'un psychologue.

- Contact via (t) 016 80 37 17

SERVICE DE MÉDIATION

L'hôpital applique une politique axée sur les patients et est ouvert à toutes vos remarques et suggestions.



Vos expériences revêtent une grande importance pour nous et comprennent souvent des conseils utiles permettant d'améliorer continuellement les soins administrés à nos patients.

Voilà pourquoi nous serions heureux de connaître votre opinion à propos de votre séjour dans notre hôpital. Vous trouverez un formulaire à cet effet dans le département où vous séjournez, formulaire que vous pouvez déposer dans la boîte aux lettres verte de notre service de médiation, ou en ligne sur notre site web **www.rztienen.be** (en français).

Nos médecins et collaborateurs s'engagent à vous entourer des meilleurs soins et services possibles. Malgré nos efforts, il est possible que vous soyez confronté à des situations pouvant être améliorées ou à des services qui ne se déroulent pas totalement de façon optimale. N'hésitez pas à aborder votre médecin traitant ou le responsable du personnel soignant si vous deviez ne pas être satisfait de certains aspects de votre séjour ou de votre traitement. Il suffit souvent d'en parler pour régler de problèmes.

Vous pouvez également introduire vos suggestions, remarques ou réclamations auprès de notre service de médiation, par écrit ou par téléphone. Notre médiateur est l'interlocuteur de l'hôpital pour les patients souhaitants se plaindre du processus des soins ou de la prestation des services. Il traitera votre réclamation dans les plus brefs délais, dans le respect absolu de la vie privée, et vous informera de son suivi et de son traitement. Le médiateur est indépendant et agit de façon impartiale dans le cadre de la médiation. Vous pouvez introduire votre réclamation par écrit, verbalement ou par téléphone. Vous pouvez aussi enregistrer votre réclamation **en ligne sur notre site web** (en français) ou par courriel.

Vous pouvez consulter le règlement d'ordre intérieur en matière de traitement des réclamations et de procédure de réclamation dans les locaux du service de médiation.

- Bureau: Campus Mariëndal, entrée principale, au couloir à gauche de l'accueil
- Accessible chaque jour ouvrable pour un contact personnel entre 09h00 et 12h30
- Accessible chaque jour ouvrable par téléphone entre 09h00 et 12h30 au (t) 016 80 35 65
- E-mail: ombudsdienst@rztienen.be
- Web: **Page d'accueil > Offre de soins > Spécialités & services > Service de médiation**

LES FRAIS LIÉS À VOTRE SÉJOUR

Nous ne pouvons pas vous dire ici ce que coûtera votre hospitalisation. Ce montant dépend en effet de l'intervention et/ou des examens qui seront effectués, du nombre de spécialistes impliqués, de la durée de l'hospitalisation, des médicaments dont vous aurez besoin, du type de chambre que vous choisirez... Nous pouvons par contre vous informer des différents types de frais qui figureront sur votre facture d'hôpital et des montants que vous devrez payer vous-même.

- Vous pouvez à tout moment adresser vos questions concernant la facture et le coût de votre séjour à notre Service Facturations des patients, au (t) 016 80 95 65 entre 08h00 et 12h00, ou par e-mail patiëntenfacturatie@rztienen.be.

La facture

Environ deux mois après votre sortie de l'hôpital, vous recevez la facture relative à votre hospitalisation, accompagnée d'un bulletin de virement. Cette facture est payable dans les deux semaines de la date d'envoi. En cas de retard de paiement de la facture, l'hôpital entamera la procédure de rappel qui implique des frais supplémentaires conformément aux conditions de paiement mentionnées sur la facture.

La facture du patient est établie dans le respect des obligations légales et inclut tous les frais et honoraires liés à votre séjour. Votre facture est subdivisée en sept rubriques fixées par la loi. Seules les rubriques applicables à votre hospitalisation apparaissent sur votre facture.

- **Frais de séjour** : il s'agit des forfaits légaux qui sont facturés systématiquement, même si vous n'avez pas bénéficié des prestations correspondantes.
- **Montants forfaitaires facturés**: ces forfaits sont facturés à tous les patients, que vous ayez ou non bénéficié de ces services, et leur montant est fixé par la loi.
- **Pharmacie** : il s'agit des frais couvrant les médicaments, pansements, implants, prothèses, etc.
- **Honoraires des prestataires de soins** : il s'agit des honoraires du médecin spécialiste et des autres dispensateurs de soins (ex. kinésithérapeute, sage-femme).

- **Autres fournitures** : par exemple du sang, du plasma sanguin, du plâtre.
- **Transport de malades** : cette rubrique n'est pas d'application, car notre hôpital n'organise aucun service de transport de malades..
- **Frais divers** : les produits et services non médicaux, dans lesquels n'interviennent ni l'hôpital, ni l'assurance hospitalisation, comme par exemple les frais de téléphone, les frais de blanchisserie ...

Votre part dans les frais

En règle générale, une grande partie des frais est facturée directement à votre mutualité. Ce montant apparaît sur la facture dans la rubrique « À charge de la mutualité ». Vous ne payez que votre quote-part personnelle et les suppléments. Le montant que vous payez vous-même est également appelé « ticket modérateur ». Il se compose de différents éléments. Nous les survolerons ici en mentionnant la rubrique de la facture sous laquelle vous découvrirez ces montants.

- **Part personnelle dans le prix de la journée d'hospitalisation**

Un prix par journée d'hospitalisation sera facturé pour votre séjour à l'hôpital et pour les soins qui y sont prodigués. Vous payez une quote-part personnelle journalière, c'est le ticket modérateur sur le prix de la journée d'hospitalisation. Cette part est légalement définie et est la même dans tous les hôpitaux, sans aucun rapport avec le choix de la chambre.

Un autre règlement est d'application lorsque vous subissez un traitement ou une intervention dans un hôpital de jour, donc sans nuitée. Une visite à un hôpital de jour n'entraîne en effet aucune facturation d'un prix de la journée d'hospitalisation, mais bien la facturation d'un forfait totalement remboursé par la mutuelle.) Le prix de la journée d'hospitalisation et de la quote-part personnelle légale est indexé chaque année. La quote-part personnelle varie en fonction de votre statut (par exemple: personne à charge, bénéficiaire de l'intervention majorée) et de la durée d'hospitalisation. Vous trouverez les tarifs dans les explications du formulaire d'hospitalisation et sur notre site en cliquant sur: **Page d'accueil Hospitalisation Frais & facture hospitalisation De quoi se compose votre facture d'hôpital?**

Attention ! Les interventions esthétiques (chirurgie plastique) ne sont remboursées par la mutuelle que si elles sont pratiquées pour des raisons médicales. En cas d'interventions purement esthétiques, vous répondrez totalement des frais liés à l'intervention et au séjour. Informez-vous à propos du coût et concluez des arrangements corrects et clairs avec le médecin traitant.

- Sur la facture, vous trouverez votre part personnelle sous la rubrique « Frais liés au séjour », colonne *À charge du patient*

- **Suppléments pour la chambre**

Si vous optez pour une chambre particulière, un supplément de chambre vous sera facturé. Les suppléments de chambre sont entièrement à charge du patient (sauf si vous avez une assurance hospitalisation qui couvre l'intégralité ou une partie de ces frais). Lors de votre inscription, indiquez bien le type de chambre de votre choix (chambre particulière, double ou commune) sur le formulaire d'admission. Vous trouverez dans les explications un aperçu des tarifs.

Aucun supplément pour chambre particulière n'est facturé dans les cas suivants:

- lorsque vous devez être hospitalisé dans une chambre particulière pour des raisons médicales (décision du médecin traitant);
 - lorsque vous êtes installé dans une chambre particulière sans l'avoir demandé parce que la chambre que vous avez choisie n'est pas disponible;
 - lorsque vous êtes hospitalisé dans l'unité des Soins intensifs ou des Urgences;
 - lorsqu'il s'agit de l'hospitalisation d'un enfant dont l'un des parents séjourne à l'hôpital.
- Sur la facture, vous trouverez ce montant sous la rubrique « Frais liés au séjour », colonne *Supplément*

- **Forfaits par jour**

Chaque patient hospitalisé paie une série de montants forfaitaires, notamment pour la biologie clinique, l'imagerie médicale et les médicaments, même s'il n'a pas eu recours à ces services. Ces forfaits sont fixés au niveau légal.

- Sur la facture, vous trouverez ce montant sous la rubrique « **Montants forfaitaires** »

- **Part personnelle dans les frais pharmaceutiques**

Les médicaments sont subdivisés en différentes catégories de remboursement.

- Produits remboursés: un remboursement intégral ou partie est prévue pour ces produits par la mutuelle.
- Produits non remboursés: il s'agit de médicaments que vous devez payer intégralement vous-même (à moins de disposer d'une assurance complémentaire qui prend ses frais intégralement ou partiellement à sa charge).
- Produits parapharmaceutiques: il s'agit de produits qui ne sont pas des spécialités pharmaceutiques, comme p. ex. les pommades, les cold packs, le thermomètre.

- Implants, prothèses et accessoires médicaux non implantables: des exemples sont les prothèses de la hanche ou du genou, les plaques, les vis ... Le prix dépendra du type d'implant ou de prothèse et des produits et matériaux prescrits par le médecin. Interrogez votre médecin avant l'opération pour avoir une estimation de coût. La plupart des implants et prothèses ne sont remboursés qu'en partie par la mutualité. La différence est à votre charge. Certains ne sont pas du tout remboursés par la mutualité.
- Sur la facture, vous trouverez ces montants sous la rubrique « Frais pharmaceutiques »

- **Ticket modérateur sur les honoraires**

L'on entend par «honoraires», l'indemnité que les médecins, les dentistes, les kinésithérapeutes, les sages-femmes, les logopèdes et les psychologues facturent pour leurs prestations. L'on distingue trois types d'honoraires:

- les honoraires remboursables qui sont intégralement pris en charge par la mutualité
- les honoraires qui sont partiellement pris en charge par la mutualité
- les honoraires entièrement à charge du patient

- Sur la facture, ce montant apparaît dans la rubrique «Honoraires des dispensateurs de soins». Dans la colonne *À charge de la mutualité* apparaît le montant directement facturé à votre mutuelle tandis que dans la colonne *À charge du patient* apparaît votre quote-part personnelle (ticket modérateur).

- **Suppléments d'honoraires**

Lorsque vous optez pour une chambre particulière, tous les médecins peuvent vous facturer un supplément qui s'ajoute à leurs honoraires normaux. Ces suppléments sont entièrement à votre charge (sauf si vous avez une assurance hospitalisation qui couvre l'intégralité ou une partie de ces frais). N'oubliez pas que plusieurs médecins interviennent dans votre opération ou votre traitement. Ces autres médecins peuvent également facturer des suppléments pour leurs prestations.

Pensez par exemple au médecin anesthésiste. Le supplément d'honoraires en chambre individuelle peut aller dans la plupart des cas jusqu'à 150 % du montant des honoraires normaux. Vous trouverez plus de détails à ce sujet dans les explications de la déclaration d'admission et sur notre page web us **Page d'accueil > Hospitalisation > Frais & facture hospitalisation > Suppléments hospitalisation.**

- Sur la facture, vous trouverez ces montants sous la rubrique «**Honoraires des prestataires de soins** », colonne *Supplément*

- **Frais personnels**

Il s'agit des frais se rapportant à des produits ou services qui n'ont rien à voir avec les soins médicaux, comme le téléphone, la lessive, le rooming-in, les repas supplémentaires commandés en chambre. Le prix de ces services est indiqué dans les explications de la déclaration d'admission.

- Sur la facture, vous trouverez ces montants sous la rubrique « Frais divers »

Estimation des frais sur notre site web www.rztienen.be

Vous trouverez sur notre site www.rztienen.be des estimations de prix de divers traitements et opérations (en néerlandais), ainsi que les montants à charge du patient. Ces estimations sont calculées sur la base d'une durée d'hospitalisation standard. Le montant final à payer peut être supérieur en cas d'hospitalisation prolongée ou d'éventuelles complications, ou si le médecin pratique des examens ou des interventions complémentaires.

Assurance hospitalisation

Notre hôpital applique le régime du tiers payant avec les assurances qui fonctionnent via Assurcard, Medi-Assistance et Medi-Card (DKV Belgium). Dans ce cas, la facture relative à votre hospitalisation est envoyée directement à l'assureur. N'oubliez pas qu'une assurance hospitalisation ne couvre pas toujours l'intégralité des frais. La liste des frais pris en charge figure dans votre police. Vous recevrez un aperçu de l'ensemble des frais facturés à votre mutualité et à votre assurance hospitalisation. Il est possible que votre assureur hospitalisation vous envoie une facture reprenant les frais non couverts par votre assurance.

En ce qui concerne les compagnies d'assurances avec lesquelles l'hôpital n'a conclu aucune convention, la facture de l'hôpital est adressée au patient. Vous payez alors cette facture pour récupérer ensuite les frais auprès de votre compagnie d'assurances, en fonction des conditions de la police.

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE UTILES

En plus des deux campus à Tirlemont, notre hôpital dispose également d'un centre médical à Aarschot (examens et consultations, hospitalisation de jour, clinique d'ophtalmologie spécialisée). Vous trouverez de plus amples informations sur notre site web, **www.rztienen.be**.

Voici les principaux numéros d'appel de nos campus.

Numéro général

- Tirlemont : 016 80 90 11
- Aarschot : 016 55 17 11

Service d'urgence : 016 80 99 19

Planning des admissions : 016 80 95 73

Rendez-vous

- Tirlemont:
 - Centre Médicale : 016 80 95 82
 - Radiologie : 016 80 94 84
 - Radiologie IRM: 016 80 92 91
 - Campus St.-Jan : 016 80 35 90
- Aarschot
 - Centre Médicale : 016 55 17 11
 - Clinique Ofthalmologique : 016 55 17 71

Service de médiation : 016 80 35 65

Administration des patients: 016 80 95 65

Service d'accompagnement des patients: 016 80 90 73

NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page below the orange header.

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen

campus mariëndal

t 016 80 90 11 (numéro général)

t 016 80 99 19 (service des Urgences)

campus st.-jan

t 016 80 90 11

medisch centrum tienens

t 016 80 95 82

medisch centrum aarschot

t 016 55 17 11

www.rztienen.be

iedereen

Vriendelijk Inlevend Professioneel
met zin voor Initiatief



10067-FR/nov 2022