



BROCHURE D'INFORMATION

MIEUX COMPRENDRE NOTRE HÔPITAL



Regionaal ziekenhuis
Heilig Hart Leuven

VOUS TROUVEREZ
LES NUMÉROS
DE TÉLÉPHONE
ET COORDONNÉES
UTILES EN DERNIÈRE
PAGE DE CETTE
BROCHURE.



BIENVENUE DANS NOTRE HOPITAL

Cette brochure rassemble de nombreuses informations pratiques au sujet de notre hôpital et de votre séjour. Vous avez encore des questions après lecture de la brochure? N'hésitez pas à vous adresser aux médecins ou soignants de votre service. Nous nous ferons un plaisir d'y répondre.

Nous vous souhaitons un agréable séjour et un prompt rétablissement.

Au nom de tous les collaborateurs de l'hôpital,

Katrien Van Gerven
Directrice générale



SOMMAIRE

Bienvenue dans notre hôpital	2
« Dichtbij beter » («La guérison est proche») avec l'hôpital Heilig Hart Leuven	3
Vous pouvez compter sur nous	4-5
Informations pratiques	6
Itinéraires vers notre hôpital	6
Les fauteuils roulants	7
Mieux comprendre notre hôpital	7
À proximité de l'hôpital	7
L'admission	8
Les types d'admissions	9
Le choix du type de chambre	10
Le jour de l'admission	11-12
Votre séjour	13-16
Le retour à domicile	17
Le coût financier	18-19
Votre contribution à des soins sûrs et de qualité	20-21
Votre dossier patient et le respect de votre vie privée	22-23
Votre avis sur votre hospitalisation	25
Numéros de téléphone et coordonnées utiles	27

"DICHTBIJ BETER" ("LA GUÉRISON EST PROCHE") AVEC L'HÔPITAL HEILIG HART LEUVEN

L'hôpital régional Heilig Hart Leuven est un hôpital de qualité à taille humaine, situé au cœur de la ville de Louvain. La qualité est de mise tant sur le plan purement technique qu'au niveau des relations interpersonnelles.

Notre hôpital se veut « accessible ». Vous pouvez vous adresser directement à nos collaborateurs : il n'y a pas de distance artificielle entre le personnel et le patient. La taille de l'hôpital le rend clair, agréable et « gérable » pour tout le monde.

Au-delà des aspects médicaux, nous accordons également de l'attention à votre histoire personnelle. Nous prenons en compte la situation globale. Chaque patient bénéficie de soins optimaux et de contacts chaleureux.

Une collaboration intelligente et un renouvellement continu permettent à notre hôpital de rester unique, avec des collaborateurs et spécialistes impliqués et motivés. Ceux-ci travaillent avec beaucoup d'ardeur et de passion pour leur métier et nos patients.

Notre hôpital a obtenu en 2017 l'accréditation internationale NIAZ-Qmentum.



NIAZ
Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg

Notre hôpital a été la première organisation en 2018 à obtenir le label «Bedrijf met goesting» (Entreprise merveilleuse)



bedrijf met
GOESTING!

Cette brochure a été publiée au printemps 2018 et reprend les conventions et informations pratiques en vigueur à ce moment-là. Notre site internet contient toujours les informations les plus récentes.

VOUS POUVEZ COMPTER SUR NOUS

Nos collaborateurs font tout pour rendre votre séjour à l'hôpital le plus agréable possible. Laissez-nous vous les présenter.

NOS SOIGNANTS :



INFIRMIERS

Nos infirmiers (environ 400) sont reconnaissables à leur pantalon blanc et leur blouse aux accents marron sur les poches et le col.



MÉDECINS

Plus de 100 médecins sont liés à notre hôpital. Vous les reconnaissez à leur blouse blanche.



PARAMÉDICAUX

Nos paramédicaux sont les ergothérapeutes, kinésithérapeutes, logopèdes et diététiciens. Ils portent un pantalon blanc et un t-shirt aux manches marron.



COLLABORATEURS BLOC OPÉRATOIRE ET STÉRILISATION

Les collaborateurs du département opérationnel et du service de stérilisation portent un pantalon et un t-shirt bleus.



ÉTUDIANTS ET STAGIAIRES

Les étudiants et stagiaires portent toujours un badge avec le logo de la haute école ou de l'université où ils étudient.



LES COLLABORATEURS DES SERVICES DE SUPPORT :



COLLABORATEURS LOGISTIQUES

Nos collaborateurs logistiques apportent leur aide à différents services en effectuant diverses tâches. Ils portent un pantalon marron et un t-shirt blanc avec des accents marron sur les poches et le col.



COLLABORATEURS DE L'ACCUEIL

Nos collaborateurs de l'accueil vous reçoivent dans une blouse blanche avec gilet orange ou bleu, avec ou sans foulard orange.



SERVICE TECHNIQUE

Les collaborateurs du service technique portent un polo turquoise et un pull noir.



CUISINIERS

Vous reconnaissez nos cuisiniers à leur pantalon ligné noir et blanc, et à leur veste blanche aux accents noirs.



COLLABORATEURS DE LA SÉCURITÉ

Nos collaborateurs de la sécurité veillent au grain. Ils portent un pantalon et un polo noirs.



COLLABORATEURS DE LA CUISINE

Les collaborateurs de la cuisine portent un pantalon marron, associé à un t-shirt ligné beige.



COLLABORATEURS DU NETTOYAGE

Nos collaborateurs du nettoyage assurent la propreté. Ils sont vêtus d'un pantalon marron et d'un t-shirt beige.

De nombreux autres collaborateurs sont, bien entendu, aussi actifs dans l'ombre. Nous poursuivons ensemble un but commun : fournir les meilleurs services possibles à nos patients.

ENVIE DE REJOINDRE NOTRE ÉQUIPE ?

Consultez les offres d'emploi ou envoyez une candidature spontanée sur le site www.hhleuven.be.

INFORMATIONS PRATIQUES



MIEUX COMPRENDRE NOTRE HÔPITAL

Les facilités et services principaux sont indiqués sur le plan.

- 1 Entrée principale via la Naamsestraat
- 2 Accueil
- 3 Points de retrait de fauteuils roulants
- 4 Parking souterrain Q-Park
- 5 Service des urgences
- 6 Kiss & Ride
- 7 Parking à vélos
- 8 Cafétéria
- 9 Arrêt de bus + arrêt de bus temporaire (en cas de déviations)
- 10 Places de parking pour moins valides

ITINÉRAIRES VERS NOTRE HÔPITAL

EN VOITURE DANS LE PARKING H. HART

Vous pouvez garer votre voiture dans le parking Q-Park (4) en face de l'hôpital : « Parking H. Hart », Naamsestraat 102. Ce parking est géré par Q-Park et n'est pas sous la responsabilité de l'hôpital. Le tarif du parking est de 2,10 €/heure (2,20 €/h le samedi). En tant que patient, vous pouvez bénéficier d'un tarif préférentiel en achetant une carte d'une journée ou d'une semaine.

- **Carte d'une journée :** avantageuse si vous devez rester plus de 3 heures à l'hôpital. Une carte d'une journée coûte 7,80 €.
- **Carte d'une semaine :** avantageuse à partir de 3 jours consécutifs dans le parking. Vous payez 19,60 € pour 5 jours.

Les cartes d'une journée et d'une semaine sont disponibles à l'accueil. Lors de votre départ, n'oubliez pas de valider la carte et de payer à la caisse automatique. Celle-ci se trouve au niveau de la rue, près de l'entrée piétonnière du parking.

EN VOITURE SUR LE SITE DE L'HÔPITAL

Dans des cas exceptionnels, vous pouvez vous garer sur le site de l'hôpital :

- **Urgences**
Il y a quelques places de parking au niveau de l'entrée du service des urgences. Celles-ci sont réservées aux patients durant leur séjour dans le service concerné.
- **Places de parking pour personnes à mobilité réduite**
Un parking pour les moins valides est prévu sur le site de l'hôpital. Vous pouvez accéder au domaine par la porte d'entrée située dans la Naamsestraat. Vous trouverez des places réservées aux moins valides à différents endroits, notamment au niveau de l'accueil. N'oubliez pas de placer votre carte de stationnement pour personnes handicapées en évidence sur le tableau de bord.
- **Parking de courte durée ?**
Vous pouvez vous garer pour quelques instants dans la zone « Kiss & Ride » au niveau de l'accueil (bâtiment O). Cette zone est exclusivement destinée à déposer et reprendre des patients durant 15 minutes.

- **Urgences salle d'accouchement :**

Quelques places sont prévues devant le bâtiment O pour les admissions urgentes en salle d'accouchement. Tentez de limiter l'utilisation de ces places de parking en déplaçant votre voiture dès que possible.

À VÉLO

Vous pouvez stationner votre vélo devant le bâtiment O (accueil).

EN BUS

Les lignes suivantes passent devant la gare de Leuven Centraal et par nos arrêts dans la Naamsestraat et la H. Consciencestraat.

- **Ligne 1 :** Heverlee - Leuven (arrêt H. Consciencestraat)
- **Ligne 2 :** Heverlee - Kessel-Lo (arrêt Naamsestraat)

En journée, les jours de semaine, les bus passent **tous les quarts d'heure** en moyenne depuis et vers la gare.

EN TAXI

De nombreux visiteurs et patients choisissent de se rendre à l'hôpital en taxi. Ce mode de transport vous offre un confort supplémentaire et vous évite de vous soucier du parking. Lors de votre sortie de l'hôpital, un collaborateur de l'accueil peut appeler un taxi pour vous.

LES FAUTEUILS ROULANTS

Des fauteuils roulants sont à disposition :

- à l'accueil (bâtiment O) ;
- à l'entrée du bâtiment A, B, S (bâtiment principal), au premier (!) étage;
- à l'entrée du bâtiment M, qui se trouve à gauche lorsque vous entrez sur le site de l'hôpital via la Naamsestraat.

Conseil : prévoyez une pièce de 2 € pour le cadenas.

Veillez toujours rapporter les fauteuils roulants. Le patient suivant vous en sera reconnaissant.

INTERDICTION DE FUMER SUR LE SITE DE L'HÔPITAL

Il est strictement interdit de fumer dans l'hôpital, dans toutes les chambres des patients, dans les espaces communs et aux abords des entrées de l'hôpital. Si vous souhaitez tout de même fumer, vous pouvez vous rendre dans le fumoir couvert situé près de l'entrée de la Naamsestraat. Veuillez jeter vos mégots dans les cendriers.

Les visiteurs sous influence d'alcool ou de drogues **se verront refuser l'entrée à l'hôpital.**

À PROXIMITÉ DE L'HÔPITAL

Notre hôpital est situé au cœur de la ville. Vous avez, dès lors, de nombreux services à portée de main, tels qu'un distributeur de billets, un boulanger, un boucher, une librairie, une sandwicherie, des restaurants, un fleuriste, des hébergements, une pharmacie...





L'ADMISSION

LES TYPES D'ADMISSIONS

Selon le type d'admission, celle-ci se déroule différemment.

Nous distinguons :

- les admissions aux urgences ;
- les admissions planifiées de plusieurs jours ;
- les admissions de jour.

La date et l'heure de votre admission de jour vous sont communiquées par votre médecin traitant. Il vous fournit également un formulaire de préinscription, que vous devez compléter et remettre à l'accueil. Un collaborateur se charge de finaliser votre admission. L'heure exacte de l'admission est déterminée un jour ouvrable avant votre admission. Celle-ci vous est communiquée par téléphone. Le jour de votre admission, vous devez d'abord vous présenter à l'accueil.

IL EXISTE DIFFÉRENTS TYPES D'ADMISSIONS DE JOUR

Admission de jour en GÉRIATRIE :

À l'hôpital gériatrique de jour, vous pouvez être admis confortablement et calmement durant une journée pour des problèmes physiques, psychiques et/ou sociaux. L'offre médicale se compose aussi bien d'un diagnostic que d'une thérapie et/ou d'une révalidation. Le gériatre collabore avec une équipe de soignants composée d'infirmiers, d'un kinésithérapeute, d'un ergothérapeute, d'un psychologue et d'un assistant social.

- HEURES D'OUVERTURE : tous les jours ouvrables de 8h à 16h30
- CONTACT : 016 20 99 36
- SITUATION : bâtiment A, 2^{ème} étage.

Nos collaborateurs de l'accueil vous transmettront toutes les informations nécessaires au sujet de la déclaration d'admission, du choix de la chambre et de l'assurance. Informez-vous avant votre admission auprès de votre assurance ou mutuelle pour connaître les postes indemnisés.

ADMISSION AUX URGENCES

Si vous avez besoin d'une aide médicale urgente, vous pouvez faire appel à notre service des urgences 24h/24 et 7j/7.

Pour accéder facilement à ce service, passez par la H. Consciencestraat, une rue transversale à la Naamsestraat. Vous pouvez vous garer au service des urgences durant votre séjour dans ce service.

T. 016 20 92 80

ADMISSION PLANIFIÉE DE PLUSIEURS JOURS

La date de votre admission vous est communiquée par votre médecin traitant. Il vous fournit également un formulaire de préinscription, que vous devez compléter et remettre à l'accueil. Un collaborateur se chargera ensuite de finaliser votre admission et discutera avec vous notamment du choix de la chambre, de l'assurance, etc.

L'heure exacte de l'admission est déterminée un jour ouvrable avant votre admission. Celle-ci vous est communiquée par téléphone après 15 heures. Le jour de votre admission, vous devez d'abord vous présenter à l'accueil.

Lorsque vous réglez votre admission, faites-en de même pour votre SORTIE.

La période d'hospitalisation est parfois courte. Partez du principe que vous devrez poursuivre votre convalescence chez vous. Il importe, dès lors, de préparer le terrain à votre domicile. En effet, vous souhaitez peut-être demander des soins infirmiers ou de la kiné à domicile, aurez besoin de matériel ad hoc (p. ex. un déambulateur) ou souhaitez vous faire livrer des repas. Notre service social peut vous aider dans vos démarches. Vous trouverez plus d'informations à la page 14.

ADMISSION DE JOUR

Si vous vous rendez à l'hôpital pour une intervention, un examen ou un traitement, et que vous rentrez chez vous le jour même, il s'agit d'une hospitalisation de jour. Dans de rares cas, votre médecin peut décider que vous devez tout de même passer la nuit à l'hôpital pour des raisons médicales.

**NOUS VOUS ATTENDONS LE JOUR DE L'ADMISSION.
VOUS NE POUVEZ PAS VENIR AU RENDEZ-VOUS FIXÉ ? SIGNALEZ-LE-NOUS À TEMPS !**

Au **016 20 92 09** ou au secrétariat du médecin
onthaal@hhleuven.be

LE CHOIX DU TYPE DE CHAMBRE

Admission de jour en PÉDIATRIE :

À l'hôpital pédiatrique de jour, les enfants sont admis pour de petites interventions (chirurgicales) ou des examens. Dans ce cadre, ils sont toujours accompagnés par un parent. Les frères et sœurs ne peuvent pas être présents.

- CONTACT : 016 20 99 23
- SITUATION : bâtiment B, 3^e étage

Admission de jour en CHIRURGIE :

Vous pouvez vous rendre à l'hôpital de jour chirurgical pour des interventions chirurgicales moins invasives, des examens ou des traitements.

- HEURES D'OUVERTURE : tous les jours ouvrables de 7h à 19h
- CONTACT : 016 20 92 54
- SITUATION : bâtiment A, 5^e étage

Admission de jour en MÉDECINE INTERNE :

Vous pouvez vous rendre à l'hôpital de jour interne pour des interventions non chirurgicales ou des traitements. Il s'agit, par exemple, de traitements oncologiques tels que la chimiothérapie, mais également d'examens (coloscopie, gastroscopie, endoscopie) ou de traitements (thérapie par perfusion, transfusion sanguine).

- HEURES D'OUVERTURE : tous les jours ouvrables de 7h à 19h, le vendredi de 8h à 15h20
- CONTACT : 016 20 98 83
- SITUATION : bâtiment S, 3^e étage

DES QUESTIONS SUR VOTRE ADMISSION ?

Appelez le service des admissions au **016 20 92 43** ou au **016 20 92 53**.

DES QUESTIONS SUR LES TARIFS ?

Contactez le service financier : joignable tous les jours ouvrables entre 8h30 et 12h30 au **016 20 93 12** ou par e-mail : **facturatie@hhleuven.be**.

Lors de votre inscription, vous pouvez choisir une chambre à un ou plusieurs lits.

Votre choix de chambre influence le prix de votre séjour. Si vous optez pour une chambre unipersonnelle, des suppléments vous sont facturés (suppléments de chambre et d'honoraire des médecins). Vous trouverez davantage d'informations sur les tarifs à la page 19.

Votre choix de chambre n'influence, bien sûr, pas la qualité de vos soins, mais uniquement votre confort et intimité. Notre service d'admissions s'efforce de respecter au mieux votre préférence au niveau du choix du type de chambre. Il peut néanmoins arriver que le type de chambre que vous avez choisi ne soit pas disponible. Nous comptons, dans ce cas, sur votre compréhension.

Que se passe-t-il si...

- ... vous séjournez dans un type de chambre plus onéreux (p. ex. pour des raisons organisationnelles...) sans que vous l'ayez choisi explicitement ? Dans ce cas, le prix du type de chambre que vous avez choisi est appliqué.
- ... vous séjournez dans un type de chambre moins onéreux alors que vous aviez choisi une chambre unipersonnelle ? Dans ce cas, vous ne payez que le prix du type de chambre meilleur marché.

PASSER LA NUIT AUPRÈS D'UN PROCHE HOSPITALISÉ

Dans certains services, nous permettons à des membres de la famille de loger dans la chambre d'un patient. Les règles à cet égard sont les suivantes :

- Pédiatrie : limité à un parent/membre de la famille.
- Maternité : le conjoint de la mère peut loger.
- Néonatalogie : dans des cas très exceptionnels, un parent peut loger dans une chambre à proximité du service de néonatalogie. La période est toutefois limitée et à convenir avec l'infirmier en chef.
- Unité de soins palliatifs : limité à une personne et en concertation avec l'infirmier en chef.

Un tarif de 25 euros est imputé par nuit, avec un séjour de maximum de 5 nuits. Le petit-déjeuner est prévu.



LE JOUR DE L'ADMISSION

CE DONT VOUS AVEZ BESOIN...

POUR VOTRE ENREGISTREMENT

Le jour de votre admission, veillez à arriver à l'heure et à disposer des informations ci-dessous pour l'inscription :

- votre carte d'identité (pour les enfants : la Kids ID) ou un titre de séjour valable ;
- les données de votre assurance hospitalisation, le cas échéant ;
- les données de la mutuelle ;
- les coordonnées (nom, adresse et numéro de téléphone) d'au moins une personne de contact ;
- le nom et l'adresse de votre médecin traitant.

Vous habitez dans un autre pays de l'UE ?

Dans ce cas, pensez à emporter les documents suivants :

- EHIC (European Health Insurance Card) ou une attestation de remplacement ;
- formulaire S2 : ce formulaire permet à un assuré étranger de venir se faire soigner en Belgique.

Vous habitez dans un pays HORS UE?

Dans ce cas, vous devez payer vous-même l'intégralité de la facture. Pour le remboursement, vous devez contacter votre mutuelle ou assurance dans votre pays d'origine.

Pour plus d'informations, surfez sur <http://www.hhleuven.be/absence-de-mutualite-belge/>.

Vous êtes admis à la suite d'un accident du travail ?

Dans ce cas, transmettez-nous toutes les données. Nous avons besoin des informations relatives à votre employeur, à l'assureur de votre employeur, ainsi que du numéro de police de votre employeur, de la date et l'heure de l'accident, et du numéro de dossier de sinistre de l'assureur.

POUR VOTRE TRAITEMENT ET VOS SOINS

Éventuellement :

- le questionnaire complété (nécessaire pour certaines interventions chirurgicales) ;
- le formulaire de soins à domicile, le cas échéant ;
- la lettre de transfert de votre médecin ;
- les résultats d'examens préalables ;
- les médicaments pris à domicile dans leur conditionnement d'origine et éventuellement une liste des médicaments ;
- la liste de vos allergies ;
- la liste diététique ;
- votre carte de groupe sanguin.

POUR VOTRE SÉJOUR

En cas d'hospitalisation :

- des affaires de toilette (brosse à dents, dentifrice, essuies, gants de toilette, savon liquide, peigne, shampoing, lait de toilette, serviette de bain, rasoir...) ;
- un pyjama et des sous-vêtements ;
- une robe de chambre et des pantoufles solides, de préférence fermées ;
- de la lecture, de quoi écrire, un lecteur MP3, un doudou et des jouets (admission en pédiatrie) ;
- le cas échéant : des bas spéciaux visant à prévenir l'embolie et la thrombose ;
- le cas échéant : boîte pour appareil auditif, lentilles de contact ou dentier, béquilles, déambulateur...

En cas d'admission de jour :

- une robe de chambre et des pantoufles solides, de préférence fermées ;
- de la lecture, de quoi écrire, un doudou et des jouets (admission en pédiatrie) ;
- le cas échéant : boîte pour appareil auditif, lentilles de contact ou dentier, béquilles, déambulateur...

N'apportez pas d'objets de valeur à l'hôpital. Confiez l'argent, les bijoux et autres objets de valeur à votre famille. Rangez soigneusement les smartphones, ordinateurs portables et tablettes.

L'hôpital n'est pas responsable en cas de perte ou de vol. Chaque chambre dispose d'une armoire pouvant être fermée à clé.

QUI PRÉVENIR ?

Lorsque vous êtes hospitalisé, vous ne pouvez pas aller travailler ni aller à l'école. Demandez un certificat médical à votre médecin indiquant que vous êtes absent et remettez-le au plus vite à votre employeur.

Une période d'absence prolongée ?

Vous êtes en incapacité de travail durant plus d'un mois ? Demandez une attestation d'incapacité de travail à votre mutuelle. Vous et votre employeur devez remplir ce formulaire, puis le remettre à votre mutuelle. Il vous donnera droit à un revenu de remplacement de la mutuelle.

Vous êtes indépendant ?

Vous avez souscrit une police de revenu garanti ? Contactez votre compagnie d'assurances.

Vous êtes au chômage ?

Contactez l'Office National de l'Emploi (ONEM).

Que faire en cas d'accident ?

Un accident du travail, de la circulation, de sport, ou encore une chute à domicile... Vous devez signaler tous ces accidents à votre mutuelle. Pour ce faire, utilisez le formulaire « déclaration d'accident » disponible auprès de votre mutuelle.

PRÉSENTEZ-VOUS D'ABORD À L'ACCUEIL

Le jour de votre admission, vous devez arriver à l'heure convenue à l'accueil, afin de finaliser votre dossier administratif calmement. Vous signez également la déclaration d'admission définissant notamment votre choix de chambre.

Après votre inscription, les collaborateurs de l'accueil vous dirigent vers l'infirmier d'admission ou du service. L'infirmier mène un entretien d'admission et complète votre dossier patient.

Il se renseignera également sur vos préférences pour le pain, les boissons, les repas... Si vous suivez un **régime spécifique**, vous pouvez toujours demander un entretien avec les diététiciens de l'hôpital.





VOTRE SÉJOUR

BRACELET D'IDENTIFICATION

Au cours de votre séjour, il vous sera demandé de porter un bracelet avec votre nom et votre date de naissance. Ce bracelet nous aide à travailler de manière plus précise et à éviter les erreurs. Il mentionne des informations erronées ? Signalez-le immédiatement à un infirmier ou collaborateur de l'accueil.



ACCUEIL DANS LE SERVICE

Dans le service, vous êtes accueilli par un collaborateur qui vous montre votre chambre et vous fournit des informations pratiques, dont l'horaire de la journée.

L'heure des soins, des médicaments et des visites des médecins diffère parfois d'un service à l'autre, mais la plupart des services suivent plus ou moins l'horaire ci-après :

- 7-8h : petit-déjeuner
- Matin : examens et traitements
- Vers midi : repas et café/thé
- Après-midi : examens et traitements
- Vers 17h : repas du soir
- 20h : fin des visites

Vous trouverez plus de détails sur le déroulement au sein du service où vous êtes admis dans la brochure du service.

REPAS

Si votre médecin le juge nécessaire, un menu adapté vous sera préparé. Si vous suivez un régime spécifique, signalez-le-nous. L'infirmier contactera les diététiciens pour en discuter.

VOUS QUITTEZ LE SERVICE ?

Prévenez toujours l'infirmier. Portez une robe de chambre ou des vêtements de jour lorsque vous quittez la chambre.

ANIMAUX DOMESTIQUES

Les animaux domestiques **ne sont pas admis dans l'hôpital**, à l'exception des chiens d'assistance. Ces animaux portent des signes de reconnaissance et un certificat officiel doit être présenté à l'infirmier pour justifier leur présence. Nous vous demandons toutefois de vous arranger avec votre famille ou vos amis pour les soins et la promenade de l'animal.

SOUTIEN DURANT VOTRE SÉJOUR

Vous avez des questions ou souhaitez parler d'un problème au cours de votre séjour ? Différents services de soutien sont à votre disposition. Avec l'aide d'un infirmier de votre service, vous pouvez, le cas échéant, prendre un rendez-vous ou obtenir des informations.



L'équipe de soutien gériatrique

L'équipe de soutien gériatrique vise à apporter un soutien aux patients (+75 ans) durant leur hospitalisation dans des services non gériatriques. Ils se concertent avec l'infirmier en chef du service concerné et le médecin traitant au sujet du protocole de soins et d'un éventuel accompagnement supplémentaire, p. ex. psychologique ou social, d'une intervention de l'ergothérapie ou du kiné...

Vous pouvez joindre l'équipe de soutien gériatrique tous les jours ouvrables entre 8h et 16h au 016 20 91 88 ou au 016 20 91 91 ou par e-mail : gst@hhleuven.be.

L'équipe de soutien palliative

Même lorsqu'un patient ne peut plus être guéri, des soins médicaux de qualité restent importants. Ceux-ci ne seront pas tant axés sur un traitement de guérison, mais plutôt sur le confort du patient. L'équipe de soutien palliative est une équipe mobile qui soutient l'intégration de ces soins palliatifs dans les différents services infirmiers de l'hôpital.

Vous pouvez joindre l'équipe de soutien palliative tous les jours ouvrables entre 9h et 17h au 016 20 99 11 ou par e-mail : pst@hhleuven.be.

Le service social

Il vous aide pour toutes sortes de questions. Vous vous inquiétez au sujet de votre maladie, de votre guérison qui tarde, de votre famille et de votre situation à domicile, ou encore de votre sortie de l'hôpital ? L'assistant social vous écoute, vous soutient et vous accompagne dans votre recherche d'aide.

Vous pouvez joindre le service social tous les jours ouvrables entre 8h30 et 16h30 au 016 20 99 16 ou par e-mail : medewerkerssocialedienst@hhleuven.be.

Le service pastoral

Vous avez besoin d'un entretien calme et confidentiel ? Vous pouvez contacter notre pasteur. Il y a également un espace de silence au sein de l'hôpital (premier étage du bâtiment A). Vous pouvez y accéder à tout moment.

Vous pouvez joindre les pasteurs tous les jours ouvrables entre 9 et 17 heures et le dimanche entre 9 et 12 heures au 016 20 93 31

Le service de médiation

Nos médecins et collaborateurs tâchent de faire en sorte que le traitement, les soins et les services aux patients, à leur famille et aux visiteurs se déroulent au mieux. Il peut arriver que vous soyez très satisfait des services prestés et souhaitiez le signaler. À l'inverse, il est possible que malgré nos efforts, vous ne soyez pas satisfait (d'une partie) de nos services. Nous accordons une grande importance à votre avis. Nous apprécions que vous nous transmettiez vos observations, positives et négatives.

Vous pouvez joindre le service de médiation tous les jours ouvrables (excepté le vendredi) entre 8h30 et 17h au 016 20 92 08 ou par e-mail : ombudsdienst@hhleuven.be, via le formulaire de contact sur le site Internet ou via la boîte aux lettres à l'accueil.



DÉTENTE DURANT VOTRE SÉJOUR

Nous tentons de rendre votre séjour dans notre hôpital le plus agréable possible. Les facilités ci-dessous visent à améliorer votre confort. Toutes les chambres sont équipées d'une radio et d'une télévision proposant une large offre de chaînes numériques.

Téléphone

• TÉLÉPHONER :

Vous souhaitez composer un numéro externe depuis votre chambre ? Dans ce cas, vous devez disposer d'un code personnel, que vous recevez lors de votre admission. Vous conservez ce code en cas de déménagement dans une autre chambre ou un autre service. Tout appel est automatiquement ajouté à votre facture d'hôpital finale. Lors de votre sortie, veuillez détruire votre code téléphonique pour éviter tout abus.

Vous séjournerez pour une longue période à l'hôpital ? Utilisez alors votre GSM ou faites-vous appeler pour éviter une facture de téléphone trop élevée.

• ÊTRE APPELÉ :

Vous êtes directement joignable par téléphone à l'hôpital entre 7h30 et 20h. Nous vous demandons de respecter ces heures pour favoriser votre repos et rétablissement, ainsi que ceux des autres patients.

Vous recevez votre numéro de téléphone personnel à l'accueil lors de votre inscription.

Internet

Si vous apportez votre tablette ou ordinateur portable, vous pouvez utiliser le wi-fi (« HHL-bezoekers ») dans toutes les chambres et salles d'attente de notre hôpital. Pour ce faire, il vous suffit de vous enregistrer. Pour cela, les patients doivent utiliser le login et le mot de passe (votre date de naissance) reçus à l'inscription. Les visiteurs s'enregistrent avec leur numéro de GSM.

Bibliothèque

L'hôpital dispose de plus de 1 000 livres et bandes dessinées. La bibliothèque se trouve au 3^e étage du bâtiment O. Vous pouvez demander à emprunter un livre en vous adressant à un soignant. Des volontaires de la bibliothèque passent régulièrement vous voir, généralement le lundi, pour vous permettre de choisir un livre de l'offre. Le lundi midi, la bibliothèque est également ouverte aux patients qui désirent s'y rendre.

Magazines

Ils sont en vente à l'accueil (rez-de-chaussée du bâtiment O). Il y a également une librairie dans la Naamsestraat (en direction de la Naamsepoort, sur votre gauche).

Distribution du courrier

Vous restez toujours joignable pour vos amis et les membres de votre famille qui désirent vous envoyer une lettre ou une carte. Demandez-leur d'adresser le courrier comme suit :

M./Mme (nom + prénom)
Regionaal Ziekenhuis H. Hart
Chambre (numéro)
Naamsestraat 105
3000 Leuven

Chapelle et lieu de recueillement

Les racines de l'hôpital Heilig Hart sont chrétiennes, mais nous souhaitons que tout le monde se sente ici comme chez lui. La chapelle/le lieu de recueillement est situé(e) au premier étage du bâtiment A, en face de la cage d'escalier. Vous pouvez y accéder à tout moment pour vous y recueillir.

Une petite ou grande faim ?

Notre chef cuisinier sert chaque jour deux repas à la cafétéria (rez-de-chaussée du bâtiment A). Des sandwiches, des plats froids, des salades etc. sont également proposés.

ALLERGÈNES

Vous êtes allergique à certains ingrédients ? Le personnel de nos cuisines pourra vous donner de plus amples informations.

HEURES D'OUVERTURE :

- en semaine : non-stop de 9 à 19h
- le week-end : de 11h à 13h30 et de 14h15 à 18h. Fermé de 13h30 à 14h15

Vous pouvez également prendre une boisson ou un en-cas à l'un de nos distributeurs. Ceux-ci se trouvent au rez-de-chaussée du bâtiment A, près des ascenseurs. Il y a aussi un distributeur de boissons à l'accueil (bâtiment O).

Utilisation du GSM

Aujourd'hui, les GSM et smartphones sont omniprésents. Nous n'interdisons pas ces appareils au sein de notre hôpital, mais vous demandons toutefois de respecter les règles suivantes :

- Laissez toujours au moins un mètre de distance entre votre GSM et les pompes/appareils médicaux.
- Mettez votre GSM en « mode avion » dans les services de soins intensifs, aux urgences (dans le box d'examen), dans l'unité d'AVC, en néonatalogie et en cardiologie.

VOUS AVEZ DE LA VISITE ?

Super ! Le soutien des amis et de la famille est également important. Ils sont donc les bienvenus durant les heures de visite.

Les visites sont permises entre 14h et 20h. Les exceptions ne sont autorisées qu'après concertation avec un(e) infirmier(ère). Certains services (pédiatrie, soins intensifs, unité d'AVC) limitent les visites pour garantir le repos de leurs patients. Les brochures de service vous fourniront plus d'explications à ce sujet.

QUELQUES CONSEILS POUR LES VISITEURS :

- Les visites sont agréables, mais leur excès nuit. Veillez à disposer de suffisamment de temps pour vous reposer. Nous tentons également de maintenir le calme dans les couloirs et espaces communs.
- Informez préalablement vos visiteurs de la possibilité d'une visite selon les examens en cours, votre repos et votre guérison.
- Une idée de cadeau ? De la lecture ! Les magazines et livres vous permettent de vous détendre durant votre séjour.
- **En présence de personnel soignant, nous comptons sur les visiteurs pour quitter la chambre pour des raisons de protection de la vie privée des patients.**
- Il est interdit de prendre des photos ou d'enregistrer du son en présence de médecins, d'infirmiers et d'autres soignants. Veuillez également respecter leur vie privée.





LE RETOUR À DOMICILE

Il revient au médecin de décider du moment où vous pouvez quitter l'hôpital. Le personnel soignant conviendra avec vous de l'heure de sortie. Nous tentons de limiter la durée de votre séjour à un minimum. Vous pouvez ensuite poursuivre votre guérison à votre domicile, dans votre environnement familial. Nous veillons cependant à bien vous préparer et à vous fournir toutes les informations nécessaires avant votre retour à domicile.

LE DOSSIER DE SORTIE

Lors de votre sortie, l'infirmier vous remet un dossier de sortie. Celui-ci rassemble toutes les informations et tous les formulaires dont vous avez besoin pour votre rétablissement et la suite de votre suivi, notamment :

- une lettre adressée à votre médecin traitant, qui lui est également envoyée au format électronique ;
- les éventuelles prescriptions pour les médicaments ou le traitement à domicile (p. ex. la kiné) ;
- les documents qui ont été demandés (p. ex. des attestations pour l'assurance, l'incapacité de travail...).

KISS & RIDE

Un membre de votre famille ou un ami vient vous chercher ?

Votre accompagnateur peut garer sa voiture dans le parking Kiss & Ride, dans la cour intérieure du bâtiment O. Nous demandons toutefois de limiter la durée du parking à 15 minutes.

Avant de quitter la chambre, vérifiez bien que vous n'avez rien laissé dans les armoires, la table de nuit, la salle de bains ou le frigo. Si nous trouvons tout de même quelque chose, nous vous contacterons. Les objets oubliés sont conservés maximum trois mois après votre départ.

ATTENTION !

Si vous quittez l'hôpital sans l'autorisation du médecin, vous le faites sous votre propre responsabilité et il vous est demandé de signer une déclaration indiquant qu'il s'agit de votre propre choix.

Dans ce cas, votre médecin traitant en est informé, afin de garantir la continuité de vos soins.

LE COÛT FINANCIER

Toute hospitalisation a un coût. Si vous souhaitez avoir une idée du prix avant votre admission, consultez notre site Internet (www.hhleuven.be/kostenraming) pour obtenir une estimation du coût ou contactez notre service financier.

Vous recevrez la facture par courrier postal, à la fin du mois suivant le mois de votre sortie de l'hôpital. Nous vous demandons de bien vouloir régler votre facture deux semaines après sa date d'envoi. Pour ce faire, veuillez utiliser les données reprises sur le formulaire de virement **sans oublier d'indiquer la communication structurée**.

Les frais mentionnés sur votre facture dépendent de plusieurs éléments, ainsi que des choix que vous avez opérés. Votre mutuelle vous remboursera partiellement certains coûts, de même que votre éventuelle assurance hospitalisation. Par ailleurs, la durée de votre séjour, le type d'intervention ou de traitement, les frais de pharmacie... influencent également le coût final.

Vous avez des questions au sujet de votre facture, souhaitez obtenir une estimation des coûts ou rencontrez des difficultés de paiement ?

Vous pouvez vous adresser à notre service financier. Il est joignable tous les jours entre 8h30 et 12h30 au 016 20 93 12 ou par e-mail : facturatie@hhleuven.be. Le cas échéant, un rendez-vous peut être fixé pour un entretien personnel.



VOUS DISPOSEZ D'UNE ASSURANCE HOSPITALISATION?

Informez-vous, avant votre admission, des frais supplémentaires couverts.

QUE FAIRE...

... en cas d'accident de sport, de la route ou à l'école ?

Les frais en cas d'accident de sport, de la route ou à l'école vous seront facturés directement. Cette facture devra dans un premier temps être acquittée par vos soins. Vous pourrez ensuite introduire une demande de remboursement des frais médicaux auprès de votre mutuelle. Les autres frais seront pris en charge par l'assurance de l'établissement sportif ou scolaire ou l'assurance d'une éventuelle partie adverse. Vous devrez pour cela prendre contact vous-même avec les instances concernées.

... en cas d'accident de travail ?

Le tarif légal des consultations, examens ou éventuelles interventions sera envoyé directement à l'assureur accidents du travail de votre employeur. Les suppléments d'honoraires et éventuels suppléments de chambre vous seront facturés en tant que patient.

L'ACOMPTE

Dans certains cas, il vous est demandé de payer un acompte. Vous pouvez le faire en argent comptant, par bancontact ou par carte de crédit.

- Si vous suivez un traitement non reconnu par l'INAMI, p. ex. des interventions esthétiques.
- Si vous ne pouvez pas présenter de preuve (valable) de votre affiliation auprès d'une mutuelle ou d'une assurance ou une déclaration de garantie d'une assurance (privée).

VOTRE FACTURE

Votre facture est établie selon une structure imposée par la loi. Elle est automatiquement transmise à votre mutuelle, qui paie la majeure partie des frais d'hospitalisation. La part personnelle, c'est-à-dire la partie que vous devez payer vous-même, est définie par la loi (ticket modérateur).

Vous payez donc la facture comprenant le ticket modérateur (intervention personnelle du patient) et les autres frais non couverts par la mutuelle.

APÉRCU DES MONTANTS QUE VOUS DEVEZ PAYER VOUS-MÊME

Une partie du prix de la journée d'hospitalisation

La partie du prix de la journée d'hospitalisation que vous devez payer est imposée par la loi. Ces frais ne dépendent pas de votre choix de chambre.

Le supplément de chambre

Si vous avez choisi une chambre individuelle et y avez effectivement séjourné, un supplément de chambre vous est imputé.

Dans ce cas, vous payez le supplément de chambre suivant :

- Pour une chambre unipersonnelle : 70 € par jour
- Exception maternité : 95 € par jour

Si vous avez choisi une chambre commune ou à 2 lits, vous ne devez pas payer de supplément de chambre.

Le supplément sur les honoraires des médecins

Les honoraires sont les indemnités imputées par les médecins pour leurs prestations. Pour chaque prestation, il existe un tarif de base fixe ou tarif conventionné, convenu entre les médecins et les mutuelles. Il existe, en outre, des suppléments d'honoraires. Comme le terme l'indique, il s'agit de suppléments imputés par le soignant en plus de ses honoraires. Les règles à cet égard sont claires. Un médecin peut uniquement imputer un supplément d'honoraires si le patient séjourne dans une chambre unipersonnelle à sa propre demande.

Les forfaits pour les services médicotechniques

Lors de votre admission, vous payez plusieurs montants fixes (forfaits). Ceux-ci sont imposés par les autorités. L'hôpital doit toujours les facturer, même si vous n'avez pas bénéficié de telles fournitures ou prestations. Il s'agit des forfaits pour :

- les médicaments remboursables (par jour d'hospitalisation) ;
- la biologie clinique ;
- l'imagerie médicale ;
- les prestations techniques.

Les frais pharmaceutiques

Relèvent de cette catégorie :

- les médicaments pharmaceutiques : selon le type, ils sont entièrement, partiellement ou pas du tout remboursés ;
- les médicaments parapharmaceutiques, notamment un thermomètre, une poche de glace, des lotions... ;
- les implants, les prothèses et les dispositifs médicaux non implantables tels que les prothèses de hanche et de genou, les plaques, les vis. Un remboursement est prévu pour certains implants et prothèses.

Les frais personnels

Les frais personnels sont les frais que vous encourez au cours de votre hospitalisation, tels que le téléphone, les produits d'hygiène, le logement d'une personne supplémentaire qui vous accompagne...

ATTENTION !

Veillez à être en ordre de **mutuelle**. Dans le cas contraire, vous devrez payer vous-même le coût total de votre séjour.

VOUS AVEZ DES QUESTIONS AU SUJET DU PRIX DE VOTRE TRAITEMENT ? N'HÉSITEZ PAS À LES POSER À VOTRE MÉDECIN TRAITANT.



VOTRE CONTRIBUTION À DES SOINS SÛRS ET DE QUALITÉ

L'hôpital régional Heilig Hart Leuven tente de fournir des soins de qualité, principalement basés sur vos besoins et attentes en tant que patient. Nos médecins et collaborateurs sont tous les jours prêts à vous offrir les meilleurs soins possibles. Dans ce cadre, la sécurité est essentielle. En tant que patient, vous pouvez également y contribuer.

PORTEZ TOUJOURS VOTRE

BRACELET D'IDENTIFICATION

Ce bracelet comporte des informations importantes et est utilisé par nos collaborateurs pour travailler avec précision et éviter les erreurs.

Votre bracelet s'est détaché ? Signalez-le à un infirmier. Vous en recevrez rapidement un nouveau.

Nous vous redemanderons aussi régulièrement votre nom, votre prénom et votre date de naissance. Il s'agit d'un contrôle supplémentaire.

ÉVITEZ TOUTE CONTAGION GRÂCE À UNE BONNE HYGIÈNE DES MAINS

Les infections se transmettent généralement par les mains. Une bonne hygiène des mains est donc indispensable. Pensez dès lors à vous laver les mains avant et après les repas, après chaque passage aux toilettes et après vous être mouché.

Garder ses ongles courts permet d'éviter que des microorganismes ne viennent se « loger » en dessous.

Nous demandons également à tous nos collaborateurs d'adopter une hygiène des mains minutieuse, afin d'éviter la transmission de microorganismes entre les patients. En tant que patient, vous pouvez en parler au soignant.

SACHEZ QUEL MÉDICAMENT



VOUS PRENEZ

Informez-vous auprès de l'infirmier ou du médecin pour savoir quels médicaments vous recevez et quelle est leur utilité. Renseignez-vous également lorsque vous vous posez des questions sur la couleur, la forme ou la quantité des médicaments qui vous sont administrés.

Les médicaments sont toujours conservés dans l'armoire fermée du personnel infirmier, jamais chez le patient. Durant la

tournée de distribution des médicaments, l'infirmier responsable vous donne vos médicaments. Vous prenez des compléments alimentaires à votre domicile ? Vous devez les prévoir vous-même pour la durée de votre hospitalisation si vous souhaitez continuer à les prendre.

MIEUX VAUT AVALER QUE PIQUER

Nous préférons administrer les médicaments par voie orale (« avaler ») que par injection (« piquer »). Plusieurs médicaments injectables disposent d'une alternative orale présentant un effet thérapeutique équivalent. Si possible, nous préférons donc une prise orale à la forme injectable.

INFORMEZ-NOUS

Lors de votre admission au sein de notre hôpital, vous recevez un questionnaire nous permettant de vous interroger à divers sujets : Avez-vous des allergies ? Prenez-vous des médicaments à domicile ? Souffrez-vous d'une maladie chronique ? Avez-vous besoin d'aide dans la vie quotidienne ? Aidez-nous à faire en sorte que votre hospitalisation se passe au mieux en nous fournissant un maximum d'informations lors de votre entretien d'admission et en complétant entièrement ce questionnaire. Ce n'est qu'à cette condition que nous pourrions adapter notre traitement au mieux.

ÉVITEZ UNE LOURDE CHUTE

Chaque année, une personne de plus de 65 ans sur trois est victime d'une chute. Mais il arrive également aux personnes plus jeunes de tomber. Voici donc quelques conseils pour limiter les risques de chute :

- Demandez de l'aide si vous ne pouvez pas sortir du lit ou marcher seul. Veillez à garder la sonnette à portée de main.
- Veillez à disposer d'une luminosité suffisante. Si vous devez vous lever la nuit, allumez toujours la lumière.

POSEZ DES QUESTIONS EN CAS D'INCOMPRÉHENSION

Si vous avez des questions sur le déroulement de votre traitement, examen ou opération, n'hésitez pas à vous adresser à votre médecin traitant ou infirmier. Suivez strictement les directives et conseils qui vous sont transmis, tant durant votre séjour qu'après. Renseignez-vous sur ce que vous pouvez faire ou non. Si vous avez l'impression de recevoir des conseils contradictoires, demandez des précisions à votre médecin ou infirmier.



- Ne laissez pas traîner d'objets sur lesquels vous pourriez tomber.
- Relevez-vous lentement pour éviter tout étourdissement. Signalez tout étourdissement à votre soignant.
- Ne marchez pas à pieds nus ou en chaussettes. Portez toujours des chaussures ou pantoufles fermées. Veillez à ce que vos vêtements ne traînent pas sur le sol.
- Le cas échéant, utilisez un dispositif d'aide, tel que des béquilles ou un déambulateur, pour marcher.
- Signalez les obstacles et sols glissants aux collaborateurs de l'hôpital.

VOUS AVEZ DES DOULEURS? SIGNALEZ-LE-NOUS

Au cours de votre hospitalisation, il est possible que vous souffriez de douleurs. Nous vous demanderons alors de les évaluer sur une échelle donnée. Cela nous permettra de prendre des mesures adéquates pour mettre en place un traitement antidouleur efficace.

VOTRE DOSSIER PATIENT ET LE RESPECT DE VOTRE VIE PRIVÉE

Au sein de cet hôpital, nous travaillons avec un dossier centralisé pour chaque patient. Ce dossier facilite la communication entre les différents soignants qui s'occupent de vous. Le dossier patient contribue ainsi à des soins sûrs, efficaces et de qualité, et est conforme à la loi relative aux droits des patients.

VOTRE DOSSIER PATIENT DANS LE CADRE D'UNE COLLABORATION MÉDICALE ENTRE DES HÔPITAUX FLAMANDS

L'hôpital régional Heilig Hart Leuven a conclu un partenariat médical (Nexuzhealth) avec plusieurs autres hôpitaux flamands. Dans le cadre de cette collaboration, votre dossier patient est partagé avec les soignants de ces hôpitaux affiliés si votre traitement le nécessite (en cas de transfert). Cette approche constitue une partie essentielle de la stratégie conjointe de ces hôpitaux visant à offrir des soins sûrs et de qualité aux patients. La liste des partenaires s'étoffe. Vous trouverez la liste actuelle des hôpitaux affiliés sur www.nexuzhealth.be.

UTILISATION ET CONSULTATION DE VOTRE DOSSIER PATIENT

Les médecins, infirmiers et paramédicaux de tous ces hôpitaux peuvent consulter votre dossier de manière sécurisée, à la seule condition qu'ils soient directement impliqués dans votre traitement et uniquement pour la durée de leur implication. Les collaborateurs administratifs ont également accès à une partie de votre dossier pour le traitement administratif. De plus, l'hôpital Heilig Hart organise régulièrement des inspections de sécurité internes dans le but d'évaluer et de favoriser la qualité des soins. Des audits sont organisés par des organismes d'accréditation externes, tels que NIAZ, avec lesquels travaille l'hôpital.

Votre dossier patient peut également être consulté dans le cadre de ces inspections de sécurité. Chacune de ces personnes est strictement liée par le secret professionnel et/ou le devoir de discrétion. Un contrôle des droits est intégré à la méthode de connexion permettant de consulter votre dossier. Les abus constatés sont sanctionnés.

VOTRE DOSSIER PATIENT CHEZ LE MÉDECIN TRAITANT

Grâce à l'utilisation d'applications web sécurisées, votre médecin traitant ou le soignant qui vous redirige vers l'hôpital (spécialiste, biologiste clinique, dentiste...) peut également consulter votre dossier patient électronique constitué dans un hôpital Nexuzhealth depuis son cabinet. Le soignant qui vous redirige vers l'hôpital est ainsi mieux informé et impliqué dans le processus de soins, et peut mieux répondre aux besoins du patient et de sa famille.

Votre médecin traitant a automatiquement accès à votre dossier Nexuzhealth. Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez le signaler au guichet d'inscription de l'hôpital.

CONSULTEZ VOUS-MÊME VOTRE DOSSIER MÉDICAL

En tant que patient, vous pouvez aussi avoir accès à votre dossier médical mynexuzhealth, une application internet sécurisée et une appli pour patients des hôpitaux nexuzhealth. Concrètement, vous pouvez consulter votre propre dossier médical et les rendez-vous déjà pris. Il est également possible de consulter les rapports définitifs validés. Pour vous connecter, surfez sur www.mynexuzhealth.be.

Vous pouvez ouvrir votre session à l'aide de votre carte à code nexuzhealth, de votre carte d'identité électronique ou de l'appli itsme®. Vous pouvez aussi demander une carte à code sur www.mynexuzhealth.be.

QUELS SONT LES AVANTAGES POUR VOUS, EN TANT QUE PATIENT ?

Comme ces hôpitaux travaillent avec un dossier partagé, vous ne devez plus expliquer dans un hôpital ce qui s'est passé dans un autre. Votre médecin traitant a également toujours un aperçu complet de votre état de santé. Cela favorise des soins et un traitement de qualité, évite les doublons au niveau des examens et facilite les transferts.

La General Data Protection Regulation (GDPR) - ou le Règlement général sur la protection des données (RGPD) - est le nouveau règlement européen sur la protection de la vie privée entré définitivement en vigueur le 25 mai 2018. La loi vise à mieux protéger les données à caractère personnel et à étendre cette protection à l'ensemble de l'UE.

Toutes les organisations, et donc aussi les hôpitaux, doivent expliquer clairement pourquoi elles collectent des données à caractère personnel, à quelles fins elles les utilisent et comment elles les conservent. Vous trouverez toutes les informations sur l'utilisation des données à caractère personnel sur notre site www.hhleuven.be/GDPR



QUELLES SONT LES CONSÉQUENCES SUR LE RESPECT DE VOTRE VIE PRIVÉE?

Un contrôle strict de l'accès à votre dossier dans chaque hôpital affilié permet d'enregistrer qui a consulté, complété et/ou modifié quelle partie de votre dossier et quand. Vous ne pouvez pas interdire l'accès par les soignants à votre dossier, car ce dossier constitue une partie essentielle d'un traitement multidisciplinaire, intégré, sûr et de qualité. Une sécurisation poussée s'applique également si les données de votre dossier doivent être partagées avec des soignants d'un autre hôpital en fonction de votre traitement. Seuls les soignants impliqués dans votre traitement ont accès à votre dossier au cours de la durée de votre traitement. En d'autres termes, si vous n'êtes pas traité dans l'hôpital X, vos données ne peuvent pas y être consultées. Ce n'est que lorsque vous êtes traité chez l'un des partenaires Nexuzhealth que votre dossier est accessible aux soignants impliqués de cet hôpital.

QUE FAIRE SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS ?

Si vous avez des questions sur vos droits en tant que patient ou sur le droit au respect de votre vie privée, en particulier, vous pouvez toujours demander à savoir qui a consulté votre dossier et pour quelle raison. Pour ce faire, vous pouvez vous adresser au **service de médiation** de l'hôpital durant les heures de bureau, joignable au 016 20 92 08 ou à l'adresse ombudsdienst@hhleuven.be.

Si vous avez des questions générales sur l'utilisation et la gestion de votre dossier dans cet hôpital et dans les hôpitaux affiliés à Nexuzhealth, vous pouvez les poser durant les heures de bureau au 016 20 90 19.





VOTRE AVIS SUR VOTRE HOSPITALISATION

Nous espérons que vous êtes satisfait de votre séjour au sein de notre hôpital.

La prestation de services n'a pas répondu à vos attentes ? Dans ce cas, nous aimerions savoir sur quels points nous pouvons nous améliorer. Le formulaire ci-dessous vous permet d'indiquer vos observations, les choses qui vous ont gêné, mais également les aspects positifs de votre séjour.

Nous espérons que vous prendrez quelques minutes pour le compléter. Votre avis nous donne l'occasion de nous améliorer jour après jour.

Nom (facultatif) :

Dans quel service étiez-vous hospitalisé ?

Votre avis :

Détachez ce formulaire et glissez-le dans une enveloppe fermée à l'attention du service de médiation. Vous trouverez une boîte aux lettres destinée à cet effet à l'accueil.



NUMÉROS DE TÉLÉPHONE ET COORDONNÉES UTILES

NOUS SOMMES ICI :

Naamsestraat 105
3000 Leuven

Accueil/Renseignements
016 20 92 11
info@hhleuven.be

Service des rendez-vous (consultations)
016 20 92 09
onthaal@hhleuven.be

Service d'admission
016 20 92 43
016 20 92 53
opnameplanner@hhleuven.be

Urgences
016 20 92 80
spoedgevallen@hhleuven.be

Le service de médiation
016 20 92 08
ombudsdienst@hhleuven.be

Le service social
016 20 96 47
medewerkerssocialiedienst@hhleuven.be.

Service financier
016 20 93 12
facturatie@hhleuven.be.

www.hhleuven.be/onthaalbrochure

**Vous trouverez toutes les
brochures pour les patients
sur notre site internet:**

WWW.HHLEUVEN.BE/BROCHURES





Regionaal ziekenhuis
Heilig Hart Leuven

Naamsestraat 105, 3000 Leuven