

Droit à des prestations de qualité

Nos collaborateurs s'efforcent dans leur pratique quotidienne de satisfaire aux exigences de notre mission et à votre droit de bénéficier de **soins de qualité** sans distinction de classe sociale, de nationalité ou de revenus.

Droit de choisir librement le prestataire de soins

En tant que patient, vous pouvez choisir le prestataire de soins par qui vous voulez être traité. Vous pouvez aussi en toute circonstance consulter un autre médecin pour une deuxième opinion.

Le **libre choix** est parfois limité au service de garde ou en raison de la spécialisation.

Vous ne pouvez pas non plus choisir librement un service spécifique.

Le spécialiste peut également décider (sauf en cas d'urgence) de ne pas - ou plus - vous traiter.

Droit à la protection de la vie privée

Vous avez droit au **respect de votre vie privée** : aucune information sur votre état de santé ne peut être communiquée à des tiers ou à votre famille sans votre autorisation. Aucune personne dont la présence n'est pas nécessaire ne peut assister aux soins sans votre autorisation pendant un traitement ou un examen. Vous pouvez demander en toute circonstance quelle est la fonction du collaborateur qui vous aide s'il omet de se présenter.

Droit d'information sur votre état de santé et de donner votre autorisation

Le médecin passe régulièrement pour - si vous le souhaitez - vous communiquer toutes les **informations** requises sur votre **état de santé** et son évolution présumée.

Si vous le souhaitez, vous pouvez vous faire assister par une personne de confiance (par exemple un membre de la famille ou un ami). Les infirmiers peuvent communiquer l'heure de visite du médecin afin qu'ils puissent éventuellement être présents.

Pour chaque traitement ou intervention, nous vous demandons votre **autorisation**, sauf si vous ou votre représentant n'êtes pas en mesure de la donner. Nous vous demandons parfois de consigner cette autorisation par écrit en signant un formulaire de « consentement éclairé » (par exemple pour une opération). Vous avez le droit de refuser.

Droit de disposer d'un dossier patient scrupuleusement tenu à jour et conservé en toute sécurité

Afin de vous traiter de manière optimale et d'assurer un règlement administratif correct, nous établissons un **dossier** pour chaque patient*. Toute personne ayant accès à ces données est tenue par une obligation de secret professionnel.

Le médecin peut vous dire ce que votre dossier contient. Vous pouvez également consulter votre dossier ou désigner une personne à cette fin. Vous pouvez aussi demander une copie de votre dossier patient au moyen d'un formulaire spécifique.

Droit à une gestion efficace de la douleur

Vous avez droit à des soins tenant compte de la **douleur** que vous ressentez. Le personnel soignant veillera donc à mesurer régulièrement votre douleur et des médicaments supplémentaires contre la douleur vous seront éventuellement administrés.

Droit à la médiation des plaintes

Vous pouvez vous adresser au service de médiation, qui écoutera en toute discrétion votre **plainte** et/ou vos **suggestions**. Pour tout accident thérapeutique, vous pouvez présenter une plainte à l'hôpital (**responsabilité centrale**).

Vous trouverez sur le site web une liste de collaborateurs (qui n'en font pas partie).

Attentes à l'égard du patient

La relation entre le patient et le prestataire de soins est basée sur le respect et la confiance mutuels. En tant que patient, vous avez des droits. Mais la direction, les prestataires de soins et les autres collaborateurs de l'hôpital escomptent également un engagement de votre part.

Nous vous demandons par conséquent...

De faire preuve de **respect** dans vos contacts personnels avec les collaborateurs, tout comme nous attendons également du respect de leur part. Nous vous demandons aussi de respecter le calme et la vie privée des autres patients.

De suivre avec l'attention requise **les recommandations et instructions** de l'hôpital et des prestataires de soins.

D'informer clairement et correctement vos prestataires de soins afin qu'ils puissent assurer des soins et un traitement adaptés.

De ne prendre aucun **médicament** extérieur à l'hôpital sans concertation avec le médecin ou les infirmiers.

De vous efforcer au maximum de respecter les **rendez-vous** liés à votre traitement et à vos soins.

De veiller au **paiement** correct des factures remises.

D'informer les prestataires de soins à temps lorsque vous ne pouvez respecter un rendez-vous.

De demander à vos visiteurs de respecter **l'heure de visite** et de quitter la chambre en cas de visite du médecin ou de l'infirmier.

De **fumer** uniquement dans la **zone** prévue à cet effet (terrasse intérieure de l'hôpital).

D'**avertir** l'infirmier en chef si vous quittez le service et de porter systématiquement une **robe de chambre**.

De laisser chez vous **les objets de valeur**. L'hôpital décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Les objets trouvés sont rassemblés à l'accueil.

Vous trouverez plus d'informations sur le **mur d'information** du centre hospitalier (route 76) et sur notre **site web**. Vous pouvez également consulter le **service de médiation** (ou ses dépliants) (route 94).

** Notification conformément à l'art. 4 de la loi du 08/12/1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.*