



Consultation et hospitalisation à l'UZ Leuven

Informations à l'attention des patients
et de leur famille

Consultation et hospitalisation à l'UZ Leuven

ACCESSIBILITÉ	6
Campus	6
Transports en commun	6
Transport de patients	7
Parking	7
Déposer et aller chercher des patients	
Chaises roulantes	9
CONSULTATION	10
Inscription	10
Paiement de votre consultation	11
HOSPITALISATION DE JOUR	12
HOSPITALISATION	12
Choix de chambre	12
Suppléments de chambre et d'honoraires	
Mutualité et assurance hospitalisation	
Modification du choix de chambre	
Confirmation du choix de chambre	
Séjour pour la famille	
Que devez-vous apporter ?	16
Qui devez-vous informer ?	18
Séjour dans l'unité	19
Repas	
Services dans l'unité	
Retour à la maison	23
Qu'en avez-vous pensé ? Enquête flamande sur les patients	
Paiement	25
PRESTATION DE SOINS	26
Collaborateurs	26
Prise de sang	27

Recherche scientifique	27
Matériel biologique humain et tissus résiduels	
Études cliniques	
Matériel visuel	
Donation d'organe	29
DOSSIER MÉDICAL & VIE PRIVÉE	30
Votre dossier médical	30
Qui utilise votre dossier médical ?	
Votre accès personnel à votre dossier	
Projet eHealth : votre dossier auprès d'autres prestataires de soins belges	
Comment déterminer qui a accès à votre dossier ?	
Règlement sur la vie privée	34
Surveillance caméra	34
VOS DROITS EN TANT QUE PATIENT	35
QUALITÉ ET SÉCURITÉ	36
SERVICES	37
Internet sans fil	37
Nourriture et boissons	37
Espace de prières	38
Distributeur de billets	39
Médiation interculturelle et assistance linguistique	39
Magasin	40
RÈGLEMENT INTÉRIEUR	41
Interdiction de fumer	41
Alcool et drogues	41
Animaux domestiques	41
Respect	41
Photos, vidéos et enregistrements sonores	42
RÉCLAMATIONS, QUESTIONS ET FEEDBACK	43
COORDONNÉES	45

ACCESSIBILITÉ UZ LEUVEN

CAMPUS

UZ Leuven campus Gasthuisberg

Herestraat 49, 3000 Louvain

UZ Leuven campus Pellenberg

Weligerveld 1, 3212 Pellenberg

tél. 016 33 22 11

UZ Leuven campus Sint-Rafaël

Kapucijnenvoer 35, 3000 Louvain



Vous pouvez retrouver des informations concernant l'accès aux campus et les itinéraires sur www.uzleuven.be.

TRANSPORTS EN COMMUN

Les campus de l'UZ Leuven sont facilement accessibles avec les transports en commun. Des bus circulent régulièrement entre la gare de Louvain et les campus. Un arrêt de bus est situé devant l'entrée de chaque campus.

Vous pouvez obtenir plus d'informations sur les lignes de bus et leurs horaires à l'accueil ou sur www.delijn.be.

TRANSPORT DE PATIENTS

Vous ne disposez pas en tant que patient d'un moyen de transport depuis et vers l'hôpital ? Dans ce cas, vous pouvez faire appel à un service de transport de patients.

Prenez contact avec votre mutualité pour bénéficier de ce service.

PARKING

Le parking sur le [campus Pellenberg](#) est gratuit.

Aucun parking n'est prévu sur le [campus Sint-Rafaël](#). Vous pouvez utiliser le parking payant sur la Sint-Jacobsplein.

Le parking est payant sur le [campus Gasthuisberg](#). Vous devez payer votre place de parking lorsque vous quittez l'hôpital à l'automate qui se situe au milieu du chemin vitré, juste avant l'entrée du parking.

Tarifs de parking

Les tarifs de parking se trouvent à l'entrée du parking et sur les automates.

Tarif soins pour les patients

Pour les patients, l'UZ Leuven offre des tarifs de parking réduits : le tarif soins. En tant que patient, vous payez un maximum de 4,5 euros par entrée sur le parking et par tranche de 24 heures de stationnement. Pour votre ticket de parking, demandez le tarif soins auprès des bureaux d'inscription ou des automates d'inscription. Il est préférable de le faire directement lors de votre inscription, mais vous pourrez le faire lors de votre sortie de l'hôpital.

Abonnements

Il existe un abonnement de parking pour les patients ou leur famille proche qui se rendent plusieurs jours au campus Gasthuisberg. Demandez-le lors de votre inscription.

Vous vous rendez à l'hôpital en tant que patient ambulatoire chronique pendant une période de 2 mois, et ce, au moins 3 fois par semaine ? Dans ce cas, vous pouvez obtenir un abonnement gratuit. Demandez-le à votre médecin.

Vous pouvez lire de plus amples informations sur les tarifs de parking et les abonnements sur www.uzleuven.be/fr/parking.

Déposer et aller chercher des patients

Campus Gasthuisberg

Il est possible de déposer et d'aller chercher les patients et les visiteurs qui ont des problèmes de mobilité sur le parking des visiteurs (la première demi-heure de parking est gratuite) ou à l'entrée principale de l'hôpital.

Il est interdit de se garer ou de laisser la voiture inoccupée à l'entrée principale. Après la montée ou la descente des passagers du véhicule, le conducteur doit immédiatement poursuivre sa route afin d'éviter tout problème de circulation.

Vous venez vous-même en voiture et avez des problèmes de mobilité ? Dans ce cas, vous pouvez demander l'assistance d'un agent de gardiennage. Signalez-le quand vous entrez sur le parking en appuyant trois fois sur le bouton d'informations qui se trouve à côté de la barrière. Vous serez ainsi directement mis en contact avec un gardien.

Campus Pellenberg et Sint-Rafaël

Il est possible de déposer ou d'aller chercher les patients ou les visiteurs à l'entrée de l'hôpital. Une fois les passagers montés ou descendus du véhicule, le conducteur doit immédiatement poursuivre sa route afin d'éviter tout problème de circulation.

CHAISES ROULANTES

Des chaises roulantes sont à disposition :

- À l'accueil dans le hall d'entrée de tous les campus.
- Dans le chemin vitré entre le parking et l'entrée de l'hôpital (campus Gasthuisberg).

Veuillez toujours rapporter la chaise roulante.

ASSISTANCE

Ne venez pas seulement à l'hôpital, mais profitez d'une assistance.

L'UZ Leuven est un hôpital de grande taille. Pour atteindre certaines unités, il est nécessaire de parcourir de **longues distances**.

La consultation avec un professionnel de santé suscite souvent des émotions. Il est dès lors utile que quelqu'un soit là pour **vous aider et pour traiter l'information**.

Évitez tout risque de chute. Vous êtes inquiet ou avez besoin d'assistance ? N'hésitez pas à demander de l'aide à l'accueil ou parlez-en avec vos prestataires de soins de santé.

CONSULTATION

Pour que votre rendez-vous se déroule dans les meilleures conditions possible : surfez sur www.uzleuven.be/fr/preparation pour savoir comment vous pouvez vous préparer au mieux.

INSCRIPTION

Lors de votre première visite à l'UZ Leuven pour une consultation ou un examen, vous devez toujours passer d'abord par le service des inscriptions avant de vous rendre dans la salle d'attente.

Vous êtes déjà patient chez nous ? Dans ce cas, vous pouvez facilement et rapidement vous inscrire lors de votre prochaine visite via :

- **les automates d'inscription** situés dans le hall d'entrée
Vous avez besoin de votre carte d'identité électronique pour cela.



- **l'application mynexuzhealth**
Ouvrez l'application dès que vous arrivez à proximité de l'hôpital pour vous inscrire.



Scannez ce code ou téléchargez l'application dans le Play Store (Android) ou dans l'App Store (iOS). (Android) of App Store (iOS).

Vous devez quand même aller vous inscrire au bureau des inscriptions si :

- Vos données personnelles (adresse, médecin de famille) ont changé depuis votre dernière visite.
- Vous venez dans le cadre d'un accident de travail.
- Votre facture doit être envoyée à une adresse de facturation.

Pour certains rendez-vous, vous ne pouvez pas vous inscrire avec l'application ou les automates. Ceci sera signalé dans la lettre de confirmation de votre rendez-vous.

PAIEMENT DE VOTRE CONSULTATION

Vous n'avez pas à payer votre consultation ou examen pendant votre séjour à l'hôpital : votre facture vous sera envoyée deux mois plus tard.

En fonction de si votre médecin est conventionné ou non, l'hôpital peut facturer des suppléments d'honoraires. Renseignez-vous lorsque vous prenez rendez-vous.

Statut de conventionné	Supplément d'honoraires possible
Entièrement conventionné	Non
Partiellement conventionné	Oui, seulement à certaines tranches horaires
*Non conventionné	Oui, tout le temps

* Vous pouvez retrouver les jours et les heures pendant lesquels les médecins peuvent appliquer des suppléments d'honoraires dans les salles d'attente et sur la page de profil des médecins sur www.uzleuven.be.

Pour en savoir plus à propos du paiement de votre consultation, vous pouvez vous rendre sur www.uzleuven.be/fr/consultation/paiement.

HOSPITALISATION DE JOUR

Des règles spécifiques sont souvent appliquées pour une hospitalisation de jour. Vous pouvez les retrouver dans des brochures séparées. Demandez-les à votre médecin.

HOSPITALISATION

Pendant votre consultation, vous recevez une date d'hospitalisation provisoire. En raison d'hospitalisations d'urgence, il est possible que cette date soit modifiée. Le service d'hospitalisation vous communique l'heure d'hospitalisation définitive au plus tard 24 heures en avance.

CHOIX DE CHAMBRE

Le médecin a enregistré votre choix de chambre lors de la consultation.

- Vous recevez normalement une chambre commune.
- Vous souhaitez avoir une chambre individuelle ? Signalez-le au médecin.
- Le nombre de chambres individuelles est limité. Aucune chambre individuelle n'est disponible ? Dans ce cas, vous resterez dans une chambre de deux personnes jusqu'à ce qu'une chambre individuelle se libère.

Les parents peuvent généralement rester jour et nuit dans la chambre de leur enfant (rooming-in).

Le type de chambre dans laquelle vous séjournerez n'a bien entendu aucune influence sur la qualité des soins médicaux que vous recevez.

Votre choix de chambre a toutefois des conséquences sur votre facture d'hôpital.

Suppléments de chambre et d'honoraires

Chaque patient paie le ticket modérateur sur les frais de séjour. Il s'agit d'une quote-part personnelle fixe par jour de séjour, qui est établie par la loi, quelle que soit la chambre dans laquelle vous séjournez.

Vous payez ensuite un supplément de chambre et d'honoraires si vous séjournez dans une chambre individuelle.

- **Supplément de chambre**

Si vous optez pour une chambre individuelle, un supplément de chambre est comptabilisé par jour de séjour. Si vous séjournez dans une chambre individuelle pour des raisons médicales ou si vous n'avez vous-même pas demandé une chambre individuelle, vous ne payez pas de supplément de chambre.

- **Supplément d'honoraires**

Votre médecin traitant comptabilise un supplément sur les honoraires de base. En principe, ce supplément ne peut pas dépasser 150 pour cent des honoraires de base. Parlez-en à l'avance avec votre médecin traitant.

Type de chambre	Supplément d'honoraires	Supplément de chambre
Chambre commune	Non	Non
Chambre individuelle	Jusqu'à 150 %	75 euros par jour

Si vous séjournez en tant que parent dans la chambre de votre enfant (rooming-in), vous ne devez pas payer de supplément de chambre. Vous pouvez retrouver plus d'informations sur les tarifs de rooming-in sur www.uzleuven.be/fr/sejour-famille.

Vous pouvez retrouver de plus amples informations dans la déclaration d'admission que vous recevez lors de votre inscription.

Mutualité et assurance hospitalisation

La plus grande partie des frais de votre séjour à l'hôpital est prise en charge par votre mutualité. Les frais facturés à votre mutualité et ceux que vous devez vous-même payer sont clairement indiqués sur votre facture d'hôpital.

Vous pouvez éventuellement demander à l'avance à votre mutualité quels frais sont remboursés.

Vous disposez d'une assurance hospitalisation ? Vous pouvez dès lors demander à l'avance à votre assureur quels frais sont remboursés. Vous pouvez également le vérifier dans votre police d'assurance. Vous pouvez retrouver plus d'informations sur www.uzleuven.be/fr/assurance-hospitalisation.

Vous ne disposez pas d'une assurance maladie valable en Belgique ? Dans ce cas, vous devez payer l'intégralité de votre facture.

Contactez le service social pour obtenir plus d'informations liées à votre droit de bénéficier d'une éventuelle intervention financière.

Vous pouvez contacter le service social via :

- Téléphone : 016 34 86 20
- E-mail: sociaal.werk@uzleuven.be

Modification du choix de chambre

Vous souhaitez modifier votre choix pour une chambre individuelle ou commune ? Vous pouvez toujours demander au service d'hospitalisation s'il reste une chambre de l'autre type disponible.

Vous pouvez contacter le service d'hospitalisation via :

- E-mail: opname@uzleuven.be
- Téléphone : 016 34 35 30

Confirmation du choix de chambre

Le jour de votre inscription, vous confirmez définitivement votre choix de chambre en signant la déclaration d'admission. Vous y retrouvez également les tarifs précis.

Séjour pour la famille

Vous êtes moins mobile, vous devez en tant que patient vous rendre à l'hôpital de manière régulière pendant une courte période ou l'un de vos proches se trouve à l'unité de soins intensifs ? L'UZ Leuven propose un nombre de chambres limité destinées au séjour des familles sur le campus Gasthuisberg.

Vous pouvez retrouver plus d'informations sur www.uzleuven.be/fr/sejour-famille ou demander la brochure informative séparée.

Coordonnées pour le séjour des membres de la famille :

Campus Gasthuisberg

Infos tél. 016 33 73 20

- lundi-jeudi : 10h00-12h00 et 18h00-20h00
- vendredi : 10h00-12h00 et 18h00-19h30
- week-end et jours fériés : 18h00-19h30

Réservations tél. : 016 33 70 04

- 9h00-12h00 et 16h30-19h30

QUE DEVEZ-VOUS APPORTER ?

Pour votre inscription

- ✓ Carte d'identité électronique ou passeport international
- ✓ Numéro de téléphone du domicile, d'une personne de contact, d'un membre de la famille ou d'un voisin
- ✓ Nom du médecin de famille et des éventuels prestataires de soins à domicile

Si applicable pour vous, vous devez également fournir :

- ✓ Une carte d'assurance ou un accord de paiement d'une assurance hospitalisation
- ✓ Un engagement de paiement du CPAS ou d'un autre établissement qui intervient dans la facture d'hôpital

Pour l'inscription de votre **enfant de moins de 12 ans**:

- ✓ Carte d'identité électronique de la personne qui a l'enfant à sa charge pour la mutualité
- ✓ Ou la carte ISI+ de l'enfant
- ✓ Ou une attestation en attente de la carte ISI+ de l'enfant
- ✓ Ou la kids-ID de l'enfant si vous l'avez

Pour l'inscription en cas d'un **accident de travail**, vous devez également fournir :

- ✓ Le nom et l'adresse de l'employeur
- ✓ Le nom et l'adresse de la compagnie d'assurance
- ✓ Le numéro de police
- ✓ La date de l'accident

Pour vos soins médicaux

Si applicable pour vous :

- ✓ Lettre de votre médecin de famille ou de votre médecin référent
- ✓ Résultats des radiographies et des examens précédents
- ✓ Carnet de santé de « Kind en Gezin » (pour les enfants)
- ✓ Tous les médicaments que vous prenez à la maison, de préférence dans leur emballage original
- ✓ Carte de groupe sanguin
- ✓ Certificat de vaccination

Demandez également à votre médecin traitant si vous devez être à jeun lors de votre inscription.

Pour votre séjour

- ✓ Tenue et sous-vêtements confortables
- ✓ Accessoires de toilette, serviette et gants de toilette personnels
- ✓ Pantoufles ou chaussures fermées avec une solide semelle anti-dérapante pour éviter les chutes
- ✓ Pour les enfants : peluche ou jouet préféré

Dans certaines unités et sur le campus Pellenberg, les patients portent durant la journée généralement une tenue normale. Si vous suivez régulièrement des séances de kinésithérapie, il est conseillé de porter une tenue de sport.

Que devez-vous éviter d'apporter ?

Ne prenez pas de grosses sommes d'argent, de bijoux ou d'autres objets de valeur.

QUI DEVEZ-VOUS INFORMER ?

Dès que votre hospitalisation est planifiée et réglée, il est conseillé d'en informer :

Votre mutualité

L'hôpital se charge également d'informer votre mutualité de votre hospitalisation. Mais si cette hospitalisation est liée à un accident, veuillez le signaler expressément à votre mutualité. Informez-vous également sur les éventuelles attestations qui doivent être complétées lors de votre hospitalisation.

Votre assurance hospitalisation

Prévenez votre compagnie d'assurance si elle intervient dans les frais d'hôpital. Demandez également les formulaires nécessaires dans ce cas-ci. L'UZ Leuven a conclu des contrats avec un certain nombre de compagnies d'assurance afin de leur adresser directement les frais à la charge du patient. À cette fin, vous avez besoin d'un accord de paiement de votre compagnie d'assurance pour chaque hospitalisation. Informez-vous à temps auprès de votre compagnie d'assurance.

Vous disposez d'une assurance hospitalisation ? Dans ce cas, relisez attentivement votre police avant votre hospitalisation. De cette manière, vous saurez précisément quels frais seront remboursés par votre compagnie d'assurance.

Votre médecin de famille

À toutes fins utiles, prévenez votre médecin de famille de votre future hospitalisation. En effet, il recevra ultérieurement les résultats de l'examen et les données médicales.

SÉJOUR DANS L'UNITÉ

Repas

Les repas sont servis dans la chambre. Vous pouvez vous-même choisir votre repas via l'écran interactif de votre lit. Vos prescriptions diététiques sont prises en compte. Un diététicien peut vous donner des conseils par rapport à votre alimentation pendant et après votre séjour à l'hôpital.

Les parents et les visiteurs peuvent manger dans la cafétéria de chaque campus.

Le réfrigérateur de votre chambre n'est pas adapté pour conserver des denrées périssables et des plats préparés frais. Demandez si votre unité dispose d'un réfrigérateur central à cet effet.

Vous souhaitez apporter et conserver des denrées alimentaires et des boissons à l'hôpital ? Assurez-vous dès lors d'apporter :

- Des petites portions individuellement emballées ou fermées.
- Une quantité limitée de fruits non écrasés.

Services dans l'unité

Écran interactif : Octopuz

La plupart des chambres sont équipées d'écrans interactifs (appelés Octopuz) à côté du lit. Grâce à Octopuz, vous pouvez regarder la télévision, écouter la radio, téléphoner, surfer sur internet, choisir vos repas et rechercher des informations sur votre séjour à



l'UZ Leuven. Si vous avez besoin de plus d'explications : demandez-le à l'infirmier/ère.

Bibliothèque

L'hôpital offre une vaste gamme de livres, de bandes dessinées et de jeux de société que vous pouvez emprunter gratuitement. Vous ne pouvez pas quitter votre chambre ? Demandez le catalogue à l'infirmier/ère pour que l'on vous apporte des livres dans votre chambre.

École de l'hôpital

Pendant leur séjour, les enfants et adolescents âgés de 2,5 ans à 18 ans peuvent suivre des cours gratuitement dans l'école de l'hôpital. L'infirmier/ère en chef de l'unité où se trouve votre enfant se fera un plaisir de vous fournir de plus amples informations.

Vous pouvez contacter l'école de l'hôpital via :

- E-mail: ziekenhuisschool@uzleuven.be
- Téléphone :
 - campus Gasthuisberg: 016 34 39 62
 - campus Pellenberg: 016 33 81 06

Coiffeur

Vous pouvez demander à l'infirmier/ère qu'un coiffeur vous rende visite dans votre chambre. Vous pouvez également prendre un rendez-vous dans le salon de coiffure du campus Gasthuisberg ou du campus Pellenberg. Déposez votre demande quelques jours à l'avance auprès de l'infirmier/ère. Vous ne devez pas payer les frais de coiffeur immédiatement, ils vous sont communiqués et seront facturés sur la facture d'hôpital.

Pédicure

Vous pouvez recevoir un soin pour les pieds en demandant une pédicure via l'infirmier/ère. Les frais sont comptabilisés sur votre facture d'hôpital.

Prêtre

Une maladie et une hospitalisation peuvent provoquer beaucoup d'émotions et susciter la réflexion.

Les collaborateurs du service pastoral se tiennent à votre disposition pour discuter avec vous ou pour effectuer un rituel. Le prêtre travaille avec une inspiration chrétienne, tout en accordant de l'attention et en valorisant les convictions religieuses de chacun. Si vous le souhaitez, nous pouvons contacter des responsables de cultes reconnus. Il est également possible de recevoir une communion. Demandez-le au prêtre de votre unité ou à l'infirmier/ère.

Vous avez besoin d'un endroit tranquille ? Vous pouvez vous rendre de jour comme de nuit dans l'espace de prières : flèche jaune, niveau I.

Liturgie à l'UZ Leuven :

Campus Gasthuisberg

- Prière de midi : tous les jours ouvrables à 12h45
- Célébration du jour du Seigneur : 10h45

La prière et la célébration du jour du Seigneur sont envoyées via le canal UZ Leuven sur votre écran Octopuz.

Campus Pellenberg

- Célébration du jour du Seigneur : 10h30, chaque 1er et 3e dimanche du mois

Vous pouvez contacter le service pastoral au 016 34 86 20.

Courrier

Recevoir du courrier

Demandez aux personnes qui vous écrivent de mentionner l'adresse correcte :

- Votre nom
- Numéro de l'unité de soins
- Numéro de chambre
- Adresse du campus (voir le chapitre « Coordonnées » à la fin de cette brochure)

Envoyer du courrier

Donnez le courrier à envoyer à l'infirmier/ère ou postez vous-même les lettres. Vous trouverez dans chaque campus une boîte aux lettres aux alentours de l'accueil ou de l'entrée.

Carte de vœux via le site

L'UZ Leuven offre la possibilité d'envoyer une carte de vœux à un patient hospitalisé sur www.uzleuven.be/fr/carte-de-voeux. La carte

de vœux personnalisée est imprimée par nos collaborateurs et livrée à l'unité où se trouve le patient. Ce service est gratuit.

D'autres services généraux tels que la cafétéria, les distributeurs de billets, l'internet sans fil,... sont repris dans le chapitre « Services » à la page 37 de cette brochure.

RETOUR À LA MAISON

Votre sortie de l'hôpital est toujours décidée d'un commun accord avec le médecin traitant. Discutez clairement des soins que vous devez continuer à suivre à la maison avant votre sortie de l'hôpital (médicaments, régime et soin des plaies).

Demandez également à temps tous les documents de sortie et attestations dont vous avez besoin. Vérifiez que vous n'avez pas oublié d'objets personnels lorsque vous quittez la chambre.

Vous avez encore besoin d'une aide ou d'une assistance supplémentaire à la maison ? Nos travailleurs sociaux se feront un plaisir de vous donner des conseils par rapport aux différentes solutions et vous aideront à la choisir.

Demandez à l'infirmier/ère de contacter le travailleur social ou contactez le service social :

- campus Gasthuisberg: tél. 016 34 86 20
- campus Pellenberg: tél. 016 33 83 50

Quel est votre avis ? Enquête flamande sur les patients

Nous serions ravis de connaître votre avis sur votre séjour et sur la prestation de soins. Votre feedback nous aide à nous améliorer.

Chaque patient qui est hospitalisé à l'UZ Leuven est invité à répondre à une courte liste de questions. Ce questionnaire peut être rempli de deux manières différentes :

Pendant votre séjour, sur l'écran Octopuz

Pendant votre séjour à l'hôpital, vous recevrez périodiquement une demande pour répondre à une liste de questions sur votre écran Octopuz. Vous pouvez également retrouver la liste de questions en vous rendant sur « Mon dossier » et en cliquant ensuite sur « Enquêtes » sur votre écran.

Après votre sortie, sur www.mynexuzhealth.be

Au moment de votre sortie, vous recevez un e-mail sur votre adresse mail. Ce message comprendra les instructions pour compléter la liste de questions.

La liste des questions que nous utilisons a été créée par le Vlaamse Patiëntenpeiling (VPP - Enquête flamande sur les patients), un organisme indépendant, en collaboration avec le gouvernement flamand. Nous prendrons des mesures en fonction de vos réponses afin d'améliorer les soins et le service pour tous les patients.

Vous êtes curieux de connaître les résultats ?

Le **Vlaamse Patiëntenpeiling** est utilisé dans plus de 60 hôpitaux de Flandre. Vous pouvez retrouver les résultats pour l'UZ Leuven et pour les autres hôpitaux sur le site www.zorgkwaliteit.be.

PAIEMENT

Pendant votre séjour à l'hôpital, vous ne devez pas payer pour votre hospitalisation. Vous ne devez pas non plus payer directement après votre hospitalisation : la facture est d'abord directement envoyée à votre mutualité et éventuellement à votre compagnie d'assurance hospitalisation.

Vous recevrez ensuite une facture pour le ticket modérateur (votre quote-part personnelle qui est établie par la loi) et les frais supplémentaires. Nous vous demandons de payer la facture immédiatement après réception.

Vous êtes resté(e) plus de 30 jours à l'hôpital ? L'hôpital vous a peut-être déjà envoyé une facture intermédiaire.

Estimation des coûts

Vous avez des questions liées à votre facture ou vous souhaitez recevoir une estimation des coûts de votre séjour et de vos soins à l'avance ? N'hésitez pas à prendre contact avec le service d'administration médicale :

- E-mail: medische.administratie@uzleuven.be
- Tél. 016 34 74 00

Pour en savoir plus sur la facture et les coûts, rendez-vous sur www.uzleuven.be/fr/hospitalisation/paiement.

PRESTATION DE SOINS

COLLABORATEURS

Tous nos collaborateurs de l'UZ Leuven portent un badge avec leur nom et leur photo. Vous pouvez facilement reconnaître à quelle la catégorie professionnelle le collaborateur appartient grâce à la couleur du badge :

- **Jaune** : médecins et dentistes
- **Vert clair** : prestataires de soins qui entrent en contact direct avec les patients, comme les infirmiers, les kinésithérapeutes, les ergothérapeutes,...
- **Vert foncé** : prestataires de soins qui soutiennent les soins octroyés au patient, tels que les travailleurs sociaux, les prêtres, les techniciens de laboratoire,...
- **Gris** : collaborateurs administratifs, du service financier ou des ressources humaines par exemple,...
- **Bleu** : collaborateurs généraux, du service technique, du service de nettoyage ou de la cuisine par exemple,...



L'UZ Leuven est un hôpital universitaire. En d'autres mots, l'hôpital contribue activement à la formation de nouveaux prestataires de santé. Pour cette raison, vous pouvez également être examiné(e), traité(e) ou soigné(e) par des médecins, des infirmiers et du personnel paramédical en formation. Cette situation se produit toujours sous la supervision d'un membre du personnel médical, infirmier ou paramédical fixe qui est responsable pour vos soins.

PRISE DE SANG

Avant une intervention, il est possible qu'un médecin veuille vérifier si votre sang est contagieux pour les prestataires de soins concernés (en cas d'hépatite ou de sida par exemple). Si vous ne souhaitez pas effectuer ces analyses de sang, veuillez le signaler à temps à votre médecin.



Si vous savez que vous souffrez d'une maladie infectieuse, il est de votre devoir de le signaler à votre médecin.

RECHERCHE SCIENTIFIQUE



La recherche scientifique fait également partie des missions principales d'un hôpital universitaire, en plus des soins aux patients et de la formation. L'objectif de cette recherche scientifique est d'améliorer la connaissance des maladies et de la santé et d'acquérir de nouvelles connaissances qui débouchent finalement sur des thérapies nouvelles ou plus efficaces pour le patient.

Matériel biologique humain et tissus résiduels

Le matériel biologique humain restant après une analyse diagnostique ou après une intervention (tissus résiduels) peut être utilisé pour la recherche scientifique. Il peut s'agir de matériel biologique, tel que des cellules et des tissus humains, des embryons et des fœtus.

Chaque utilisation doit recevoir l'approbation préalable de la commission d'éthique de l'UZ Leuven.

Si vous ne souhaitez pas qu'une situation de la sorte se produise, vous ou votre mandataire pouvez refuser cette utilisation. Vous pouvez discuter de ce refus avec le médecin responsable du prélèvement de votre matériel biologique ou avec le médecin en chef de l'UZ Leuven.

Études cliniques

Dans certaines situations, il peut vous être demandé de participer à une étude. Une étude clinique permet d'améliorer en permanence les médicaments et les traitements que nous utilisons.

Vous pouvez décider librement si vous voulez participer ou non à cette étude. De toute évidence, un refus de participer n'a aucune influence sur la qualité des soins que vous recevrez ultérieurement.

Images

Pendant une intervention ou une procédure, des images peuvent être prises en vue d'une utilisation à des fins d'enseignement médical ou de publication scientifique. Ces images sont toujours utilisées en respectant la vie privée.

DON D'ORGANE

Si un patient perd la vie dans un hôpital, les médecins ont le droit de retirer des organes ou des tissus en vue d'une transplantation. Le coordinateur de la transplantation demande toujours si le patient a au cours de sa vie manifesté une opposition à la transplantation d'organes ou de tissus. Le médecin traitant doit également demander à la famille proche s'il elle a connaissance des souhaits de la personne décédée.

DOSSIER MÉDICAL & VIE PRIVÉE

VOTRE DOSSIER MÉDICAL

L'UZ Leuven travaille avec un dossier central par patient, qui recouvre toutes les spécialités. Ce dossier est entièrement électronique et est établi par des médecins, des infirmiers et des membres du personnel paramédical (travailleurs sociaux, kinésithérapeutes, psychologues,...). Un dossier partagé permet de faciliter la communication entre les différents prestataires de soins qui se chargent ensemble de vos soins. De cette manière, le dossier médical contribue à des soins sécurisés, efficaces et de qualité tout en respectant la loi d'un point de vue des droits des patients.

Qui utilise votre dossier médical ?

Les collaborateurs de l'UZ Leuven peuvent consulter votre dossier, tant qu'ils sont directement concernés par les soins qui vous sont octroyés.

L'UZ Leuven a choisi nexuzhealth pour la gestion de votre dossier central. D'autres hôpitaux peuvent également choisir ce même système. Si vous êtes soigné dans un hôpital nexuzhealth similaire, votre dossier médical est partagé avec vos prestataires de soins de cet hôpital. Étant donné qu'il est essentiel que votre médecin traitant dispose de toutes les informations liées à votre état de santé, vous n'êtes pas autorisé en tant que patient à refuser l'accès de votre dossier aux prestataires de soins en charge dans les hôpitaux nexuzhealth.

La liste des hôpitaux nexuzhealth ne cesse de s'allonger. Vous pouvez retrouver une liste actualisée sur www.nexuzhealth.be.

Grâce à l'utilisation d'applications web sécurisées, votre **médecin de famille ou le prestataire de soins référent** (spécialiste, biologiste clinique, dentiste,...) peut également consulter votre dossier médical nexuzhealth depuis son propre cabinet.

Votre médecin de famille dispose automatiquement d'un accès à votre dossier nexuzhealth.

Les autres référents ne disposent pas automatiquement d'un accès à votre dossier nexuzhealth.

Via l'application web sécurisée mynexuzhealth, vous pouvez vous-même gérer l'accès des médecins de famille et des autres référents.

Quels sont les avantages pour vous en tant que patient ?

Grâce au dossier partagé, vous ne devez plus communiquer à nouveau à d'autres hôpitaux ou à votre médecin de famille les examens que vous avez passés et les traitements que vous avez suivis. De cette manière, votre médecin traitant reçoit systématiquement un aperçu exhaustif de votre état de santé. Tous ces facteurs jouent en faveur de la qualité des soins, évitent les doubles examens et facilitent le passage d'un hôpital nexuzhealth à un autre.

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

Le dossier médical partagé dispose d'une protection renforcée. Seuls les prestataires de soins concernés par les soins qui vous sont octroyés disposent d'un accès à votre dossier. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.uzleuven.be/fr/dossier-medical.

Votre accès personnel à votre dossier

En tant que patient, vous pouvez également recevoir un accès à votre dossier sur www.mynexuzhealth.be ou via l'application [mynexuzhealth](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.nexuzhealth).



Pour obtenir plus d'informations, n'hésitez pas à consulter la page www.nexuzhealth.be/fr/questions-fréquentement-posées.

Plateforme eHealth : votre dossier auprès d'autres prestataires de soins belges

Le gouvernement a créé des canaux de communication sécurisés afin que tous les prestataires de soins qui sont concernés à ce moment par les soins qui vous sont octroyés puissent s'échanger vos données médicales. Via cette plateforme, les prestataires de soins qui n'utilisent pas [nexuzhealth](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.nexuzhealth) peuvent dès lors également avoir accès à vos données médicales.

Cet échange de données médicales est uniquement possible si vous avez donné votre autorisation unique.

Ceci est possible via :

- le bureau d'inscription de l'UZ Leuven.
- en ligne sur www.mijngezondheid.belgie.be

Vous pouvez retrouver de plus amples informations sur www.vlaamspatientenplatform.be.

Comment déterminer qui a accès à votre dossier ?

- Votre dossier médical est utilisé à l'UZ Leuven et dans les hôpitaux nexuzhealth uniquement par les prestataires de soins qui vous prennent en charge, et ce, pendant la durée de vos soins. Cette utilisation fait partie de la formule complète de nos prestations de soins. Vous ne pouvez pas refuser cet accès.
- Le médecin de famille dispose automatiquement d'un accès à votre dossier UZ Leuven/nexuz-health. Si vous ne souhaitez pas accorder cet accès, vous devez le refuser de manière explicite.

COMMENT ?

- auprès du bureau d'inscription de l'UZ Leuven.
- sur www.mynexuzhealth.be ou via l'application mynexuzhealth

- Les autres référents ne disposent pas automatiquement d'un accès. Si vous souhaitez leur permettre de consulter votre dossier UZ Leuven/nexuzhealth, vous devez d'abord leur donner l'autorisation.

COMMENT ?

- auprès du référent lui-même
- auprès du bureau d'inscription de l'UZ Leuven.
- sur www.mynexuzhealth.be

- Si vous êtes d'accord que l'UZ Leuven mette des données de votre dossier à disposition d'autres prestataires de soins dans le cadre de eHealth, vous devez donner une autorisation unique. Ces prestataires de soins disposent également d'un accès à votre dossier uniquement lorsqu'ils sont en charge de vous octroyer des soins.

COMMENT ?

- auprès du bureau d'inscription de l'UZ Leuven.
- sur www.mijngezondheid.belgie.be

RÈGLEMENT SUR LA VIE PRIVÉE

L'UZ Leuven accorde une importance capitale à la protection de la vie privée et des données à caractère personnel de ses patients. Notre règlement sur la vie privée détermine la manière avec laquelle nous utilisons les données à caractère personnel que nous collectons et que nous traitons. Dans ce règlement sur la vie privée, il est notamment précisé comment les données à caractère personnel des patients sont traitées dans le cadre des prestations de soins octroyées et comment le patient peut exercer un contrôle sur le traitement de ses données à caractère personnel.

SURVEILLANCE CAMÉRA

L'UZ Leuven souhaite créer un environnement sûr pour les patients, les visiteurs et les collaborateurs. Pour y parvenir, notre service de surveillance interne utilise notamment des caméras de surveillance.

VOS DROITS EN TANT QUE PATIENT

Depuis 2002, vos droits en tant que patient sont établis par une loi (www.patientrights.be).

En résumé, elle régit vos droits sur les points suivants :

- Prestation de soins de qualité
- Libre choix d'un praticien professionnel
- Être informé sur votre état de santé
- Autorisation pour les soins
- Accès au dossier médical
- Protection de la vie privée
- Médiation des réclamations
- Traitement de la douleur

En plus de ces droits, le patient dispose également d'une obligation de collaborer avec les prestataires de soins en fournissant par exemple les informations nécessaires et en suivant les conseils donnés.

QUALITÉ ET SÉCURITÉ

En plus des soins de qualité, l'UZ Leuven souhaite également garantir un environnement de soins sécurisé. Pour cette raison, l'UZ Leuven respecte scrupuleusement les normes internationales en matière de sécurité du patient. L'UZ Leuven a été le premier hôpital de Belgique à décrocher le label international JCI lié à la sécurité et à la qualité des soins octroyés. Ces normes internationales mettent notamment l'accent sur les points suivants :

- Identification correcte des patients
- Communication efficace au cours de l'intégralité du processus de soins
- Utilisation sécurisée de médicaments
- Garantir une intervention adaptée grâce à une procédure adéquate
- Réduction du risque d'infections
- Réduction du risque de chute

SERVICES

INTERNET SANS FIL

Un wifi gratuit est disponible dans tout l'hôpital. Sélectionnez sur votre appareil le réseau wifi « UZ Leuven gast ».

NOURRITURE ET BOISSONS

Distributeurs de boissons et de snacks

Sur le campus Gasthuisberg et Pellenberg, les distributeurs de boissons et de snacks se trouvent près du hall d'entrée et dans les rues de visiteurs.

Campus Gasthuisberg – cafétéria

Emplacement : niveau 2

Heures d'ouverture :

Tous les jours de 7h15 à 20h00

- 7h15 à 11h30 : petit-déjeuner
- 11h30 à 20h00 : buffet chaud et froid



Campus Gasthuisberg – café-bar

Emplacement : hall d'entrée

Heures d'ouverture :

- Jours ouvrables : de 7h45 à 19h00
- Week-end et jours fériés : de 14h00 à 19h00

Offre : petits pains, tartes et viennoiseries, boissons chaudes et froides, soupe,...

Distributeurs : notamment du pain, des boissons, des snacks, des sandwiches garnis, du yaourt et des fruits.

Campus Gasthuisberg – Take-out

Offre : sandwiches garnis, viennoiseries, tartes, snacks, friandises, glace, fruits, yaourt, pain, repas à emporter,...

Take-out 1

- Ouvert de 11h00 à 14h30
- Emplacement : niveau I - flèche dorée

Take-out 2

- Ouvert de 8h00 à 18h00
- Emplacement : niveau I - flèche vert citron

Campus Pellenberg – cafétéria

Emplacement : niveau -I

Heures d'ouverture :

Jours ouvrables : de 7h30 à 18h30

- 7h30 à 11h30 : petit-déjeuner
- 11h30 à 14h00 et 17h00 à 18h30 : buffet chaud et froid
- 14h00 à 18h30 : buffet froid, snacks chauds et froids, petits pains,...

Week-end et jours fériés : de 11h00 à 18h30

- 11h00 à 14h00 : buffet chaud et froid
- 14h00 à 18h30 : buffet froid, snacks chauds et froids, petits pains,...

ESPACE DE PRIÈRES

Il existe un espace de prières sur le campus Gasthuisberg et le campus Pellenberg pour les différentes convictions religieuses. Vous y êtes toujours le bienvenu.

- L'espace de prières est ouvert de jour comme de nuit.
- Suivez la signalétique « Gebedsruimte » depuis le hall d'entrée.

Campus Gasthuisberg

- Prière de midi : tous les jours ouvrables à 12h45
- Célébration du jour du Seigneur : 10h45

Campus Pellenberg

- Célébration du jour du Seigneur : 10h30, chaque 1er et 3e dimanche du mois

DISTRIBUTEUR DE BILLETS

Vous pouvez trouver un distributeur de billets dans le hall d'entrée du campus Gasthuisberg, juste à côté de l'accueil. Un autre distributeur de billets se trouve dans la rue des visiteurs au premier étage. Sur le campus Pellenberg, vous pouvez retrouver un distributeur de billets au niveau 0 à côté des toilettes des visiteurs.



MÉDIATION INTERCULTURELLE ET ASSISTANCE LINGUISTIQUE

Tous les patients ont le droit de recevoir une prestation de services correcte dans une langue qu'ils comprennent.

En cas de besoin, l'hôpital fait appel à un médiateur interculturel ou à un interprète (également avec la langue des signes flamande). Ils viennent sur place ou travaillent à distance par téléphone ou internet.

Vous pouvez demander une assistance linguistique via :

- le travailleur social de votre unité
- l'unité de soins où vous êtes affecté(e)

Pour en savoir plus sur les interprètes et sur le service de médiation interculturelle : www.uzleuven.be/fr/mediation-interculturelle.

MAGASIN

Campus Gasthuisberg

- Vous pouvez acheter des journaux, des revues, des cartes illustrées, des jouets, des gadgets, des pralines, etc. dans le [magasin](#) situé dans le hall d'accueil.
- En haut des escaliers du hall d'entrée, vous pouvez également trouver un [magasin de fleurs](#).
- Dans le chemin vitré qui vous amène vers le parking, vous pouvez également retrouver une [pharmacie](#) accessible à tous.

Campus Pellenberg

Vous pouvez vous adresser à l'accueil pour obtenir une offre limitée de journaux et de revues.

Pour en savoir plus à propos des services :

- Campus Gasthuisberg: www.uzleuven.be/fr/gasthuisberg
- Campus Pellenberg: www.uzleuven.be/fr/pellenberg

RÈGLEMENT D'INTÉRIEUR

INTERDICTION DE FUMER

Il est interdit de fumer sur tous les campus.

Fumer est uniquement autorisé dans l'espace fumeurs situé en dehors de l'hôpital :

- **Campus Gasthuisberg**: à côté de l'entrée principale et à côté du bâtiment femme, enfant et hérédité
- **Campus Pellenberg**: dans la cabine de fumeurs à côté de l'entrée ou dans le grand espace pour fumeurs à côté de l'arrêt de bus



ALCOOL ET DROGUES

L'utilisation d'alcool et de drogues n'est pas autorisée.



ANIMAUX DOMESTIQUES

Les animaux domestiques ne sont pas autorisés ni dans l'hôpital ni dans le hall d'entrée.

Les chiens d'assistance sont autorisés et peuvent vous accompagner jusqu'à la chambre dans certains cas. Veuillez vous informer à ce sujet à l'accueil.



RESPECT

Des soins de qualité vont de pair avec des soins respectueux. Pour cette raison, l'UZ Leuven applique une tolérance zéro par rapport à l'agression verbale et physique.



PHOTOS, VIDÉOS ET ENREGISTREMENTS SONORES

Il existe des règles à respecter pour prendre des vidéos, des films et des enregistrements sonores afin de protéger la vie privée de nos patients, de nos visiteurs et de nos collaborateurs.



Faire des enregistrements : qu'est-ce qui est autorisé et qu'est-ce qui ne l'est pas ?

- La création d'un enregistrement audiovisuel ne peut en aucun cas nuire à la prestation de soins.
- Vous pouvez faire des photos, des vidéos et des enregistrements sonores de vous-même dans l'hôpital. Tout enregistrement d'une autre personne (patients, visiteurs ou collaborateurs) sans son autorisation, que ce soient des images ou des conversations, est interdit.
- Vous ne pouvez pas effectuer d'enregistrements de personnes mineures.
- Vous ne pouvez pas prendre de photos ou de vidéos des badges du personnel, des écrans d'ordinateur ou des écrans avec des photos des patients ou des collaborateurs.

Enregistrements d'autres personnes : demandez toujours l'autorisation.

Vous souhaitez effectuer des enregistrements sur lesquels d'autres personnes sont reconnaissables ?

- Demandez toujours l'autorisation de ces personnes.
- Indiquez-leur ce que vous allez faire avec ces photos, vidéos ou enregistrements sonores. Vous ne pouvez pas les utiliser à des fins autres que celles pour lesquelles elles ont donné leur autorisation.
- Si une personne refuse d'accorder son consentement, vous n'êtes pas autorisé(e) à prendre des photos ou à effectuer des enregistrements sonores ou vidéo de cette personne.

Faites attention avec le partage en ligne

Tout ce que vous mettez sur Internet peut et pourra toujours être retrouvé. Ne mettez aucun contenu susceptible de nuire à vous ou à d'autres personnes sur les réseaux sociaux ou sur le Web. Adoptez une attitude respectueuse si une personne vous demande de supprimer une photo ou une vidéo.

RÉCLAMATIONS, QUESTIONS ET FEEDBACK

Nous accordons une importance capitale à la qualité de nos soins et estimons qu'il est essentiel de savoir comment vous avez vécu votre séjour à l'hôpital.

Il est possible que vous n'ayez pas été satisfait(e) de certaines choses. N'hésitez pas à le communiquer au service de médiation afin que nous puissions continuer d'améliorer la qualité de notre prestation de services. Vous pouvez également vous adresser au service de médiation pour des compliments ou des remerciements.

Vous pouvez nous communiquer votre expérience et vos suggestions sur le formulaire situé sur la page suivante. Insérez ce formulaire dans l'enveloppe qui se trouve à l'arrière de cette brochure, à l'attention du « [service de médiation](#) ». Vous pouvez la remettre à l'infirmier/ère ou au service d'accueil. Vous pouvez également nous envoyer ce formulaire après votre séjour.

Coordonnées du service de médiation :

UZ Leuven
Service de médiation
Herestraat 49, 3000 Leuven
Tél. : 016 34 48 18
E-mail : ombudsdienst@uzleuven.be

COORDONNÉES

UZ Leuven campus Gasthuisberg
Herestraat 49, 3000 Leuven

UZ Leuven campus Pellenberg
Weligerveld I, 3212 Pellenberg

UZ Leuven campus Sint-Rafaël
Kapucijnenvoer 35, 3000 Leuven

Numéro de téléphone général pour tous les campus : 016 33 22 11
Adresse e-mail générale : info@uzleuven.be
Site Internet: www.uzleuven.be/fr

Inscriptions

campus Gasthuisberg	016 34 35 50
campus Pellenberg	016 33 80 20

Possibilités de séjour pour la famille

campus Gasthuisberg	
• séjour pour la famille – info	016 33 73 20
• séjour pour la famille – réservation	016 33 70 04

Administration médicale

medische.administratie@uzleuven.be	016 34 74 00
--	--------------

Service de médiation

ombudsdienst@uzleuven.be

016 34 48 18

Accueil

onthaal@uzleuven.be

campus Gasthuisberg

016 34 35 36

campus Pellenberg

016 33 83 65

Service d'hospitalisation

opname@uzleuven.be

016 34 35 30

Équipe de soutien des soins palliatifs 016 33 24 22

Service pastoral

campus Gasthuisberg

016 34 86 20

campus Pellenberg

016 33 83 50

Service social

campus Gasthuisberg

016 34 86 20

campus Pellenberg

016 33 83 50

Service d'urgence

campus Gasthuisberg

016 34 39 00

École de l'hôpital

ziekenhuisschool@uzleuven.be

campus Gasthuisberg

016 34 39 62

campus Pellenberg

016 33 81 06

© février 2020 UZ Leuven

Ce texte et ses illustrations ne peuvent être reproduits qu'avec l'accord du service Communication de l'hôpital universitaire de Leuven (UZ Leuven).

Conception et réalisation

Ce texte a été rédigé par le service Communication.

Cette brochure peut également être consultée sur
www.uzleuven.be/fr/consultation-et-hospitalisation.

Les remarques ou suggestions concernant cette brochure peuvent être adressées à communicatie@uzleuven.be.

Éditeur responsable
UZ Leuven
Herestraat 49
3000 Leuven
tél. 016 33 22 11
www.uzleuven.be

 mynexuzhealth



Consultez votre dossier médical
sur www.mynexuzhealth.be ou

