

# Bienvenue aux Hôpitaux Iris Sud



Hôpitaux Iris Sud | HIS 

Joseph Bracops • Molière Longchamp • Etterbeek-Ixelles • Etterbeek-Baron Lambert

# Table des matières

## Table des matières

<b>Votre admission</b>	Hospitalisation décidée par le médecin	5
	Arrivée par les urgences	5
	Procédure d'admission	6
	Choix de la chambre et du médecin	6
	Accompagnateur	7
	Procédure de paiement de l'acompte	7
<b>Votre séjour</b>	Votre prise en charge	9
	Le bracelet	9
	Effets personnels à emporter	9
	Examens médicaux	10
	Heures de visite	10
	Parking	11
	Repas	11
	Téléphone	12
	Télévision	12
	Wi-Fi	12
	Coiffure, manucure, pédicure	13
	Boutique, cafétéria	13
	Distributeurs de boissons et de friandises	13
	Assistance morale, religieuse ou philosophique	13
	Hôpital sans Tabac	14
	Hôpital à énergie positive	14
<b>Les intervenants</b>	Personnel infirmier	15
	Médecins	15
	Personnel paramédical	16
	Médiation droits du patient	17
	Médiation interculturelle	18
	Service social	18
	Responsable de site	18
	Bénévoles	18

## Votre départ

Questionnaire de satisfaction	19
Annonce et documents	19
Facturation	19
Contestations et plaintes	20

## Protection de la vie privée

Protection de la vie privée	21
-----------------------------	----

## Numéros de téléphone et adresses utiles

23

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

La direction et le personnel des Hôpitaux Iris Sud vous souhaitent la bienvenue et vous souhaitent un rapide et complet rétablissement.

Cette brochure a été conçue pour vous guider tout au long de votre parcours et répondre à vos premières questions. Lisez-la attentivement et conservez-la, elle contient de nombreux renseignements utiles.

Vous avez besoin d'informations supplémentaires? Contactez notre personnel administratif ou soignant : il fera le maximum pour vous répondre.

Notre site internet [www.his-izz.be](http://www.his-izz.be) est également à votre disposition.

Nous espérons que votre séjour dans notre établissement sera le plus agréable possible.

Soyez assuré(e) que nous mettons tout en œuvre pour mériter la confiance que vous nous témoignez.

**Catherine Goldberg**  
Directeur Général



# Votre admission

## Votre admission

### Hospitalisation décidée par le médecin

Pour toute hospitalisation classique, présentez-vous au bureau des admissions du **lundi au jeudi de 7h30 à 18h30, le vendredi de 7h30 à 16h, les week-ends et jours fériés de 10h30 à 18h00.**

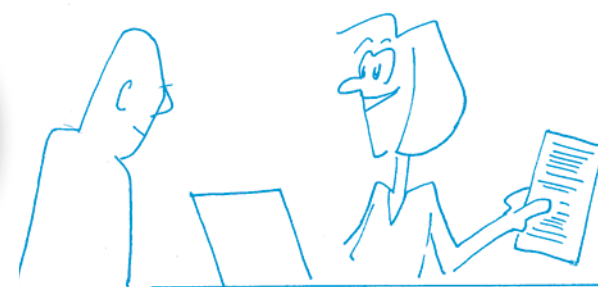
- Etterbeek-Ixelles: 02.641.48.63/64
- Joseph Bracops: 02.556.14.10/11
- Molière Longchamp: 02.348.51.51/55

Pensez à réserver votre chambre dès que vous connaissez votre date d'hospitalisation : cela augmentera les possibilités d'obtenir le type de chambre que vous désirez.

### Arrivée par les urgences

Vous êtes arrivé(e) aux urgences où il a été décidé de vous hospitaliser. Ne vous inquiétez pas : les formalités administratives seront complétées au plus tard à votre chevet ou par votre famille.

Pensez à informer votre employeur, votre assurance et votre mutualité de votre hospitalisation.



## Procédure d'admission

Pour votre admission, apportez les documents suivants :

- une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport);
- votre carte de santé européenne le cas échéant;
- la demande d'admission délivrée par votre médecin;
- les documents et carte d'assurance hospitalisation (Assurcard, Mediassistance, DKV, Vanbreda...);
- les coordonnées de votre médecin traitant;
- les coordonnées d'une personne de contact;
- votre document de prise en charge si vous dépendez de l'organisme assureur d'un pays étranger ou d'une organisation internationale (UE, OTAN...);
- votre réquisitoire si vous dépendez d'un CPAS.

Vous aurez à signer plusieurs documents, dont un formulaire d'admission réglementaire, utilisé dans tous les hôpitaux belges. Nous vous proposerons également de rejoindre le Réseau Santé Bruxellois. Il s'agit du partage électronique des données de santé entre les différents intervenants qui soignent un même patient. Une meilleure communication entre les personnes qui vous soignent profite à votre santé. Cependant, vous êtes libre d'accepter ou de refuser de le rejoindre.

## Choix de la chambre et du médecin

Lors de l'admission, vous devrez choisir entre une **chambre** individuelle, à deux lits ou une chambre commune. Nous essaierons de répondre à votre demande, sachez toutefois que le nombre de chambres dans chaque catégorie est limité et que l'hôpital est soumis à des impondérables. Si nous ne pouvons pas répondre à votre demande, vous serez transféré(e) dans le type de chambre souhaité dès que possible.

Une chambre individuelle donne lieu à un supplément éventuel sur les frais d'hospitalisation et sur les honoraires médicaux. Les modalités de ce supplément, qui ne pourra excéder 300% du montant de base INAMI, vous seront communiquées lors de l'admission. Aucun supplément n'est exigible si vous séjournez en chambre commune ou à 2 lits.

Pensez à vous renseigner auprès du médecin à propos du supplément d'honoraires éventuellement appliqué.

Pensez à vérifier ce que couvre votre assurance.

Concrètement, voici ce qui donne lieu à des suppléments éventuels sur les frais d'hospitalisation et sur les honoraires médicaux :

Chambre commune	/
Chambre à 2 lits	/
Chambre individuelle	+ supplément d'honoraires + frais d'hospitalisation

Conformément aux droits du patient, vous êtes libre de choisir votre **médecin** (prestataire interne ou autorisé par l'hôpital).

Important ! les honoraires, les frais d'hospitalisation et leurs suppléments éventuels seront repris sur la facture qui vous sera adressée après votre sortie. Vous ne les payerez donc pas directement au médecin. Dès lors, hormis l'acompte à payer auprès du service des admissions, vous n'avez aucun paiement à effectuer à l'hôpital.

## Accompagnateur

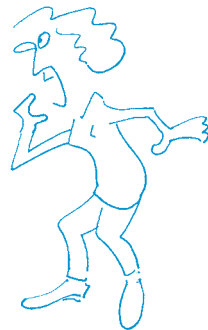
Un accompagnateur peut être logé dans les chambres individuelles, moyennant un supplément de prix qui couvre l'hébergement. Ce supplément sera repris sur votre facture, ainsi que les repas pris à l'hôpital par votre accompagnateur.

## Procédure de paiement de l'acompte

Si vous êtes en ordre d'assurabilité (mutualité), un acompte devra être versé au plus tard le jour de votre admission. Son montant sera fonction de la catégorie de chambre choisie (consultez le paragraphe *Choix de la chambre et du médecin*) et de la durée estimée de votre séjour. Il couvre en partie les frais d'hospitalisation qui ne sont pas pris en charge par votre mutualité (ex: les quotes-parts légales à votre charge, les médicaments non remboursés, les suppléments de chambre et d'honoraires, les biens et services divers, les actes esthétiques, ...). Vous réglerez cette provision de préférence par carte de débit ou carte de crédit. Le paiement liquide est possible mais ne pourra excéder 3.000€. Après chaque période de 7 jours d'hospitalisation, un nouvel acompte vous sera demandé.

Si vous n'êtes pas en ordre d'assurabilité, signalez-le au médecin avant votre hospitalisation. Vous remplirez ensemble le formulaire de demande de devis. Le service de tarification vous fera suivre une estimation des coûts qui vous sera réclamée à titre d'acompte. Sans estimation réalisée dans les délais, un acompte de minimum 1.000€ par journée d'hospitalisation prévue vous sera demandé. En cas d'hospitalisation urgente et dans l'attente d'une estimation, un acompte minimum de 1.000€ par jour prévu vous sera demandé.

Si vous bénéficiez de l'aide d'un organisme public (CPAS, Fedasil,...), vous devrez le signaler à nos services et au médecin. Ils pourront ainsi entreprendre les démarches nécessaires avant votre hospitalisation. Aucun acompte ne vous sera réclamé si vous possédez un réquisitoire ou une preuve de prise en charge d'une assurance privée valable. Les informations relatives à la facture sont reprises dans le paragraphe *Facturation* (page 19).



# Votre séjour

## Votre séjour

### Votre prise en charge

Pour vos déplacements dans l'hôpital, nous vous demandons de bien vouloir vous vêtir décentement ou de porter un peignoir et des pantoufles.

L'équipe hospitalière qui vous prend en charge est formée d'hommes et de femmes qui partagent sans restriction l'engagement d'assurer à tous les soins et services les meilleurs, sans distinction de statut social ou de religion. Le choix que vous avez fait implique de votre part de souscrire à un contrat de confiance réciproque et librement accepté. Il nous apparaît important de vous informer que nous ne pourrions en aucun cas satisfaire ni accepter des exigences particulières qui seraient fondées sur des principes de discrimination incompatibles avec la vocation neutre de notre institution.

Nous demandons à nos patients de ne pas quitter le service sans en informer le personnel infirmier et de ne pas sortir de l'enceinte de l'hôpital sans l'accord d'un de nos médecins.

### Le bracelet du patient

Afin d'optimiser la sécurité des patients, les Hôpitaux Iris Sud requièrent, de leur part, le port du bracelet d'identification. Il vous sera remis lors de votre admission. Médecins, infirmiers, techniciens ou encore brancardiers solliciteront ainsi régulièrement votre bracelet afin de s'assurer de vous dispenser le bon traitement. Il doit donc constamment être porté durant votre séjour hospitalier, depuis votre admission jusqu'à votre sortie de l'hôpital.

### Effets personnels à apporter

L'hôpital décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Vos objets de valeur doivent être déposés dans le coffre ou l'armoire sécurisée de votre chambre.

- pyjama ou chemise de nuit, peignoir, pantoufles antidérapantes;
- sous-vêtements;
- nécessaire de toilette : brosse à dents, dentifrice, rasoir, savon, brosse, peigne,...;
- gants et essuies de toilette en suffisance;
- mouchoirs en papier;
- prothèse auditive, dentaire, lunettes;
- documents médicaux en votre possession (radiographies, liste de médicaments, traitements en cours...);
- pour les patients hospitalisés en psychiatrie : des tenues de rechange pour participer aux diverses activités.

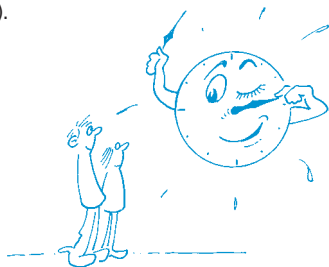
## Examens médicaux

Le respect mutuel profite à tous : nous respectons nos patients et nos patients nous respectent.

Bien que la plupart des examens soient planifiés, certains dépendent de la disponibilité de plusieurs médecins et sont impossibles à fixer précisément. Nous demandons donc à nos patients d'informer le personnel infirmier de leurs déplacements de façon à être localisables à tout moment.

Les examens médicaux sont en général prévus le matin, en dehors des heures de visite. Toutefois, certains examens se pratiquent l'après-midi : nous vous prions de nous excuser des désagréments que ceci pourrait occasionner à vos visiteurs.

Le médecin peut juger nécessaire de faire réaliser des examens médicaux sur un autre site des Hôpitaux Iris Sud. Le patient sera alors transféré en ambulance (aux frais de l'hôpital).



## Heures de visite

Dans l'intérêt des patients et de l'organisation des soins, nous insistons particulièrement pour que les heures de visite reprises dans le tableau ci-dessous soient scrupuleusement respectées.

	Etterbeek-Ixelles	Joseph Bracops	Molière Longchamp
Unités hospitalières	14.00-19.30	14.00-19.30	14.00-19.30
Soins intensifs	Contacteur le service au 02.641.48.78	Contacteur le service au 02.556.12.72	Contacteur le service au 02.348.53.00
Maternité	12.30-19.30		
Revalidation			16.30-20.00 w-e : 13.00-20.00
Néonatalogie	14.00-19.30		
Psychiatrie			Lu, ma, je, ven : 13-14.00 / 18-19.30 Me,sa,di : 13-17.00 / 18-19.30
Lotus (soins palliatifs)			Accessible à toute heure

## Parking

Un parking est à la disposition des visiteurs sur chaque site. Des places de parking sont réservées aux personnes à mobilité réduite, soit dans le parking visiteurs, soit face à l'entrée principale. Des fauteuils roulants sont à votre disposition dans le hall d'entrée.

## Repas

Le petit déjeuner est servi vers 8h15.

Le repas de midi est servi vers 12h15.

Le repas du soir est servi à partir de 17h30.

Les repas sont préparés dans nos cuisines sur base de produits frais et de qualité.

Pendant votre séjour, vous recevrez un régime alimentaire normal sauf contre-indication médicale.

Le suivi des régimes particuliers (diabétique, sans sel, sans déchets, végétarien...) est assuré par un(e) diététicien(ne).

Il est possible d'obtenir des repas respectant certaines prescriptions religieuses.

Une alimentation spécifique est prévue en maternité (tenant compte des besoins propres à l'allaitement), ainsi qu'en pédiatrie et en gériatrie, où l'assistance nutritionnelle est particulièrement importante.

Au début de votre séjour, vous remplirez une feuille de goûts qui nous permettra de connaître vos intolérances éventuelles (lactose, gluten...), mais aussi les aliments que vous n'aimez pas. Nous rappelons toutefois que les régimes imposés par le médecin ont priorité sur les souhaits alimentaires des patients.



## Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone (appels entrants gratuits). Des cartes provisionnées de 5 euros sont disponibles au service des admissions.

L'usage du GSM est autorisé dans les chambres, à condition de respecter la tranquillité des autres patients. Pendant les examens, le médecin vous demandera cependant de l'éteindre.

## Télévision

Un téléviseur est mis gratuitement à votre disposition dans votre chambre. En cas de perte de la télécommande, un montant de 50€ sera porté en compte sur la facture.

Il n'y a pas de télévision dans les chambres en psychiatrie. Par contre, les patients qui le souhaitent peuvent y brancher leur propre téléviseur.

## Wi-Fi

Les patients et visiteurs peuvent bénéficier gratuitement de notre réseau Wi-Fi.

Le patient recevra un code d'identification au service des admissions. Ce code lui permettra d'accéder au réseau Wi-Fi «wifi\_hospit» toute la durée de son séjour.

Les visiteurs choisiront le réseau « his-izz-freewifi » et suivront les instructions pour l'obtention du code d'identification.

Merci de penser  
au confort des autres  
patients de votre chambre  
quand vous téléphonez ou  
regardez la télévision.

## Coiffure, manucure, pédicure

Sur certains de nos sites, vous pouvez faire appel aux services d'une coiffeuse, d'une manucure ou d'une pédicure, qui se rendra dans votre chambre. Renseignez-vous auprès du personnel soignant pour connaître leurs horaires.

## Boutique, cafétéria

Les boutiques/caféterias qui se trouvent au rez-de-chaussée de nos sites sont accessibles aux patients hospitalisés ainsi qu'à leurs visiteurs. Selon le site, les boutiques vendent des journaux, fruits, fleurs, confiseries, jeux, articles de librairie, papeterie, produits de toilette de première nécessité ...

Pensez à prévenir le personnel infirmier de votre unité de soins lorsque vous vous rendez à la cafétéria, et d'y tenir compte des contraintes alimentaires de votre traitement.

Les cafétérias sont ouvertes de 7h30 à 18h30 en semaine et de 12h à 18h le week-end.

## Distributeurs de boissons et de friandises

Des distributeurs de boissons et éventuellement de friandises sont à votre disposition aux étages de l'hôpital. Ils vous approvisionnent également en grandes bouteilles d'eau de 1,5l. Pensez à tenir compte des contraintes alimentaires de votre traitement.

## Assistance morale, religieuse ou philosophique

Nous nous engageons à respecter vos convictions morales, philosophiques et religieuses durant votre hospitalisation. Vous pouvez recevoir la visite d'un ministre du culte (catholique, protestant, anglican, orthodoxe, israélite, islamique) ou d'un conseiller laïque. Adressez votre demande au personnel soignant de votre unité.

Il est possible qu'un représentant d'une religion vous rende visite de sa propre initiative. Vous êtes libre d'accepter ou de refuser cette visite, et même de lui demander de réserver une visite du représentant correspondant mieux à vos convictions.



## Hôpital sans Tabac

Les Hôpitaux Iris Sud font partie du réseau Hôpitaux sans Tabac. Conformément à l'Arrêté Royal du 31 mars 1987, il est strictement interdit de fumer dans l'hôpital. Un fumoir couvert est prévu. Les personnes hospitalisées dans l'unité de psychiatrie ont l'usage d'un salon fumeur dans l'unité même.

Nous vous rappelons que la réglementation concernant le tabac s'applique également à l'utilisation de la cigarette électronique.

Vous pouvez profiter de votre hospitalisation pour arrêter de fumer. Notre Centre d'Aide aux Fumeurs, agréé par la FARES, propose une aide personnalisée et multidisciplinaire (médicale, diététique et psychologique) aux fumeurs. Les effets secondaires potentiels (irritation, insomnie, fatigue, déprime, palpitations...) liés à l'arrêt du tabac sont pris en compte. Le tabagisme passif est également abordé. De plus, les consultations d'aide à l'arrêt tabagique auprès d'un tabacologue ou d'une sage-femme tabacologue reconnus bénéficient d'un remboursement INAMI.

## Hôpital à énergie positive

Votre hôpital se préoccupe de son empreinte écologique et veille à limiter les effets de sa consommation énergétique sur la planète.

Vous pouvez contribuer à cet effort en appliquant quelques règles simples :

- Si vous avez trop chaud, baissez la vanne thermostatique. Laissez la fenêtre fermée si le chauffage fonctionne.
- Si vous avez froid, ne mettez pas la vanne au maximum: cela rendra la température étouffante et ne chauffera pas la chambre plus vite.
- Pensez à éteindre la lumière et la télévision quand vous n'en avez plus besoin.
- Fermez bien la porte du frigo si votre chambre en possède un.
- Utilisez l'eau avec modération.

# Les intervenants

## Les intervenants

Tous les collaborateurs des Hôpitaux Iris Sud affichent un badge afin d'être facilement identifiables. Ils portent également des uniformes de couleurs différentes en fonction de leur profession.

### Personnel infirmier

Le personnel infirmier met tout en œuvre pour vous offrir des soins de qualité et pour assurer votre confort. Il comprend :  
Les chefs de service (responsables de plusieurs unités de soins), les infirmier(ère)s en chef (responsables d'une unité de soins), les infirmier(ère)s, aides-soignantes et aides logistiques.  
En tant qu'hôpital de stage, nous accueillons des élèves infirmier(ère)s qui portent un badge de leur école pendant leur service.

### Médecins

Les soins médicaux de diagnostic et de traitement sont pris en charge par une équipe multidisciplinaire. La continuité des soins est assurée durant la nuit, les week-ends et jours fériés.

Quel que soit le type de prise en charge que vous avez choisi (Consultez le paragraphe *Choix de la chambre et du médecin* en page 6), un médecin vous est spécifiquement désigné dans l'unité de soins. Il effectue quotidiennement la revue des dossiers ou le tour de salle. Il est mobilisé à la demande d'une infirmière et peut également demander un avis à tout médecin spécialiste dans l'hôpital.

En outre, le médecin qui vous prend en charge lors de votre hospitalisation agira en collaboration avec votre médecin traitant. Celui-ci est invité à prendre contact avec l'équipe médicale pendant votre hospitalisation. S'il est enregistré auprès des Hôpitaux Iris Sud et si vous l'autorisez (via le formulaire « accord patient » disponible dans tous les secrétariats), il peut même avoir accès à votre dossier médical. Il est invité à vous rendre visite à n'importe quel moment durant votre hospitalisation.

Votre famille peut rencontrer l'équipe médicale sur rendez-vous. Faites-en la demande auprès du personnel infirmier.

## Personnel paramédical

Les **kinésithérapeutes** spécialisés en médecine, chirurgie, soins intensifs, maternité et pédiatrie... évaluent les patients pour optimiser leur traitement. Ils réalisent, de façon manuelle ou instrumentale, des soins de réadaptation ou de rééducation visant à préserver, développer ou restaurer les capacités fonctionnelles des patients.

Les **psychologues** cliniciens assurent un travail de liaison entre l'équipe soignante et les patients et leur famille. Ils apportent également un soutien thérapeutique aux familles qui en expriment le besoin.

Les **ergothérapeutes** évaluent les patients et les orientent vers des activités de la vie quotidienne (jeux, travaux ménagers) qui permettront leur réadaptation dans leur environnement professionnel, social et familial. Ils accompagnent le patient afin de lui permettre d'acquérir ou de retrouver un fonctionnement optimal par le biais d'une activité pratique.

Les **logopèdes** traitent les troubles du langage (difficultés à parler, comprendre, lire ou écrire), de la voix, de la parole, de la communication et de la déglutition. Ils dépistent, évaluent, diagnostiquent et rééduquent ces troubles au moyen d'outils spécifiques en tenant compte des capacités et déficits constatés et ce, en recherchant les adaptations les plus appropriées.

Les **diététiciens** font le lien entre le patient, le médecin et la cuisine de l'hôpital. Ils «traduisent» le diagnostic du médecin en régime alimentaire et le communiquent à la cuisine. Ils informent également le patient du régime qu'il devra éventuellement suivre à sa sortie.

## Médiation droits du patient

Faites-nous part de vos remarques ou plaintes au plus tôt lors de votre hospitalisation, nous pourrions ainsi agir rapidement.

Le service de médiation est disponible pour donner des informations et répondre aux questions que vous vous posez sur les droits du patients. Si vous estimez que vos droits en tant que patient (présentés ci-dessous) n'ont pas été respectés au sein de l'hôpital, vous pouvez également contacter le service de médiation (coordonnées page 23).

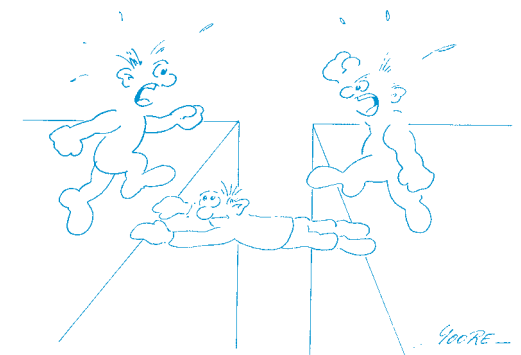
Selon la loi du 22 août 2002 sur les droits du patient et ses arrêtés royaux, le patient a le droit :

- de bénéficier de soins appropriés et de qualité;
- de recevoir les soins les plus appropriés pour soulager la douleur;
- de choisir librement son médecin et de modifier son choix;
- d'être informé, dans un langage clair et adapté, sur son état de santé;
- de donner son accord librement sur toute intervention et traitement après avoir reçu une information préalable complète;
- de pouvoir consulter son dossier médical tenu à jour et en obtenir une copie;
- d'être assuré de la protection de sa vie privée;
- d'introduire une plainte auprès du service de médiation de l'hôpital.

La médiation exerce ses fonctions en toute indépendance par rapport à l'hôpital. Le service est tenu au secret professionnel. Il est impartial et neutre tout au long de la procédure.

Le médiateur prend d'abord contact avec les différentes parties pour avoir une vision d'ensemble de la situation. Il propose parfois une rencontre en sa présence et essaie ainsi de faire en sorte que les parties se parlent et arrivent à une solution satisfaisante. S'il n'y a pas d'accord, il informe le patient des autres possibilités existantes pour traiter sa plainte.

Le service de médiation insiste également sur les devoirs du patient et le respect envers le soignant: le patient doit donner au soignant toutes les informations nécessaires pour qu'il puisse lui prodiguer des soins adéquats.



## Médiation interculturelle

Un service de médiation interculturelle est à votre disposition sur nos sites. Il permet d'informer nos patients étrangers sur les caractéristiques du système hospitalier belge, avec empathie et neutralité. Ce service peut se charger, par exemple, de trouver un interprète pour les patients qui ont des difficultés à s'exprimer dans l'une de nos langues nationales, afin de prévenir les malentendus. Le service de médiation interculturelle intervient aussi dans les conflits causés par l'incompréhension des valeurs culturelles différentes. Il favorise une communication sereine et claire entre nos soignants et nos patients.

## Service social

Le service social attaché à l'hôpital peut vous soutenir, vous et votre famille, dans vos démarches administratives (sécurité sociale, demandes d'allocations,...). Il peut vous aider à résoudre des difficultés sociales et à préparer votre sortie en vous proposant différentes solutions (aide à domicile, séjour de convalescence, admission en maison de repos...). Demandez leur visite au personnel infirmier.

## Responsable de site

Le responsable de site assume la direction opérationnelle du site. N'hésitez pas à vous adresser à lui/elle pendant votre séjour si vous rencontrez un problème relevant de l'administration, de la logistique ou de l'hôtellerie. Ses coordonnées sont reprises en page 23.

## Bénévoles

Au cours de votre hospitalisation, vous pourriez rencontrer un(e) des bénévoles actifs(ves) au sein de nos sites : certains orientent les patients, d'autres gèrent une bibliothèque mobile ou assurent une présence aux soins palliatifs,... Les bénévoles sont identifiés par un badge. Leur mission est complémentaire à celle du personnel soignant. Leur présence contribue à humaniser l'hôpital et concrétise les valeurs essentielles des Hôpitaux Iris Sud.

# Votre départ

## Votre départ

### Questionnaire de satisfaction

Votre opinion nous intéresse et nous aide à nous améliorer: faites-nous part de vos remarques et de vos suggestions à l'aide du questionnaire de satisfaction qui vous sera remis.

### Annonce et documents

Votre sortie vous sera annoncée par le médecin de l'unité, si possible à l'avance pour vous permettre de prendre les arrangements nécessaires. Les sorties ont lieu sept jours sur sept. Si vous souhaitez quitter l'hôpital sans validation médicale, il vous sera demandé de signer une décharge.

Le service social peut vous aider dans toutes vos démarches liées au retour à domicile ou transfert vers un autre établissement de soins ou de repos.

Le jour de votre sortie, vous recevrez :

- une attestation de séjour (pour votre employeur et votre organisme assureur);
  - vos prescriptions médicales avec les indications du traitement;
  - les dates des rendez-vous de suivi éventuels;
  - une lettre provisoire de sortie à l'intention de votre médecin traitant.
- Le médecin qui s'est occupé de vous à l'hôpital communiquera à votre médecin traitant tous les éléments nécessaires à votre prise en charge ultérieure.

### Facturation

Seul l'acompte doit être payé avant l'hospitalisation (ou pendant si l'hospitalisation dure plus de 7 jours – cfr chapitre *Procédure de paiement de l'acompte* en page 7). Le paiement se fera auprès du service des admissions et sera déduit de votre facture finale.

Concernant les actes pratiqués au sein des Hôpitaux Iris Sud, vous n'avez aucun paiement à effectuer lors de votre séjour ni le jour de votre départ, et ce, ni à l'hôpital ni à aucun prestataire de soins (médecin, kiné, personnel infirmier, paramédical,...). Votre facture vous sera adressée à la fin du mois qui suit celui de votre sortie. Il peut arriver qu'une facture complémentaire vous soit envoyée ultérieurement. Nous envoyons la facture directement à certaines assurances privées (plus d'infos au service des admissions). Si des

examens médicaux ont été réalisés sur demande du médecin dans un autre site, le transfert en ambulance est à notre charge.

Les factures sont payables pour le 15 du mois qui suit la date d'envoi de la facture, au compte avec la communication structurée repris sur le bulletin de virement annexé. Tout retard de paiement entraînera, de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt de retard au taux légal. De plus, le principal sera majoré de plein droit d'un montant de 5€ lors du premier rappel et de 12€ lors du second rappel. A défaut de paiement suite à ce deuxième rappel, le recouvrement sera confié à un tiers et la majoration sera portée de plein droit à 15% du principal (avec un minimum de 25€ et un maximum de 300€).

Les mêmes intérêts et majoration seront appliqués suivant les mêmes conditions au cas où l'hôpital aurait une quelconque obligation de somme envers le patient.

Seules les réclamations écrites et accompagnées des pièces justificatives par courrier, mail, ou fax dans un délai maximum de 15 jours à dater de l'envoi de la facture seront prises en considération.

En cas de litige, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont compétents. L'hôpital s'exonère de toute responsabilité en cas de dommage résultant des manquements commis par les praticiens professionnels indépendants travaillant au sein de l'hôpital, y compris ceux relatifs au respect des droits du patient définis par la loi du 22 août 2002. Seule la responsabilité du praticien pourra être engagée.

## Contestations et plaintes

Si, en tant que patient ayant reçu des soins sur un site des Hôpitaux Iris Sud, vous avez une plainte relative aux droits du patient, vous pouvez faire appel au service de médiation (voir page 17).

En cas de contestation du **contenu de votre facture**, de l'envoi d'un rappel de paiement ou de toute autre procédure de recouvrement, votre plainte sera traitée par le contact center du service Gestion Administrative du Patient de l'hôpital.

Les plaintes d'ordre **médical** peuvent être adressées par écrit au médecin chef, rue Baron Lambert, 38 1040 Etterbeek.

Les plaintes concernant **le personnel et les soins infirmiers** peuvent être adressées à l'adjoint du Directeur infirmier sur site.

Les plaintes concernant la **logistique ou l'hôtellerie** peuvent être adressées au responsable de site.

Le Contact Center est joignable tous les jours de la semaine de 08h00 à 16h00 par téléphone au 02/739 87 87 ou sur le site de Baron Lambert. Vous pouvez également les joindre par e-mail à l'adresse : [callcenter@his-izz.be](mailto:callcenter@his-izz.be)

# Protection de la vie privée

## Protection de la vie privée

Le règlement des Hôpitaux Iris Sud relatif à la protection de la vie privée, enregistré sous le n° 003004270 auprès de la Commission pour la protection de la vie privée est à la disposition de chaque patient auprès du responsable de site. En voici quelques extraits :

### Buts du traitement :

L'enregistrement (collecte, conservation et traitement) des données à caractère personnel au sein de l'hôpital et plus particulièrement des données médicales relatives aux patients sont de trois types :

1. l'enregistrement de données médicales, infirmières et paramédicales à caractère personnel pouvant servir à :
  - l'accomplissement d'examen médicaux spécialisés et/ou
  - l'exécution de traitements et de soins médicaux, infirmiers et paramédicaux,
2. l'enregistrement de données à caractère personnel ou relatives au séjour des patients dans un but de traitement administratif ou comptable.
3. l'enregistrement de données médicales à caractère personnel et de données relatives au séjour des patients, en vue de répondre aux objectifs de recherche, de gestion ou à ceux imposés par l'autorité.

Des données à caractère personnel ne poursuivant pas les buts mentionnés ci-dessus ne pourront en aucun cas être enregistrées dans les fichiers relatifs aux patients.

## Droits et possibilités de recours du patient :

Lors de la collecte des données à caractère personnel, le patient est informé du contenu de l'article 7 de la loi du 11 décembre 1998 relative à la protection de la vie privée par le biais :

- de la brochure d'accueil;
- du formulaire d'admission.

Tout patient qui justifie son identité peut obtenir des explications relatives au contenu de certaines données médicales reprises dans son fichier en s'adressant au prestataire de soins concerné. Une demande d'accès aux données médicales complètes et aux dossiers d'hospitalisation est à adresser par écrit au médecin chef.

## Numéros de téléphone et adresses utiles

Médiation FR : 0491.62.55.90 ou 02.739.84.06 |  
NL : 0490.66.63.98 ou 02.739.85.83  
Email: mediation@his-izz.be  
Médiation interculturelle 0499.868 661  
Contact Center (contestation factures): 02.739.87.87

**Médecin Chef : Rue Baron Lambert, 38 1040 Etterbeek**  
mliberton@his-izz.be

### ETTERBEEK-IXELLES

Numéro d'appel général: 02.641.41.11  
Urgences: 02.641.48.15  
Garde pédiatrique: 02.641.41.12  
Admissions: 02.641.48.63/64  
Chirurgie de jour: 02.641.42.31  
Service social: 02.641.47.57/44  
Responsable de site: 02.641.47.60  
(E-mail: edelecourt@his-izz.be)  
Adjoint du Directeur infirmier : 02. 641.42.22  
(E-mail : pvandenhouweele@his-izz.be)

### JOSEPH BRACOPS

Numéro d'appel général: 02.556.12.12  
Urgences: 02.556.13.80  
Admissions: 02.556.14.10/11  
Chirurgie de jour: 02.556.12.41  
Service social: 02.556.15.36/37/47  
Responsable de site: 02.556.14.00  
(E-mail: rcant@his-izz.be)  
Adjoint du Directeur infirmier : 02.556.14.08  
(E-mail : dgarcia@his-izz.be)

### MOLIERE LONGCHAMP

Numéro d'appel général: 02.348.51.11  
Urgences: 02.348.57.40  
Admissions: 02.348.51.51  
Chirurgie de jour: 02.348.58.10  
Service social: 02.348.50.95/98  
Responsable de site: 02.348.51.43  
(E-mail: awuille@his-izz.be)  
Adjoint du Directeur infirmier : 02.348.51.47  
(E-mail : cstassin@his-izz.be)

### BARON LAMBERT

Numéro d'appel général: 02.739.84.11  
Chirurgie de jour: 02.739.87.40  
Service social: voir Etterbeek-Ixelles  
Responsable de site: 02.739.85.30  
(E-mail: awuille@his-izz.be)

[www.his-izz.be](http://www.his-izz.be)

**Direction de publication:**  
Hôpitaux Iris Sud  
Catherine Goldberg  
Rue Baron Lambert 38  
1040 - Bruxelles

• Illustrations: *Moore*



**Joseph  
Bracops**

Rue Docteur Huet, 79  
1070 Bruxelles



**Etterbeek-  
Ixelles**

Rue Jean Paquot, 63  
1050 Bruxelles



**Molière  
Longchamp**

Rue Marconi, 142  
1190 Bruxelles



**Etterbeek-  
Baron Lambert**

Rue Baron Lambert, 38  
1040 Bruxelles

