

CHU
Brugmann

Votre

guide
d'hospitalisation





accès à l'hôpital

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Se faire hospitaliser est une démarche difficile, inhabituelle. C'est pourquoi nous souhaitons, dans la mesure du possible, vous simplifier la vie. Les informations reprises dans ce guide visent cet objectif. Pour de plus amples explications, n'hésitez pas à vous adresser au personnel d'accueil ou à l'infirmier(e) responsable de votre unité de soins.

Membre du réseau des hôpitaux publics bruxellois IRIS, le centre hospitalier universitaire BRUGMANN se déploie sur 3 sites : le site HORTA à Laeken, le site BRIEN à Schaerbeek et le site REINE ASTRID à Neder-over-Hembeek sur le site de l'hôpital militaire.

Notre engagement est de tout mettre en œuvre pour vous assurer un séjour de qualité. Pour cela, nous souhaitons vous dispenser les meilleurs soins possibles, sur le plan médical, sur le plan technique et sur le plan humain.

Etablissement d'hospitalisation médicale, chirurgicale et obstétricale, le Centre Hospitalier Universitaire BRUGMANN rassemble un grand nombre de compétences qui sont à votre disposition pour vous assurer une prise en charge globale et multidisciplinaire et la continuité des soins.

Comme hôpital public, nous accueillons des patients de toutes origines ; la fierté de tous ceux qui y travaillent est de soigner, de manière identique, tout patient qui fait confiance à notre institution, d'où qu'il vienne et quelle que soit sa situation socio-économique.

D'ores et déjà et au nom de tous les membres du personnel, je vous souhaite une prompte guérison.

Nicolas BODSON
Directeur général



CHU Brugmann - site Victor Horta
Place Van Gehuchten 4
1020 Bruxelles
(Laeken)

Admissions :
32 (0)2 477.20.17



CHU Brugmann - site Paul Brien
Rue du Foyer Schaerbeekois 36
1030 Bruxelles
(Schaerbeek)

Admissions :
32 (0)2 477.94.72



CHU Brugmann - site Reine Astrid
Rue Bruyn 1
1120 Bruxelles
(Neder-over-Hembeek)

Admissions :
32 (0)2 477.21.12

Accès et plan

Consultez le document dans le rabat.

Téléphones utiles

Numéro d'appel général : 32 (0)2 477.21.11

Fax général : 32 (0)2 477.20.13

Pour joindre un patient hospitalisé : 32 (0)2 477.22.00

Vous trouverez des informations complémentaires sur le CHU Brugmann et une description détaillée de chacun de nos services en consultant notre site Web www.chu-brugmann.be



L'arrivée à l'hôpital

Vous entrez par le service des urgences ?

Après vous avoir dispensé les soins urgents nécessaires, en fonction du diagnostic posé, il est possible que notre équipe vous propose une hospitalisation dans une unité de soins adaptée à votre pathologie.

Les premières formalités d'admission se feront directement au service des urgences.

Néanmoins, nous vous demandons de vous présenter, dans la mesure du possible, endéans les 24h au bureau des admissions pour compléter votre dossier.

Ces démarches administratives peuvent être prises en charge par l'un de vos proches.

Votre hospitalisation est prévue ? Planifiez votre séjour !



Pour faire votre pré-admission

Où et quand ?

Lorsque vous aurez connaissance d'une hospitalisation, présentez-vous, muni de votre demande d'hospitalisation, au service des admissions afin de régler les formalités administratives.

Le système de pré-admission vous permettra de gagner du temps lors de votre arrivée et d'obtenir toutes les informations utiles à la planification et à l'organisation de votre séjour à l'hôpital.

Pour les horaires et la localisation des bureaux d'admissions, consultez le document dans le rabat.

Documents à prévoir

- La demande d'admission émanant de votre médecin ;
- Votre carte d'identité ou passeport ;
- Votre carte SIS (mutuelle), ou carte de santé européenne ;
- Éventuellement, la carte de votre assurance hospitalisation ;
- Tout document établissant votre affiliation à un organisme susceptible d'intervenir dans vos frais d'hospitalisation (prise en charge par la C.E.E, feuillet de l'I.N.I.G., carte de la ville de Bruxelles, ...) ;
- Le réquisitoire du CPAS ou de Fedasil si vous êtes pris en charge par un de ces organismes ;
- Les noms, adresses et numéros de téléphone de votre médecin traitant et d'une personne de contact ;
- En cas d'accident de travail ou d'accident scolaire : le formulaire dûment rempli ou le nom et l'adresse de l'employeur ou de l'école et les coordonnées exactes de la compagnie d'assurance.

Déclaration d'admission (choix des chambres et du régime d'honoraires)

Des précisions sur le choix des chambres et leur tarif, ainsi que sur les honoraires médicaux, vous seront fournies lors de votre pré-admission. Vos choix seront confirmés lors de la signature de la déclaration d'admission au moment de votre pré-admission.

Quelle chambre choisir ?

Il existe plusieurs types de chambre sur les trois sites du CHU Brugmann.

Nous apportons un soin particulier à en faire des espaces aussi fonctionnels et agréables que possible. Des suppléments de chambre seront facturés si vous faites le choix de séjourner dans une chambre individuelle pour convenance personnelle (tarifs en annexe).

Le type de chambre que vous aurez demandé sera respecté dans la mesure du possible et en fonction des disponibilités et des priorités (urgences, isolements médicaux, ...). Le choix de votre type de chambre n'affectera en rien la manière dont vous serez soigné et la qualité des soins qui vous seront dispensés. La facturation sera faite sur base du prix de la chambre qui vous a été effectivement attribuée.

Les honoraires médicaux

Si vous choisissez d'être pris en charge par un médecin de l'équipe, vous ne payerez pas de supplément d'honoraires, les honoraires de base étant fixés légalement par l'INAMI. Votre organisme assureur intervient sur base de ce tarif officiel (régime général). Si vous choisissez d'être traité par votre médecin particulier, des honoraires supplémentaires pourraient vous être portés en compte. Le choix d'obtenir une médecine personnalisée n'est possible que si vous occupez une chambre individuelle (régime personnalisé).

Le supplément d'honoraires est un montant qu'un médecin peut vous demander en plus du tarif de base d'une prestation, il ne peut dépasser 300% de l'honoraire de base fixé par l'INAMI.

Vous souhaitez être accompagné pendant votre hospitalisation ?

Dans des circonstances particulières, dans certaines unités, et avec l'accord de l'équipe de soins, il est possible de loger un accompagnant pendant votre hospitalisation (tarifs en annexe).

Télévision Téléphone

La location de la télécommande permettant d'activer la télévision de votre chambre, se fait au service des admissions. Chaque chambre est pourvue d'un téléphone. Tant pour recevoir que pour donner des appels, il est nécessaire de le faire activer au service des admissions. Le montant total des communications que vous aurez données sera ajouté à votre facture d'hospitalisation.

Que devrez-vous payer ?

Selon l'application du système dit « du tiers payant », c'est votre mutuelle ou votre organisme assureur qui prend en charge directement la plupart des frais :

- frais de séjour,
- honoraires médicaux,
- certaines spécialités pharmaceutiques.

En tant que patient, vous aurez à payer :

- une quote-part personnelle fixée par le Ministère de la Santé Publique,
- un forfait journalier pour les médicaments remboursables,
- les spécialités pharmaceutiques non remboursables,
- certaines fournitures (prothèses par exemple) en partie ou non remboursables,
- certains produits et services divers sans indication médicale,
- les suppléments de chambre ainsi que d'autres frais de confort (téléphone, télévision, bouteilles d'eau, etc, ...),
- les éventuels frais d'ambulance ou de transport.

Votre assureur peut prendre en charge tout ou une partie de ces frais en fonction du type d'assurance que vous avez conclue.

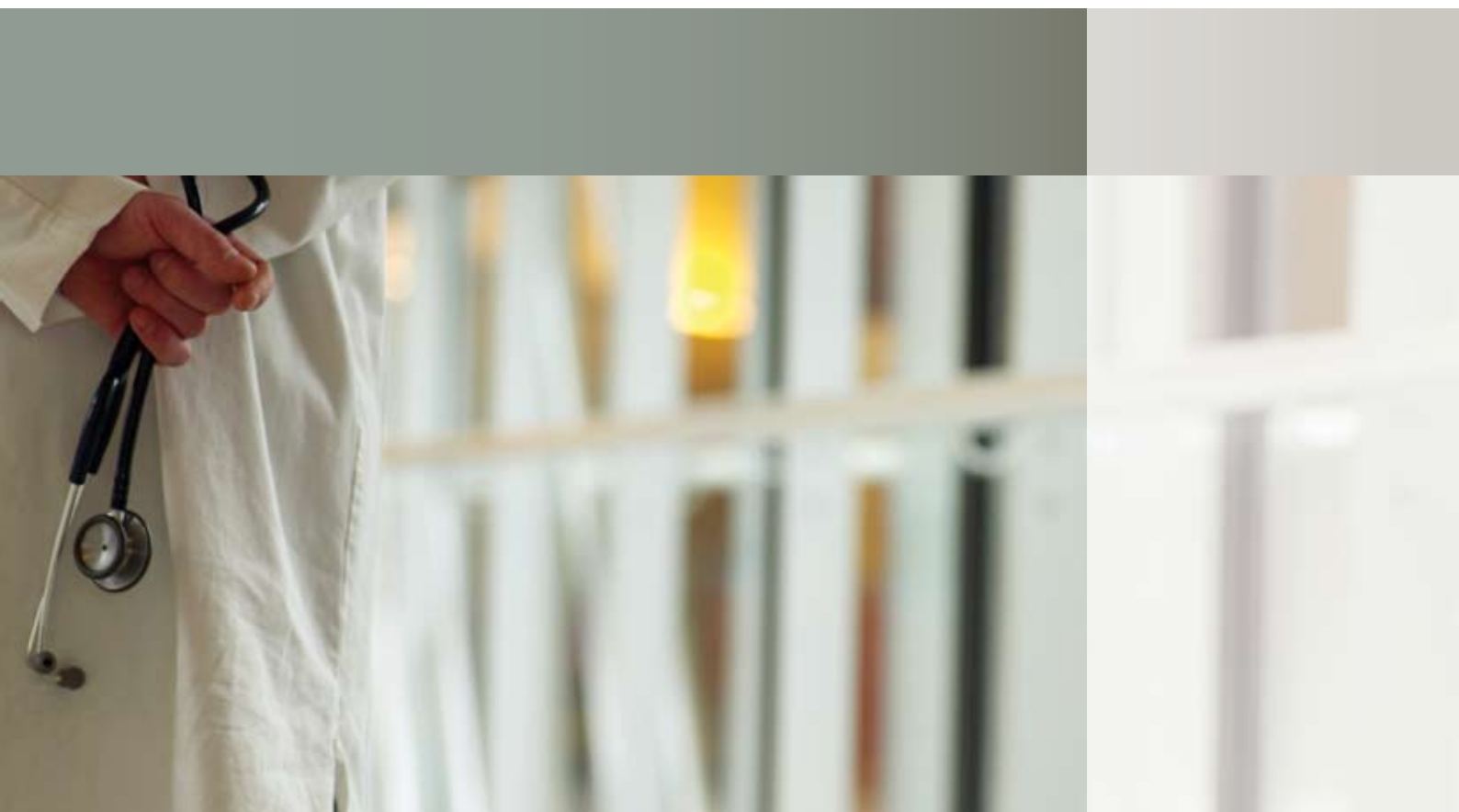
Le jour de votre pré-admission, nous vous communiquerons le montant de la provision à payer. Celle-ci peut être réglée immédiatement ou, au plus tard, le jour de votre admission (nous acceptons le règlement en espèces, Bancontact, Visa, Mastercard, American Express). Le montant de la provision à payer varie en fonction du type de chambre, de votre statut d'assurabilité.

La provision est destinée à couvrir une partie des frais d'hospitalisation à votre charge.

Cette provision sera déduite de votre facture.

Si votre séjour se prolonge, vous recevrez un courrier interne qui vous invitera à payer un renouvellement de provision tous les 7 jours.

Le solde des frais de séjour sera à payer à la réception de votre facture.



Le jour de votre admission à l'hôpital

Votre préparation personnelle

Nous vous demandons de respecter les consignes que votre médecin vous aura communiquées. Si vous devez être opéré ou subir des examens complémentaires, vous devrez ôter vos bijoux et prothèses amovibles pour vous rendre en salle d'opération ou en salle d'examen. Nous demandons de ne pas avoir de vernis sur les ongles et d'adopter un maquillage minimum.

Que prendre avec soi ?

Pour votre médecin ou votre infirmier(e) :

- Les rapports médicaux en votre possession, les clichés et protocoles radiographiques ou examens complémentaires ;
- La liste des médicaments que vous prenez et leur posologie ;
- Votre régime alimentaire s'il est particulier ;
- Les nom, adresse et numéro de téléphone de votre médecin traitant.

Vos effets personnels :

- Vêtements et sous-vêtements pour le jour et la nuit, peignoir, pantoufles ;
- Nécessaire de toilette : rasoir, savon, dentifrice, brosse à dents, peigne, gants de toilette, essuies, mouchoirs en papier ;
- Livres, magazines, etc.

Évitez d'emporter :

- des bijoux ;
- une somme d'argent importante ;
- tout autre objet de valeur.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de vol des objets ou argent que vous auriez emportés. Si vous ne pouvez pas faire autrement, vous pouvez toutefois les déposer à la Caisse centrale contre quittance. Ce document vous sera réclamé pour récupérer votre dépôt. (Horaires en annexe).

Passage aux admissions

A la date prévue, présentez-vous au bureau des admissions:

- Si vous avez déjà effectué votre réservation lors de la pré-admission, il ne vous restera qu'à régler la provision (si ce n'est pas encore fait) et à demander d'activer votre dossier. Attention : prévoyez d'arriver 1 heure avant l'heure qui vous a été fixée par votre médecin.
- Si vous n'avez pas effectué de pré-admission, vous devrez encore faire l'ensemble des démarches, ceci vous demandera plus de temps.

Rejoindre votre chambre

Le personnel des Admissions vous expliquera comment rejoindre l'unité de soins dans laquelle vous serez attendu. Si votre état général ne vous permet pas de vous y rendre seul, adressez-vous au personnel d'accueil, une personne sera déléguée pour vous accompagner.

Dans l'unité de soins, veuillez vous présenter au bureau des infirmier(e)s. Vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante qui vous conduira à votre chambre et vous aidera à vous installer. Des explications vous seront données sur les commodités offertes et sur le déroulement de votre hospitalisation pour assurer votre bien-être et votre sécurité.



Votre séjour

Prise en charge multidisciplinaire

Afin de vous offrir les meilleurs soins possibles, vous serez pris en charge par une équipe multidisciplinaire constituée de médecins, d'infirmier(e)s, de paramédicaux (en fonction des services : kinésithérapeutes, diététiciens, ergothérapeutes, logopèdes, psychologues, ...) et parfois de personnel administratif si cela est nécessaire.

Le service social

Le Service social se tient à votre disposition, sur demande, dans toutes les unités de soins. Sa fonction essentielle est de vous offrir un accompagnement social de qualité pendant votre séjour dans notre institution tout en vous assurant les meilleures conditions possibles pour votre sortie.

N'hésitez pas à demander, tôt dans le séjour, le passage d'un travailleur social à un membre de l'équipe soignante.

La médiation interculturelle et les traducteurs

Vous avez du mal à comprendre ou à vous faire comprendre à l'hôpital ? Une bonne communication est importante. C'est pourquoi des personnes spécialement formées sont disponibles pour vous aider. Ce sont les médiateurs interculturels. Des traducteurs peuvent également vous aider à communiquer dans votre langue avec le personnel hospitalier. Adressez vos demandes le plus rapidement possible.

Horta et Astrid : 02/477.38.04 • Brien : 02/477.92.42

Vous pouvez également formuler votre demande par l'intermédiaire d'un membre de l'équipe soignante.



L'assistance religieuse, philosophique ou morale

Le CHU Brugmann entend vous assurer le respect de vos convictions personnelles, religieuses, morales ou philosophiques.

Pour ce faire, à votre demande, vous aurez la possibilité de recevoir la visite d'un représentant de votre religion ou d'un conseiller laïque.

Les bénévoles de la Croix-Rouge

Une équipe de bénévoles est à votre disposition pour agréementer votre séjour (prêt de livres, distribution de boissons, ...)

Les soins esthétiques et corporels

Coiffeur, podologue, service bien-être peuvent être mis à votre disposition : renseignez-vous auprès de votre unité de soins.

Traducteurs

Horta et Astrid
02/477.38.04

Brien
02/477.92.42



Facilités offertes

Cafétéria

- Site Horta : Cafétéria à la Maternité et restaurant de l'hôpital.
- Site Brien : Cafétéria dans le hall du bâtiment administratif.
- Site Astrid : Cafétaria au -1 de l'hôpital.

Supermarché

Un espace commercial est à votre disposition à côté du service des accueils du site Horta.

Distributeurs boissons

Des distributeurs de boissons fraîches (monnaie) et chaudes (jetons à acheter à la cafétéria du site Horta) sont à votre disposition dans les couloirs à proximité des unités de soins.

Distributeur de billets

Un distributeur de billets est mis à votre disposition, sur le site Horta, pour toutes vos opérations courantes. Ce distributeur se trouve à l'entrée principale de l'Hôpital.

Pour bien vivre à l'hôpital

Les visites

Les parents ou amis qui souhaitent vous rendre visite sont les bienvenus. Les visites sont essentielles pour votre bien-être et votre plaisir.

Pour votre confort et celui des autres patients, des horaires de visite sont prévus en fonction des particularités du service. L'horaire est affiché dans les unités.

Si, pour des raisons exceptionnelles, vous souhaitez que des personnes vous rendent visite en-dehors des horaires fixés, veuillez vous adresser préalablement au personnel de votre unité de soins et vous assurer que ceci est possible.

Afin de bénéficier d'une organisation optimale des soins, merci de recommander à vos proches :

- de respecter les heures de visite ;
- d'éviter les visites trop longues ou en groupe ;
- d'apporter à boire ou à manger sans se renseigner au préalable auprès des infirmier(e)s à propos du régime du patient.

Il est interdit :

- d'apporter des boissons alcoolisées ;
- d'amener des animaux à l'hôpital ;
- de fumer en-dehors des espaces prévus ;

La circulation

Quand vous circulez :

- Prévenez le personnel infirmier du lieu où vous vous rendez.
- Nous vous recommandons de porter une robe de chambre pour circuler dans l'hôpital.
- La visite à d'autres patients peut être soit interdite, soit conditionnée à certaines mesures de protection.
- Si vous sortez de l'hôpital de votre propre initiative durant votre séjour, nous déclinons toute responsabilité en cas d'accident.

Hôpital sans tabac

Le CHU Brugmann fait partie du réseau européen « Hôpital sans tabac » et s'attache à offrir un environnement sain pour les patients, leurs visiteurs et le personnel. Il est dès lors interdit de fumer dans l'hôpital. Si vous souhaitez un accompagnement pour vous aider à respecter cette interdiction, parlez-en à l'équipe soignante, des spécialistes sont à votre disposition et peuvent vous aider.

Respect du calme et de l'intimité :

- Il est interdit de filmer ou de prendre des photos dans l'enceinte de l'hôpital.
- L'utilisation d'appareils sonores (radio, réveil,...) est déconseillée.
- En chambre commune ou en chambre à deux lits, merci de veiller au repos de chacun en évitant de téléphoner très tôt ou très tard et en éteignant votre télévision après 22 heures.



Organiser votre **sortie**

Quand et comment ?

Dans la mesure du possible nous mettrons tout en œuvre pour pouvoir vous communiquer votre date de sortie au plus tôt. C'est votre médecin qui vous précisera l'heure et la date de votre sortie. Le service social est à votre disposition pour vous aider à organiser votre départ (revalidation, convalescence, aides à domicile, ...)

Autorisation, documents médicaux, continuité des soins

Si vous souhaitez quitter l'hôpital sans l'accord du médecin, vous devrez signer un document qui décharge le CHU Brugmann de toute responsabilité.

Le personnel de votre unité vous remettra vos documents de sortie et vos éventuelles radiographies. Le médecin du CHU Brugmann enverra un rapport d'hospitalisation à votre médecin traitant. Il vous donnera aussi toutes les informations pour votre traitement ultérieur (prescription, rendez-vous à prendre, ...).

N'oubliez pas d'emmener tous vos objets personnels.

Formalités éventuelles

Avant votre départ, présentez-vous aux Admissions pour :

- Rendre la télécommande de votre télévision et récupérer votre caution. Vous devez pour cela présenter le récépissé de votre caution.

- Récupérer les objets de valeur que vous auriez éventuellement déposés à la Caisse centrale. (horaires en annexe)

Le téléphone doit rester dans la chambre et sera automatiquement désactivé à votre sortie. Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et restons à votre entière disposition pour répondre à toute question qui concernerait votre séjour. Vous pouvez pour cela contacter : Horta 32 (0)2 477.21.17 • Brien 32 (0)2 477 94 72 • Astrid 32 (0)2 477 21 12

Transport

Des transports en commun sont disponibles aux abords des différents sites. Un taxi peut être appelé à votre demande par le personnel de votre unité de soins. Nous pouvons faire appel au service d'ambulances de votre choix si vous le souhaitez. Adressez-vous au personnel soignant de votre unité. La facture de votre transport sera envoyée à votre domicile par la société d'ambulance.

Frais de séjour et facture

Quelques semaines après votre sortie, vous recevrez votre facture. Il s'agit d'un document officiel dont le contenu et la présentation sont imposés par la législation belge. Votre facture globale reprendra les frais de séjour, de radiologie, du laboratoire, de services médico-techniques et de pharmacie ainsi que les frais divers et les honoraires médicaux et chirurgicaux desquels seront déduits les remboursements de la mutuelle et les acomptes versés à titre de provision. Pour toutes les questions qui concernent votre facture, n'hésitez pas à nous contacter au 32 (0)2 477.35.72 ou au 32 (0)2 477.35.86. Nous pouvons également vous recevoir et vous rencontrer au service Facturation-contentieux (horaires en annexe).

Pour toutes questions sur votre facture, vous pouvez nous contacter au **32 (0)2 477.35.72** ou au **32 (0)2 477.35.86** ou nous rencontrer au service **Facturation-contentieux** (horaires en annexe).

Droits et devoirs du patient

Le CHU Brugmann, en tant que membre du réseau des hôpitaux publics bruxellois IRIS, adhère à la charte des patients (en annexe). Cette charte énumère une série de principes et d'engagements auxquels le personnel de toutes disciplines adhère, espérant recevoir de votre part une collaboration active.

- Les droits du patient et la médiation

Vos droits, en tant que patient, sont consacrés par la loi du 22 août 2002. Vous trouverez toutes les informations relatives à ces droits dans la brochure éditée par le SPF Santé publique et qui est disponible aux accueils ou sur le site internet suivant : www.health.fgov.be

Si vous n'êtes pas satisfait des services prestés ou si vous avez des plaintes à formuler, il vous est loisible de vous adresser, par écrit, au Directeur Général ou au service de médiation que vous pouvez joindre au 02/477.39.29 ou par mail mediation@chu-brugmann.be