



EpiCURA
mon hôpital

Édition

2022

Guide du patient

Bienvenue à EpiCURA !

Prochainement hospitalisé(e) à EpiCURA ? Ce guide vous fournira tous les renseignements utiles afin de rendre votre séjour le plus agréable possible. À EpiCURA, nous nous engageons à mobiliser toutes les ressources nécessaires pour que votre séjour se passe dans des conditions optimales. Nous souhaitons vous assurer des soins de qualité et garantir également à votre famille et à vos proches toute l'attention requise.

Aujourd'hui, pour répondre à vos besoins et rencontrer au mieux vos attentes, EpiCURA évolue sans cesse dans de multiples domaines.

Pour vous simplifier la vie, en plus du numéro unique de prise de rendez-vous **078/150 170**, EpiCURA vous offre désormais la possibilité de prendre rendez-vous en ligne, via **My.EpiCURA.be**. Accessible 7j/7 et 24h/24, **My.EpiCURA.be** vous permet de réserver une plage de consultation en quelques clics* !

Pour se rapprocher de vous, EpiCURA développe des facilités au sein de ses polycliniques. Outre le large éventail de consultations, les polycliniques proposent des horaires étendus en semaine et une permanence le samedi pour vos prises de sang. Si vous éprouvez des difficultés pour vous déplacer, vous pouvez faire appel aux partenaires d'EpiCURA pour effectuer vos prélèvements à domicile, à savoir les ASD, CSD et les infirmiers(ères) indépendant(e)s.

Pour soigner des pathologies aiguës, nous développons des cliniques spécialisées comme la clinique de l'œil, la clinique HIV, la clinique de la douleur ou de l'insuffisance cardiaque. En outre, l'émergence de nos pôles d'excellence dans les domaines de la cardiologie, de l'oncologie ou de la réhabilitation vous donne accès à des disciplines très pointues et d'une grande qualité dans un périmètre géographique relativement proche.

Pour vous accueillir dans un environnement agréable, EpiCURA investit dans la rénovation des infrastructures existantes et dans la construction de nouveaux bâtiments, rendant possible l'extension de nos hôpitaux. Sur le site d'Ath, le nouveau bâtiment accueillera les premiers patients dans le courant de l'année. Le site d'Hornu a entamé la construction d'un bâtiment de 10.000 m² qui sera effectif en 2024. Quant au site de Baudour, il débutera prochainement l'optimisation de l'accueil ainsi que le chantier relatif au pôle de réhabilitation. Dès le début de cette année, la nouvelle polyclinique de Beloeil sera opérationnelle, offrant un cadre flambant neuf au personnel et à nos patients.

Vous le voyez, jour après jour, EpiCURA construit l'hôpital de demain. Notre volonté est de proposer aux patients des bassins de soins de Mons-Borinage et d'Ath une offre de soins de qualité et des infrastructures modernes en tenant compte des nouveaux défis démographiques, épidémiologiques, sociaux, technologiques et financiers.

Comme vous le découvrirez dans ce guide, nous sommes attentifs à vos suggestions. Très utiles, elles nous offrent l'occasion de nous remettre en question et de nous améliorer dans un souci d'amélioration continue.

Vous êtes au centre de nos priorités et notre souhait le plus cher est que votre passage chez nous se déroule le mieux possible.

François BURHIN
Directeur général

*conditions My.EpiCURA.be voir page 13.



Sommaire

Présentation d'EpiCURA	4
EpiCURA, c'est	4
La charte fondatrice d'EpiCURA	6
Les 5 valeurs d'EpiCURA	8
Consultations	12
Vos rendez-vous via My.EpiCURA.be	13
Hospitalisation	14
Votre admission	14
Votre arrivée	14
Votre chambre	17
Les frais de séjour	17
Votre séjour	21
Votre identification	21
En pratique	22
Les services à votre disposition	23
La lutte contre les infections	27
L'hygiène des mains	28
Votre retour	29
Formalités	29
Qualité et sécurité des soins	30
Recherche clinique	31
Comité d'éthique	31
Droits et devoirs du patient	32
Le consentement éclairé	33
Protection des données personnelles	33
Plaintes et remerciements	34
Comité patients	35

Présentation d'EpiCURA

Le Centre Hospitalier EpiCURA forme un ensemble hospitalier au service de la population des régions d'Ath et de Mons-Borinage.

EpiCURA, c'est...

- **2 hôpitaux organisés sur 3 sites (Ath, Baudour et Hornu)**, comportant chacun un service d'urgences, un bloc opératoire et un service de réanimation.
- 4 polycliniques (Dour, Frameries, Beloeil et Jurbise)
- 2 centres de dialyse extra-hospitalière (Enghien et Frameries)
- 1 centre administratif, EpiCenter, à Hornu

Les polycliniques de Beloeil, Jurbise, Frameries et Dour vous permettent d'avoir accès à des consultations dans de nombreuses disciplines.

EpiCURA, c'est aussi près de 3000 collaborateurs et 400 médecins.

Leurs priorités, c'est votre santé et votre sécurité !

Certaines activités cliniques sont concentrées sur l'un ou l'autre site. Une multidisciplinarité qui offre de nombreux avantages :

- des équipes soignantes plus grandes et renforcées ;
- des médecins hyperspécialisés détenant une expertise pointue ;
- des pôles d'excellence.

Les sites d'EpiCURA



Ath : rue Maria Thomée 1
7800 Ath

Baudour : rue Louis Caty 136
7331 Baudour

Hornu : route de Mons 63
7301 Hornu

Beloeil : rue de Mons 1
7970 Beloeil

Dour : rue de France 9
7370 Dour

Frameries : rue de France 2
7080 Frameries

Enghien : chaussée d'Ath 18
7850 Enghien

Jurbise : rue de la Fabrique 1A
7050 Jurbise



La charte fondatrice d'EpiCURA

Le Réseau Hospitalier de Médecine Sociale (RHMS) et le Centre Hospitalier Hornu-Frameries (CHHF), d'inspiration philosophique et religieuse différente, partagent les mêmes convictions sociales fortes. Leur souci prioritaire est de permettre à chaque patient de pouvoir accéder aux meilleurs soins possibles. C'est à cette fin que ces institutions ont décidé de dépasser leurs différences, et d'unir leurs forces et leurs ressources pour constituer ensemble une nouvelle entité «Le Centre Hospitalier EpiCURA».

EpiCURA s'engage à offrir à la population du Borinage et de l'arrondissement d'Ath un accès aux soins qui respecte les convictions de chacun et garantit à tous une parfaite égalité de traitement.

EpiCURA garantit aux prestataires et au personnel le respect de leurs choix philosophiques, moraux et/ou religieux, pour autant qu'ils ne s'expriment pas de façon incompatible avec l'objectif d'universalité du service hospitalier et avec leurs obligations professionnelles. EpiCURA n'accepte les manifestations à caractère philosophique, moral ou religieux de ses patients et visiteurs que dans la mesure où elles ne contreviennent ni à la loi, ni à l'ordre public, ni au bon fonctionnement des services hospitaliers.

Le Centre Hospitalier EpiCURA

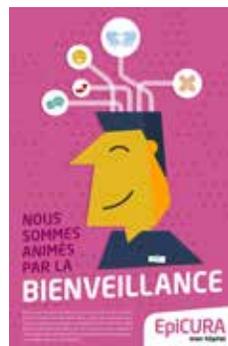
1. accueille toutes les personnes dans le respect de leurs choix philosophiques ou religieux. Dans ce cadre, les prestataires de soins de l'hôpital veilleront à une attitude de réserve qui permet à chaque patient d'être reçu sans a priori et d'exprimer librement et sans contrainte ses choix philosophiques et/ou religieux, tout en permettant aux prestataires d'asseoir leur activité professionnelle sur leurs propres convictions ;
2. promeut le développement des soins de qualité dans une approche (globale) du patient, garantit un accès libre aux soins quelles que soient les conditions sociales et économiques du patient, assure une égalité de traitement pour chacun, respecte les convictions philosophiques et religieuses de chacun ;
3. se donne pour objectifs de gouverner en toute transparence, de défendre la solidarité et l'intérêt collectif, de préserver le dialogue et le respect de chacun, d'assurer l'avenir de l'institution et sa pérennité sur le plan économique.

Les 5 valeurs d'EpiCURA



PROFESSIONNALISME

Nous nous engageons à mettre toutes nos compétences au service de nos patients. Nous travaillons constamment avec rigueur et précision. Nous visons un travail bien effectué quelles que soient les difficultés. Nous sommes responsables et loyaux dans nos actes et décisions.



BIENVEILLANCE

Nous nous soucions de l'autre, de sa personne et de ses droits afin d'accroître son bien-être. Nous avons une attention pour chacun et faisons preuve de considération vis-à-vis de tous. Nous sommes attentifs à la qualité de notre communication verbale et non verbale. Nous entretenons une atmosphère chaleureuse avec nos collaborateurs et nos patients.



RESPECT

Nous considérons les différences de chacun, acceptons la diversité culturelle et ethnique et ne portons pas de jugement discriminatoire. Nous sommes respectueux des choix philosophiques, moraux et/ou religieux. Nous respectons les règles institutionnelles et les bonnes pratiques. Nous respectons la vie privée de nos collègues et de nos patients. Nous travaillons en toute confidentialité.



COLLABORATION

Fiers de nos différences, nous reconnaissons la force d'un travail d'équipe dans lequel les valeurs individuelles s'expriment. Nous communiquons de manière efficace et adaptée. Nous favorisons l'entraide et la solidarité, dans la difficulté ou l'apprentissage.



PROGRÈS

Nous avons la volonté d'apprendre et de nous améliorer en permanence. Nous formulons des critiques constructives et manifestons notre ouverture d'esprit. Nous analysons nos pratiques afin de développer nos compétences. Nous faisons preuve d'adaptation et de flexibilité pour évoluer constamment. Nous avançons grâce à l'esprit d'initiative, la créativité et l'innovation.



Suivez-nous !



EpiCURA



@Centre.Hospitalier.Epicura



Centre.Hospitalier.Epicura



@EpiCURA_hopital

EpiCURA est partenaire du Réseau Santé Wallon



Réseau **Santé** Wallon

**Sécurité &
confidentialité
optimales.**

Consultez instantanément et gratuitement les documents référencés vous concernant et l'historique des accès à votre dossier.

Donnez la possibilité aux différents médecins qui vous suivent d'échanger facilement vos documents médicaux informatisés.

La médecine évolue, vous avez un rôle à jouer.

Devenez acteur de votre santé et adhérez au Réseau Santé Wallon en vous inscrivant sur

www.reseausantewallon.be



Consultations

Acoustique
Aide au sevrage tabagique
Allergologie
Anesthésie
Avis cardiologique
Cardiologie
Cardiologie interventionnelle
Chirurgie bariatrique
Chirurgie du mélanome
Chirurgie générale – endocrine – proctologie
Chirurgie orthopédique et traumatologie
Chirurgie plastique et réparatrice
Chirurgie thoracique
Chirurgie vasculaire
Clinique de la douleur - algologie
Clinique de la mémoire
Clinique de la nutrition pédiatrique
Clinique de la thyroïde
Clinique de pédopsychiatrie
Clinique du dos AXIS - RPG/Morpho
Clinique du sein
Clinique du sommeil
Clinique du sport
Consultation sage-femme
Dentisterie – ortho et pédodontie
Dermatologie
Diabétologie – endocrino – thyroïde
Diététique – diététique pour diabétique
Dispensaire
Ergothérapie
Fertilité
Gastro-entérologie
Génétique
Gériatrie
Gynécologie – obstétrique – échographie – morphologie
Hématologie
Infectiologie

Kinésithérapie périnéale et vestibulaire
Laboratoire (prises de sang – prélèvements)
Logopédie
Médecine interne
Médecine nucléaire
(radio-isotopes, scintigraphies, ostéodensitométries)
Médecine physique et réadaptation – kinésithérapie – RPG
kiné vestibulaire – rééducation périnéale
Néphrologie – dialyse – hypertension – transplantation
rénale
Neurochirurgie
Neurologie (EEG – doppler – EMG)
Neuropsychologie
Nutrition
O.R.L.
Oncologie
Ophtalmologie
Ostéodensitométrie
Ostéopathie
Parodontologie
Pédiatrie
PET-Scan
Pneumologie
Podologie – pédicurie
Psychiatrie – psychologie clinique
Radiologie (radiographies, scanners, échographies,
echotomographies, tomodensitométries)
Radiothérapie
Rhumatologie
Sexologie
Soins continus
Soins palliatifs
Stomatologie – chirurgie maxillo-faciale
Tabacologie
Unité du sommeil
Urologie



*conditions My.EpiCURA.be voir page 13

Prenez rendez-vous en ligne grâce à My.EpiCURA.be !

EpiCURA vous offre désormais la possibilité de prendre rendez-vous en ligne, via My.EpiCURA.be, sa nouvelle application. Accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, My.EpiCURA.be vous permet de réserver une plage de consultation en quelques clics dans de nombreuses disciplines !

Pour qui ?

La prise de rendez-vous en ligne est disponible pour les personnes majeures déjà inscrites dans la base de données d'EpiCURA, ceci pour une question d'identitovigilance.

Comment ?

Via My.EpiCURA.be.

La prise de rendez-vous téléphonique reste évidemment disponible via le 078/150 170, de 8h à 17h du lundi au vendredi.



My.EpiCURA.be : mon hôpital toujours à portée de main !

Prenez aussi rendez-vous en ligne
7j/7, 24h/24.

EpiCURA
mon hôpital

Les guichets électroniques

Sur les sites d'Hornu, Ath et Frameries, vous pouvez désormais effectuer certaines démarches administratives via des guichets électroniques. Imprimez-y facilement et rapidement votre confirmation de rendez-vous, vos étiquettes pour des prélèvements/prises de sang ou encore votre attestation de soins. En quelques clics, vous imprimez les documents et réglez votre consultation. Nos guichets classiques restent évidemment disponibles.

Hospitalisation

1

VOTRE ADMISSION



Votre arrivée

Dans le cas d'une hospitalisation programmée, nous vous invitons à vous présenter pour les formalités d'usage au service des admissions et ce, dès votre arrivée.

Vous êtes ensuite dirigé(e) vers l'unité de soins où le personnel soignant vous prend en charge. Pendant votre hospitalisation, ne prenez que les médicaments prescrits à l'hôpital et administrés par le personnel infirmier. Le médecin et le personnel infirmier vous demanderont la liste des médicaments et traitements que vous prenez à la maison de façon à éviter les interactions entre les différents médicaments. Si vous êtes allergique à certaines substances, informez-en le personnel. Si vous vous posez une question sur votre traitement, n'hésitez pas à interpeller votre médecin ou un infirmier.

En cas d'admission aux Urgences, nous donnons la priorité aux soins. Nous préconisons que les démarches administratives soient effectuées dans un second temps par vous ou l'un de vos proches.

Sur chacun de nos trois sites aigus (Ath, Baudour et Hornu), le service des admissions est localisé dans le hall d'entrée principal.

Heures d'ouverture (Ath, Baudour, Hornu) : 7h - 16h 15

VEILLEZ À EMPORTER...

vos effets personnels

- pyjamas, chemises de nuit, peignoir, pantoufles fermées
- serviettes de bain et gants de toilette
- nécessaire de toilette (savon, déodorant, rasoir, brosse à dents, dentifrice, peigne ou brosse à cheveux, serviettes hygiéniques, eau de toilette, etc.)
- mouchoirs en papier
- lunettes
- thermomètre (à défaut, il vous sera fourni et facturé)
- sac pour linge sale
- bas à varices (à défaut, en cas de besoin, ils vous seront fournis et facturés)
- lecture

vos documents

- carte d'identité
- carte européenne de sécurité sociale pour les étrangers pour hospitalisation urgente / S2 pour une hospitalisation programmée
- coordonnées de votre assurance hospitalisation
- en cas d'accident de travail, les nom et adresse de votre employeur et de la compagnie d'assurance ainsi que le numéro de police d'assurance
- documents médicaux récents (résultats d'examens, analyse de sang, radiographies, etc.)
- toute autorisation du Médecin Conseil de votre mutuelle concernant un accord de remboursement pour un médicament ou un traitement de kinésithérapie (à remettre à l'infirmière de votre unité de soins ; nous pourrons alors facturer directement ces médicaments ou traitements à votre mutuelle)
- lettre de votre médecin
- carte de groupe sanguin
- carte de banque ou, à défaut, argent liquide pour les acomptes
- «Certificat d'incapacité de travail», dénommé également «Confidentiel» à destination de votre mutuelle si vous êtes travailleur salarié ou chômeur. Une fois complété par le médecin hospitalier, nous vous le remettons afin que vous puissiez l'envoyer à votre mutuelle dans les 48 heures.

Pour la future maman, un document détaillant les effets particuliers à emporter est remis lors des consultations prénatales.

VEUILLEZ ÉGALEMENT COMMUNIQUER AU PERSONNEL INFIRMIER...

- le nom de votre médecin traitant
- le nom et le numéro de téléphone d'un de vos proches
- la liste de vos médicaments habituels (avec dosages et posologies) et de vos éventuelles allergies.

Soyez acteur de votre sécurité !

- Déclinez spontanément votre identité (prénom, nom et date de naissance) avant un soin ou l'administration d'un médicament.
- Communiquez-nous vos informations médicales importantes
 - la liste de vos intolérances et vos allergies ;
 - la liste actualisée de vos médicaments. Le médecin pourra s'assurer de l'absence de surdosages et/ou d'incompatibilités, mais aussi de l'adéquation de votre traitement avec votre affection actuelle ;
 - vos doutes/craintes par rapport au traitement qui vous est prescrit.

Les Médicaments à Haut Risque (MHR)

En cas d'erreur d'administration, les Médicaments à Haut Risque (MHR) peuvent avoir des conséquences graves sur votre état de santé. Pour votre sécurité, ils sont soumis à une surveillance accrue tout au long de leur parcours dans l'hôpital.

VEILLES À RÉCLAMER...

un certificat médical à destination de votre employeur ou de votre organisme de chômage.



Votre chambre

Dans la mesure du possible, vous avez le choix entre une chambre particulière et une chambre commune. Toutes les chambres sont équipées d'un cabinet de toilette, d'un WC, d'un frigo et d'un téléviseur.

Si vous souhaitez être installé(e) dans une chambre particulière, précisez-le

- au service des admissions dans le cas d'une hospitalisation programmée ;
- dans l'unité de soins en cas d'arrivée via les Urgences.

Une chambre particulière engendre des suppléments d'honoraires médicaux et de frais d'hôtellerie. Vous pouvez par ailleurs bénéficier d'un lit pour votre accompagnant à raison de 10 €/jour (en chambre particulière uniquement).

Nous mettons gratuitement un téléviseur à votre disposition. Il fonctionne avec une télécommande. Retirez la télécommande à l'Admission moyennant une caution de 25 €. À la fin de l'hospitalisation, remettez la télécommande à l'Admission (en cas de fermeture, remettez-la à l'accueil général), la caution vous sera alors restituée.

Sur le site d'Hornu, vous pouvez vous procurer un set d'écouteurs pour 4 €. Ces derniers vous appartiennent, vous ne devez pas les rendre à l'accueil. Notez que les écouteurs ne sont pas nécessaires sur les autres sites.

Le wifi

Si vous séjournez en chambre particulière ou en chambre commune, vous bénéficiez gratuitement du wifi. Demandez votre code d'accès au service des admissions.

Les frais de séjour

Lors de votre admission, nous vous demandons un acompte afin de couvrir vos frais d'hospitalisation. Déduite de votre facture globale, cette provision couvre une période légale de sept jours et varie en fonction de la catégorie de chambre souhaitée, de votre statut (BIM ou non) et de votre mutuelle. Elle est renouvelée chaque semaine.

Le détail du calcul de votre facture vous est communiqué par la déclaration d'admission que vous contresignez lors de votre entretien de pré-admission ou lors de votre entrée.

En chambre commune, nous facturons :

- les tickets modérateurs sur les forfaits d'hébergement ;
- le coût des médicaments non remboursés ;
- les tickets modérateurs sur certains actes médico-techniques (radiologie, analyses de laboratoire,...) et autres prestations médicales ou paramédicales ;
- les actes non remboursés par l'INAMI ;
- la partie non remboursée des implants et prothèses ;

- les frais liés à votre accompagnant (literie, repas,...) ;
- les frais divers pendant le séjour.

En chambre particulière, nous facturons en plus :

- le supplément journalier pour l'hébergement en chambre à un lit ;
- les honoraires médicaux supplémentaires.

N'hésitez pas à interroger votre médecin spécialiste sur le montant de ses suppléments avant l'hospitalisation. Vous pouvez également vous référer au document légal de déclaration d'admission reçu à votre arrivée ou lors de votre entretien de pré-admission.

Vous pouvez également contacter le service facturation si vous désirez un estimatif. Celui-ci se fera sur base d'un code d'intervention fourni par le médecin et/ou d'une durée d'hospitalisation.

La facture détaillée de votre séjour hospitalier est établie conformément aux prescrits légaux. En règle générale, elle est dressée au cours du mois suivant votre hospitalisation et envoyée à votre domicile au début du mois suivant.

Si la durée de votre séjour est supérieure à 1 mois, nous établissons et vous envoyons une facture intermédiaire.

Dans certaines circonstances, il se peut qu'une facture complémentaire vous soit adressée.

Vous pouvez obtenir des informations complémentaires en contactant nos services par téléphone aux numéros et horaires imprimés sur le document.

En cas de difficultés financières, n'hésitez pas à contacter nos préposés par téléphone au **078/150 170**. Nous vous conseillons d'effectuer cette démarche sans attendre l'échéance fixée pour le paiement et ce, afin d'éviter la procédure de recouvrement et des frais supplémentaires.

Conditions générales applicables aux factures émises par le Centre Hospitalier EpiCURA

Les factures du Centre Hospitalier EpiCURA sont établies et présentées conformément à la réglementation de l'INAMI.

L'échéance de toute facture est de 15 jours après réception, le cachet de la poste faisant foi.

À défaut de paiement dans le délai imparti, le patient recevra un premier rappel. Lui-même suivi d'une mise en demeure de notre service recouvrement dont le montant sera grevé d'une majoration de 10%, avec un minimum de 50 € pour frais de recouvrement. Ce montant majoré est productif d'intérêts au taux légal autorisé par la loi.

Tous les frais de recouvrement, amiable ou judiciaire, par voie d'huissier de justice ou avocat, seront mis à charge du débiteur. Ces frais seront calculés conformément à l'Arrêté Royal du 30/11/1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations.

Pour être valable, tout paiement bancaire doit impérativement reprendre exactement les références figurant dans la zone de communication du virement de la facture. Faute de quoi, le paiement ne pourra être identifié et la procédure de recouvrement sera activée.

En cas d'activation de la procédure de recouvrement, les données à caractère personnel vous concernant qui sont nécessaires aux fins de la récupération de nos créances (coordonnées de contact : noms, adresses, téléphone, mails,... et coordonnées de facturation : numéro de référence, date, montants, paiements,...) seront communiquées à notre société de recouvrement et conservées par celle-ci pour la durée nécessaire à la récupération des montants dus. Ces mêmes données à caractère personnel pourront également, dans cette même finalité de récupération de nos créances et dans le respect du critère de nécessité matérielle et temporelle, être communiquées à l'ensemble de ses sous-traitants (call-center, agents de recouvrement, avocats, huissiers,...).

En consultation, les conditions générales de facturation sont identiques.

En cas d'absence à une consultation programmée, il est de votre responsabilité d'informer au préalable le C.H. EpiCURA. Lorsque vous ne vous présentez pas à un rendez-vous programmé sans nous informer, nous vous facturerons un montant de 10€ au titre de frais administratifs. Réciproquement, le C.H. EpiCURA s'engage à vous informer de l'annulation d'un rendez-vous programmé. Sauf en cas de force majeure ou pour des raisons d'urgence médicale indépendante de notre volonté.

Si le solde de la facture est en votre faveur, celui-ci vous sera remboursé par virement bancaire sous déduction de tout montant dû au Centre Hospitalier EpiCURA. Seules les réclamations écrites accompagnées des pièces justificatives relatives aux remboursements seront prises en compte.

Elles doivent être formulées au service Contentieux du Centre Hospitalier EpiCURA.

Les réclamations inhérentes au contenu de la facture doivent être formulées par écrit et adressées au service Contentieux du Centre Hospitalier EpiCURA accompagnées des pièces justificatives de la contestation. Le renvoi de la facture seule ne constitue pas une contestation. Vous disposez pour ce faire du délai légal et raisonnable en la matière de deux mois après réception de la facture. L'absence de contestation implique l'acceptation de la facture ainsi que des conditions générales de paiement qu'elle mentionne.

À défaut pour le C.H. EpiCURA de répondre, dans un délai d'un mois, à dater de la réception de votre réclamation, une indemnité forfaitaire de 10 € sera à charge de l'établissement si le montant à rembourser ou à payer est inférieur ou égal à 50 €. Si le montant à rembourser ou à payer est supérieur à 50 €, le montant de l'indemnité forfaitaire est porté à 20 €.

Nous conseillons aux patients étrangers d'effectuer leur paiement par virement international avec les références suivantes :

- Code IBAN : BE11 7320 0720 6848
- Code BIC : CREGBEBB
- Nom de la banque : CBC Banque S.A

Veillez adresser vos éventuelles réclamations, par voie postale à :

Centre Hospitalier EpiCURA
Service Recouvrement
Route de Mons 63
7301 Hornu

ou par messagerie à contentieux@epicura.be

Identitovigilance

MON IDENTITÉ, C'EST MA SÉCURITÉ



Le personnel vérifie votre identité tout au long de votre prise en charge.

Répéter vos nom, prénom et date de naissance
à chaque étape de votre parcours de soins,
c'est vous assurer de bénéficier des bons soins !

Patient bien identifié
=
patient bien soigné

EpiCURA
mon hôpital

Votre identification

Tout au long de votre séjour, vos soins peuvent comporter des examens cliniques (consultation, radiographie, scanner, etc), des analyses diverses (prises de sang, biopsie, etc), une intervention chirurgicale, ou encore des traitements médicaux. Par conséquent, nous devons pouvoir vous identifier en permanence et sans équivoque.

En tant que patient(e), vous avez un rôle à jouer. Le personnel de l'hôpital vous pose un bracelet d'identification pour votre sécurité. Laissez-le en place jusqu'à la fin de votre séjour. Merci de nous signaler s'il vous occasionne des désagréments, s'il se détache ou s'il s'abîme. Ce bracelet est votre carte d'identité pour le personnel de l'hôpital.

Si vous êtes parent, veillez à respecter ces mesures pour vos enfants.

Merci également de bien vouloir décliner votre identité oralement chaque fois que le personnel hospitalier vous le demande.

Un patient bien identifié = un patient bien soigné !

En pratique

Les visites

En période de COVID, les modalités de visites peuvent changer. Nous vous invitons à vous renseigner auprès du personnel ou à consulter notre site internet www.epicura.be.

Vos objets personnels tels que lunettes, prothèses dentaires et/ou auditives,... doivent obligatoirement être déposés dans les récipients prévus à cet effet. Sinon, nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Les repas

Le Centre Hospitalier EpiCURA met tout en œuvre pour vous apporter la meilleure alimentation possible. Élaborés par les cuisiniers en collaboration avec les diététiciens, les repas sont adaptés en fonction de votre état de santé suivant une prescription médicale.

Depuis novembre 2020, les cuisines d'EpiCURA possèdent le label « Smiley », octroyé par la société Vinçotte. Ce certificat confirme que les cuisines d'EpiCURA satisfont aux prescriptions réglementaires relatives à la sécurité alimentaire, à la qualité des produits pour lesquelles l'AFSCA est compétente, ainsi qu'à la traçabilité et à la surveillance du respect effectif de ces prescriptions. Un gage de qualité supplémentaire !

Votre accompagnant peut bénéficier d'un repas au tarif suivant :

- déjeuner : 2,5 €
- dîner : 6,6 €
- souper : 4,5 €

Si vos convictions philosophiques vous interdisent certains aliments, signalez-le au personnel infirmier ou diététicien.

Le téléphone

EpiCURA souhaite vous offrir plus de confort et a augmenté la couverture GSM (3G/4G) sur tous ses sites. Vous pouvez utiliser facilement votre téléphone portable dans toutes les chambres.

Le parking

- **Site d'Hornu** : 1^{ère} heure gratuite puis 0,5 €/h entamée. Forfait de 5€ pour toute la journée (même tarif en cas de perte de ticket).
- **Site de Baudour** : en face de l'entrée principale de l'hôpital, un parking est exclusivement réservé aux PMR et aux patients en dialyse.
- **Site d'Ath** : un nouveau parking réservé aux patients sera disponible dès avril.

Boutique et librairie

Des journaux et magazines sont en vente sur le site d'Hornu. Nous mettons également à votre disposition des distributeurs de friandises et de boissons fraîches.

Pédicurie – coiffure

Vous pouvez bénéficier d'un service de coiffure ou de pédicurie. N'hésitez pas à vous adresser au personnel infirmier de votre service pour tout renseignement.

Les services à votre disposition

Dès votre arrivée dans l'unité, vous serez entouré(e) par une équipe pluridisciplinaire qualifiée et composée de médecins, infirmiers(ères), techniciens, paramédicaux, aides-soignant(e)s et personnel de service.

L'infirmier(ère) chef d'unité se chargera de vous assurer les meilleures conditions de séjour possibles et vous fournira tous les renseignements souhaités. Le médecin de l'unité est aussi à votre disposition et à celle de votre famille pour vous fournir les informations médicales désirées.

Par respect du secret médical, ces renseignements ne seront pas communiqués par téléphone.

Service social

Le service social, dans le souci de contribuer à votre bien-être, veillera à collaborer étroitement avec tous les acteurs utiles à votre prise en charge, tant au sein de l'hôpital qu'à l'extérieur. Chaque travailleur social vous aidera, vous ou toute autre personne que vous aurez mandatée, à résoudre les difficultés (personnelles, familiales, psychosociales, matérielles,...) liées à votre problème de santé, que celui-ci soit temporaire ou chronique.

Tout en tenant compte (dans les limites du possible) de votre choix de vie ; par une écoute et une analyse attentive, des informations pertinentes et des démarches adéquates, le travailleur social fera en sorte de vous aider à définir la solution

la plus adaptée à votre situation. Que cela concerne la préparation d'un retour à domicile, la recherche d'un autre lieu de vie,... ou que dans le cadre de démarches administratives, de soutien, d'orientation et bien d'autres domaines encore.

Une hospitalisation programmée ? Vous avez des questions ? Avant votre admission, n'hésitez pas à nous contacter. Retrouvez toutes les coordonnées du service social sur www.epicura.be, rubrique Patients > Service social.

Service d'aide psychologique

Le service d'aide psychologique vous aidera à faire face aux difficultés psychologiques que vous pouvez rencontrer durant votre séjour (inquiétude, stress, souffrance,...). Pour faire appel au service d'aide psychologique, adressez-vous au personnel infirmier.

Services disponibles en pédiatrie

Des instituteurs sont présents durant la semaine. L'école est accessible à tous les enfants et adolescents hospitalisés, peu importe la durée du séjour. Les enfants peuvent être issus des différents réseaux de l'enseignement ordinaire ou spécialisé.

Des volontaires sont présents en pédiatrie sur les sites d'Ath et Hornu pour lire et jouer avec les enfants hospitalisés.

Soins palliatifs

Les soins palliatifs sont habituellement destinés à la personne qui se trouve à un stade avancé d'une maladie grave et évolutive, quelle que soit son espérance de vie. Le passage de l'équipe de soins palliatifs peut être demandé tant par

l'équipe soignante que par vous-même ou votre entourage. Gratuite, son intervention se fera toujours en concertation avec le médecin responsable de l'hospitalisation, dans un esprit de collaboration pour des soins optimaux.

Une consultation en soins palliatifs est également disponible. Chaque intervenant est formé en gestion de la douleur et en soins palliatifs. À votre demande ou celle de votre entourage, la problématique éthique de la fin de vie peut également y être abordée.

La gestion de la douleur : la clinique de la douleur

La clinique d'accompagnement et de traitement de la douleur chronique est née de la volonté institutionnelle de prendre en charge, de manière spécifique, le patient souffrant de douleurs chroniques. Ces douleurs, caractérisées par leur longue durée, leur résistance aux traitements conventionnels et leurs conséquences sur l'autonomie du patient, sont à considérer comme une maladie en soi. Organisée de façon interdisciplinaire, la clinique vous propose une approche globale, tant thérapeutique qu'éducative.

Assistance morale, religieuse et philosophique

Si vous le désirez, vous pouvez recevoir la visite d'un représentant de votre religion ou un conseiller laïque qui professe une opinion morale non religieuse. Un document explicatif vous sera remis lors de votre admission.

Pour le site d'Ath

Culte	Représentant	Téléphone
Catholique	Natacha Coosemans	0478/79 11 05
Conseil laïque	Service Laïque d'aide aux personnes Numéro vert (assistance morale téléphonique)	0473/81 48 75 0800/82 089
Musulman	M. El Hassan Houddane M. Zerr	0478/39 61 18 Fixe : 055/21 45 43 - GSM : 0485/35 33 41
Protestant	Françoise Amette	Fixe : 069/68 82 20 - GSM : 0477/50 33 95
Israélite	M. Gurnicki	Fixe : 071/21 44 70 - GSM : 0496/51 16 88
Anglican	Révérande Sunny Hallanan	02/384 77 80
Grec orthodoxe	M. Papageorgiou	0486/99 83 30

Pour le site de Baudour

Culte	Représentant	Téléphone
Catholique	Soeur Arlette Kifungwasi Kufwanda Abbé Delcoigne (uniquement pour un sacrement) Natacha Coosemans	Fixe : 065/623 759 - GSM : 0465/495 439 Fixe : 065/79 42 91 - GSM : 0474/87 57 25 0478/79 11 05
Conseil laïque	Service Laïque d'aide aux personnes Numéro vert (assistance morale téléphonique)	0473/81 48 75 0800/82 089
Musulman	M. Rachid Akouz M. El Hassan Houddane	0477/27 50 63 0478/39 61 18
Protestant	M. Ruddy Nicolas	Fixe : 065/67 87 31 - GSM : 0473/80 03 85
Israélite	M. Gurnicki	Fixe : 071/21 44 70 - GSM : 0496/51 16 88
Anglican	Révérande Sunny Hallanan	02/384 77 80
Grec orthodoxe	M. Papageorgiou	0486/99 83 30

Pour le site d'Hornu

Culte	Représentant	Téléphone
Catholique	Soeur Arlette Kifungwasi Kufwanda Abbé Delcoigne (uniquement pour un sacrement)	Fixe : 065/623 759 - GSM : 0465/495 439 Fixe : 065/79 42 91 - GSM : 0474/87 57 25
Conseil laïque	Service Laïque d'aide aux personnes Numéro vert (assistance morale téléphonique)	0473/81 48 75 0800/82 089
Musulman	M. Rachid Akouz M. El Hassan Houddane	0477/27 50 63 0478/39 61 18
Protestant	M. Ruddy Nicolas	Fixe : 065/67 87 31 - GSM : 0473/80 03 85
Israélite	M. Gurnicki	Fixe : 071/21 44 70 - GSM : 0496/51 16 88
Anglican	Révérande Sunny Hallanan	02/384 77 80
Grec orthodoxe	M. Papageorgiou	0486/99 83 30

Béquilles

Vous pouvez acheter des béquilles sur tous les sites. Renseignez-vous à l'Accueil. Ce service a pour but de dépanner les personnes dans le besoin et ne veut en aucun cas prévaloir sur celui qui est offert par les mutualités et bandagistes orthopédistes.

Les bibliothèques d'Ath et de Baudour

Le temps passé à l'hôpital peut parfois paraître long. Voilà pourquoi EpiCURA a mis en place un système de prêt de livres, géré par notre équipe de volontaires. Lors de votre hospitalisation, les volontaires passent dans les services pour proposer livres et magazines.

Ce service existe mais peut être à l'arrêt en fonction de la situation sanitaire et des mesures en application lors de votre séjour.

Le don d'organes



Depuis 2007, EpiCURA participe au projet GIFT du SPF Santé publique et a mis en place une cellule de coordination locale dans le but d'améliorer la détection et la gestion des donneurs dans les unités de soins intensifs. Ce dispositif permet aux patients en attente de greffe d'avoir accès à la transplantation plus rapidement. L'équipe de coordination locale est composée de médecins et d'infirmiers de soins intensifs. Basée au sein de ce service, elle peut être contactée via l'adresse mail do@epicura.be.

La lutte contre les infections

Le risque zéro d'infection n'existe pas puisque nous sommes tous porteurs de microbes. Ce risque peut cependant augmenter durant l'hospitalisation et les soins, en particulier invasifs. Il est géré par notre équipe de contrôle et prévention des infections, notamment en participant activement aux politiques de formation et d'évaluation de nos collaborateurs en vue d'une amélioration continue des bonnes pratiques de travail.

L'hygiène, l'affaire de tous !

En tant que patient, vous jouez également un rôle. Nous vous encourageons à collaborer avec nos

équipes afin d'améliorer l'hygiène et de la promouvoir dans les lieux de soins. Contribuez à l'optimisation des pratiques dans notre centre hospitalier !

- Lavez-vous ou désinfectez-vous les mains régulièrement
 - ◇ après être allé(e) aux toilettes ;
 - ◇ avant et après avoir mangé ;
 - ◇ si vos mains sont sales ;
 - ◇ après vous être mouché ou avoir éternué/toussé ;
 - ◇ en entrant et sortant de la chambre.

Les flacons de gel hydroalcoolique peuvent être utilisés par tous !

- Rabattez le couvercle du WC avant de tirer la chasse d'eau.
- En cas de toux ou de rhume, demandez un masque avant de quitter votre chambre.
- Ne rendez pas visite à un patient hospitalisé si... (valable également pour vos proches qui vous rendent visite)
 - ◊ vous êtes malade ;
 - ◊ vous avez présenté les symptômes suivants au cours des trois derniers jours : nausées, vomissements ou diarrhée, fièvre, forte toux ou rougeurs cutanées.
- Évitez le désordre en limitant vos effets personnels et en ne laissant rien traîner au sol ou à proximité d'une poubelle.
- Demandez à vos proches de ne pas s'asseoir sur votre lit et de vérifier auprès du personnel soignant s'ils sont autorisés à amener des fleurs, des plats faits maison ou à vous rendre visite avec des enfants.

Vous souhaitez obtenir plus d'infos ? Nos brochures « Éviter les infections, c'est l'affaire de tous ! », « Les bactéries multi-résistantes », « L'isolement contact », « L'isolement air », « L'isolement gouttelettes » sont disponibles sur www.epicura.be, rubrique « Actu & publications ».

L'hygiène des mains

Les mains constituent la voie la plus importante de transmission des germes. La prévention des infections nosocomiales commence donc par une hygiène stricte des mains. Le Centre Hospitalier EpiCURA a fait de cet enjeu son combat quotidien. Nos collaborateurs sont sensibilisés en permanence à cette problématique par l'équipe d'hygiène hospitalière et nous participons activement à la campagne nationale d'hygiène des mains.



3

VOTRE RETOUR



Formalités

Votre médecin convient avec vous du jour de votre sortie. Nous vous invitons à anticiper votre retour avec votre famille.

N'hésitez pas à prendre conseil sur les aides dont vous pourriez bénéficier à domicile. Le service social est tout disposé à vous informer.

Avant votre sortie, le médecin vous remet une lettre à l'attention de votre médecin traitant.

L'infirmier(ère) vous fournit un feuillet mentionnant votre traitement médicamenteux, vous rend vos médicaments ainsi que vos radiographies. Enfin, il/elle fixe éventuellement un rendez-vous chez le médecin qui a assuré votre traitement.

À votre demande, nous pouvons faire appel à un transport (taxi, ambulance, etc.) pour votre retour.

Nous vous remercions d'avoir la gentillesse de prévenir l'infirmier(ère) avant de quitter l'unité de soins.

Si vous souhaitez quitter l'hôpital contre l'avis médical, vous devez signer un document qui décharge l'hôpital et le corps médical de toute responsabilité concernant votre état de santé.

Vous souhaitez obtenir la copie de votre dossier médical ?

Adressez-vous à l'accueil ou rendez-vous sur www.epicura.be (rubrique « Vous êtes patient » / « Formulaires ») pour télécharger le formulaire de demande de copie. Veillez à le compléter dûment et à le remettre à l'accueil ou le renvoyer par courrier ou par mail à l'adresse indiquée en haut du document.

Qualité et sécurité des soins

EpiCURA s'engage en faveur d'une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins tout au long de votre parcours. Pour cela, nous créons une dynamique d'évaluation et d'optimisation de nos pratiques professionnelles et mettons en place les moyens techniques, humains, financiers et organisationnels nécessaires.

Concrètement,

- nous garantissons une accessibilité aux soins à toute personne en éprouvant le besoin ;
- nous offrons aux patients et à leurs proches, un accueil et une prise en charge en adéquation avec leurs besoins et attentes ;
- nous centrons notre approche sur le patient, pris dans sa globalité ;
- nous développons la culture de la mesure et les moyens d'évaluation de la satisfaction des patients et de leurs proches permettant d'affiner régulièrement notre politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins ;
- nous offrons une qualité de travail et des conditions permettant au personnel d'être disponible pour les patients et d'exprimer au mieux ses compétences ;
- nous garantissons le professionnalisme et le développement de nos collaborateurs en entretenant leurs compétences, notamment par la promotion des formations continues ;
- nous favorisons le bien-être de chaque collaborateur de notre institution en proposant un cadre propice à l'épanouissement personnel, en faisant vivre les valeurs d'EpiCURA ;
- nous offrons un outil d'enseignement aux stagiaires et étudiants en formation (médecins, infirmiers(ères), paramédicaux,...) pour leur donner l'envie de nous rejoindre ;
- nous investissons régulièrement dans du matériel de pointe et dans le savoir-faire ;
- nous nouons des partenariats solides en amont et en aval (médecins traitants et maisons de repos, autres hôpitaux et partenaires scientifiques et techniques,...)
- nous promovons l'éducation à la santé dans notre bassin de soins.

EpiCURA a la volonté de faire de cette démarche d'amélioration continue de la qualité de soins, une culture à l'ensemble de ses collaborateurs.

Recherche clinique

Le développement de la recherche clinique constitue un atout scientifique majeur pour notre pays et permet ainsi à la population belge d'avoir accès aux traitements les plus récents et innovants. Conscient de l'importance de la recherche clinique et soucieux d'améliorer la qualité des soins, EpiCURA s'est doté d'une unité spécialisée afin de participer activement à de nombreuses études.

Si une étude clinique est disponible pour la pathologie dont vous souffrez, votre médecin vous proposera d'y participer. Après avoir lu les informations nécessaires et eu le temps de poser toutes vos questions, vous serez amené(e) à signer un document appelé « consentement éclairé ». Il s'agit d'un engagement moral entre vous et le médecin à respecter les consignes dictées par le protocole de l'étude. En plus de bénéficier d'un suivi régulier et rigoureux de votre état de santé, certaines études vous donnent la possibilité de disposer gratuitement d'un nouveau traitement avant qu'il ne soit disponible sur le marché voire, dans certains cas, d'avoir accès à des thérapies innovantes pour des maladies actuellement sans traitement. Votre participation est volontaire à 100% : vous avez le droit de ne pas participer à une étude ou de vous retirer à tout moment, sans justification, même si vous y avez consenti préalablement. Votre décision ne modifiera en rien ni votre relation avec le médecin ni la poursuite de votre prise en charge thérapeutique.

Comité d'éthique

EpiCURA dispose d'un comité d'éthique, dont les principales missions sont les suivantes :

- donner un visa préalable à la mise en route de protocoles d'investigations cliniques concernant les patients hospitalisés ou ambulants ;
- assurer l'information et la promotion en matière d'approche éthique ;
- répondre à toutes questions éthiques éventuelles sollicitées par un membre du personnel soignant ou un patient (ou son entourage).

En cas de nécessité, vous pouvez contacter la garde éthique par mail : comiteethique@epicura.be



Droits et devoirs du patient

Votre santé, votre confort et la qualité de votre prise en charge sont nos priorités.

Nous nous engageons à :

- vous accueillir avec bienveillance et courtoisie ;
- respecter votre diversité, votre intimité, votre vie privée ;
- nous présenter et vous informer clairement ;
- vous écouter attentivement ;
- prodiguer des soins de qualité dans une prise en charge globale ;
- assurer la confidentialité de votre dossier médical et de vos données personnelles, conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) ;
- vous informer quant aux traitements et soins qui vous seront proposés pour obtenir votre consentement éclairé ;
- collaborer avec votre médecin traitant.

Nous vous incitons, vous et vos proches, à respecter :

- les autres patients, l'ensemble du personnel d'EpiCURA ;
- les locaux et infrastructures ;
- les heures de rendez-vous et les horaires de visite ;
- l'organisation et le fonctionnement des services ;
- le règlement d'ordre intérieur d'EpiCURA, disponible sur www.epicura.be.



Le consentement éclairé

En tant que patient, vous bénéficiez du droit d'obtenir des informations claires, complètes et adaptées au sujet des décisions thérapeutiques qui vous concernent, de la part de tous les professionnels que vous rencontrez à EpiCURA. Suite à l'obtention de ces informations, vous donnez ou pas votre consentement éclairé. Il s'agit de la permission que vous octroyez aux professionnels pour qu'ils procèdent à votre prise en charge diagnostique et thérapeutique. Consultez la brochure relative au consentement éclairé sur www.epicura.be.

Protection des données personnelles

EpiCURA s'engage à respecter la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données personnelles et de santé et à traiter ces données dans le respect des règles déontologiques, du secret professionnel et des obligations légales. Des informations détaillées sont disponibles dans la rubrique « Protection des Données » sur www.epicura.be

Pour toute question concernant le traitement de vos données, vous pouvez interroger le médecin traitant ou le personnel.

Pour l'exercice des droits des personnes concernées, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données :

- par mail : dpo@epicura.be
- par courrier : Rue Louis Caty 136 – 7331 Baudour

Plaintes et remerciements

Donnez-nous votre avis

Vous avez la possibilité de vous exprimer ou faire des suggestions via un formulaire « Votre avis nous intéresse ». Une fois complété, déposez-le dans la boîte aux lettres de satisfaction dans le service ou dans le hall d'accueil. Ce formulaire est également disponible en version électronique via notre site web.

Si vous êtes hospitalisé(e), le personnel infirmier vous remet un questionnaire de satisfaction en plus du formulaire « Votre avis nous intéresse ». Nous vous invitons à les compléter au plus tard la veille de votre départ. Déposez-les ensuite dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le service ou remettez-les directement aux infirmières.

Si vous êtes satisfait(e) de nos services, n'hésitez pas à nous en faire part par écrit à l'adresse suivante :

Centre Hospitalier EpiCURA

Direction générale

route de Mons 63 - 7301 Hornu.

Nous transmettrons votre courrier au personnel concerné. Les remerciements encouragent nos collaborateurs et les motivent à s'améliorer encore.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de nos services, sachez que vos critiques seront appréciées comme un moyen utile de remédier à d'éventuelles défaillances. N'hésitez donc pas, là aussi, à nous écrire à la même adresse.

Plaintes

Si vous estimez que vos droits en tant que patient n'ont pas été respectés, un service de médiation est à votre disposition.

La médiation favorise la communication entre le patient et la personne visée par une plainte. Elle tente de résoudre un conflit par l'écoute et le dialogue et conduit les parties à sélectionner elles-mêmes une solution amiable et durable et ce, dans la mesure du possible.

Cela étant, en cas de mécontentement, nous vous invitons, dans un premier temps, à en faire part à l'équipe médicale ou infirmière. Si le résultat de cette démarche n'est pas satisfaisant, vous pouvez alors contacter le médiateur qui mettra tout en œuvre pour trouver une solution à votre problème et ce, dans la mesure du possible.

Vous pouvez contacter le service Médiation

- par mail : mediation@epicura.be
- par courrier : Rue Louis Caty 136 – 7331 Baudour
- par téléphone : 065/61.42.01

Le cas échéant, un rendez-vous pourra être fixé.



Comité patients

Désireux d'optimiser la qualité des soins, la sécurité et la satisfaction des patients et de leurs proches, EpiCURA vient de créer un comité de patients.

Ce comité offre l'opportunité aux patients de s'exprimer, de partager leurs avis, d'être inclus dans la réflexion sur leur prise en charge et permet, dès lors, à notre centre hospitalier de s'adapter et d'être plus en phase avec leurs besoins. C'est une véritable plus-value pour les deux parties !

Le comité est composé de professionnels d'EpiCURA et de patients, désireux de partager leur expérience au bénéfice de l'amélioration continue de l'hôpital. Dans une démarche de partenariat et de dynamisme, le comité aborde des thématiques variées (accueil, implication du patient et des proches dans les soins, brochures, participation à des formations,...) et peut aussi remettre des avis à la direction.

Objectifs du comité patients



Une question ? Une suggestion à formuler ?

Contactez le comité patient : comitepatients@epicura.be

EpiCURA
mon hôpital



078 / 150 170



info@epicura.be



www.epicura.be



Retrouvez ce guide en ligne !