

# Bienvenue au CHwapi

Brochure d'accueil



---

# Médiation interculturelle

FR

## Avis aux patients non francophones

Les patients qui ne s'expriment pas en français peuvent demander une assistance linguistique via vidéoconférence dans le cadre de la médiation interculturelle. Adressez-vous à un membre du personnel soignant ou à une hôtesse d'accueil.

---

NL

## Voor de patienten die geen frans spreken

Patiënten die geen frans spreken kunnen taalhelp via videoconferentie aanvragen, dit in het kader van interculturele bemiddeling. Vraag meer info aan het verplegend personeel of aan het onthaal.

---

DE

## Hinweis für Patienten, die kein französisch sprechen

Patienten, die kein Französisch sprechen, können im Rahmen der interkulturellen Kommunikation eine sprachliche Unterstützung per Videokonferenz anfordern. Wenden Sie sich an ein Mitglied des Pflege- oder Empfangspersonals.

---

EN

## Notice to patients who do not speak french

Patients who don't speak French can ask for language assistance via video-conference through intercultural mediation. You can enquire at a health care worker or a receptionist.

---

ع

## اشعار إلى المرضى الذين لا يتحدثون اللغة الفرنسية

يمكن للمرضى الذين لا يتكلمون الفرنسية أن يطلبوا المساعدة اللغوية عبر وسيط بين الثقافات

يمكنكم الاتصال بعضو من الرعاية الصحية أو مضيفة الاستقبال.

---

# Sommaire

<b>Bienvenue au CHwapi</b> .....	4	- Volontaires .....	19
<b>La charte du CHwapi</b> .....	5	- Assistance morale, religieuse ou philosophique .....	20
<b>Un hôpital unique pour Tournai</b> .....	6	- Service Médiation .....	20
<b>Le CHwapi prend soin de vous</b> .....	8	- Service de Médiation interculturelle .....	21
<b>Votre hospitalisation</b> .....	9	 	
<b>Localisation des hospitalisations</b> .....	10	• Sécurité : notre et votre préoccupation à chaque étape de votre prise en charge .....	21
<b>Préparez votre admission</b> .....	12	- Sécurité .....	21
• Avant votre hospitalisation .....	12	- La protection des données .....	22
• Que devez-vous apporter ? .....	12	- Devoirs du patient .....	23
• Que ne devez-vous pas apporter ? .....	13	• Règlement d'ordre intérieur .....	23
• Choix de votre chambre .....	13	• Bracelet d'identification .....	24
• Acompte .....	14	• Hygiène hospitalière .....	25
• Frais de transport .....	14	• Informer pour bien soigner .....	25
<b>Votre séjour</b> .....	15	- Pour une bonne compréhension mutuelle .....	25
• Votre arrivée .....	15	- Directives anticipées (vos souhaits et votre implication dans les décisions qui vous concernent) .....	25
• Votre séjour .....	15	- Rapports juridiques entre le CHwapi et les professionnels de la santé qui y travaillent .....	26
• Vie pratique .....	15	- Amélioration continue .....	26
- Votre chambre .....	15	 	
- Repas .....	16	<b>Après votre séjour</b> .....	27
- Visites .....	16	• Votre retour .....	27
- Téléphone .....	17	• Rappel de votre rendez-vous par SMS .....	27
- Courrier .....	17	• Votre facture .....	27
- Boutique - librairie - cafétéria .....	17	• Guide des consultations .....	28
- Pédicure et coiffeuse .....	17	 	
- Parking .....	18	<b>Infos pratiques</b> .....	30
- Wi-Fi .....	18	 	
• Les services à votre disposition .....	19	<b>Numéros de téléphone utiles</b> .....	31
- Équipes à votre service .....	19	<b>Contacts</b> .....	32
- Service social .....	19		
- Service d'aide psychologique .....	19		

---

## Bienvenue au CHwapi

Chers patients,

Vous venez d'être admis au CHwapi où vous passerez quelques heures, quelques jours, voire quelques semaines. En ma qualité de directeur général, je vous souhaite, ainsi qu'à vos proches, la bienvenue dans notre hôpital et vous remercie pour la confiance que vous témoignez à l'ensemble de nos équipes. Soyez assuré que nos collaborateurs, quel que soit leur département, mettront un point d'honneur à vous prendre en charge de façon sûre, qualitative, respectueuse et humaine. Avec eux, vous vous sentirez entre de bonnes mains !

En optant pour le CHwapi, vous faites le choix de l'hôpital de cœur. Un hôpital qui place l'humain au centre de tous ses développements et où vous serez accompagné et soutenu tout au long de votre parcours de soins. La bienveillance constitue l'axe central de notre métier qui ne se satisfait pas que de gestes techniques mais se fonde sur la richesse de la relation. Nous accordons une place prépondérante au respect de votre dignité et de votre intégrité, de vos droits et de vos libertés, de vos besoins et de vos attentes. Le cœur est le moteur de nos pratiques !

Garantir votre bien-être est notre priorité. Vous offrir les meilleures technologies médicales pour optimiser les diagnostics et servir les soins de haute précision en est une autre ! Cette ambition d'investir dans du matériel de pointe est d'autant plus marquée que nous bâtissons notre nouvel hôpital unique dans le centre de Tournai. Fin 2026, les sites IMC et Notre-Dame fermeront leurs portes et toutes nos activités hospitalières seront regroupées au boulevard Lalaing. Nous sommes impatients de vous accueillir dans nos nouvelles infrastructures modernes, spacieuses, pratiques et chaleureuses où nos compétences médicales, notre offre de soins, nos formations et nos partenariats pourront encore s'intensifier.

Parallèlement, nous construisons « l'hôpital hors des murs » en développant l'hospitalisation à domicile. Nous nous engageons ainsi à assurer la continuité de vos soins en collaborant avec les médecins généralistes, les infirmiers à domicile, les paramédicaux, etc.

Cette capacité d'offrir à nos patients des soins de qualité a été reconnue par l'organisme Accreditation Canada. En 2023, notre hôpital fut l'un des deux premiers hôpitaux européens à obtenir le plus haut niveau d'accréditation, le Diamant, preuve d'une grande maîtrise et d'un haut niveau d'exigence dans l'application des pratiques sécuritaires et qualitatives. Cette reconnaissance vous confirme que nos procédures sont bien établies et évaluées régulièrement. L'amélioration continue fait, en effet, partie intégrante de notre culture d'entreprise. Et vous en êtes également un acteur !

Au CHwapi, nos patients sont partenaires de l'évolution de l'hôpital au travers de diverses initiatives comme leur présence au comité des usagers conseillers ou leur participation active à nos enquêtes de satisfaction. Je vous invite d'ailleurs vivement à nous faire part de votre avis en complétant le questionnaire que vous recevrez lors de votre séjour.

Toutes ces informations et beaucoup d'autres concernant le CHwapi, figurent dans cette brochure qui se veut un outil pratique. Elle vous donne de nombreux renseignements concernant votre hospitalisation, les services à votre disposition ou encore votre sécurité afin que vous abordiez votre séjour le plus sereinement possible.

**Dr Didier Delval**  
Directeur général



---

# La charte du CHwapi

## ► Les valeurs socle

- ❶ la **personne**, au cœur du projet de santé ;
- ❷ le **pluralisme** basé sur le respect des convictions de chacun ;
- ❸ la **solidarité**, gage de l'accès de tous à des soins performants ;
- ❹ la **qualité** à tous les niveaux de prise en charge du patient ;
- ❺ l'**ouverture** à notre environnement régional, transfrontalier et international.

## ► Un projet et des valeurs communes garantissant des convictions plurielles

### La personne, au cœur du projet de santé

La personne et sa dignité dans tous ses aspects est au cœur du projet de santé : non seulement le patient, mais également l'ensemble des acteurs qui concourent à sa prise en charge (patients, membres du personnel, médecins, famille, etc.).

**Mots clés :** humanisation - confidentialité - transversalité - transparence

### Le pluralisme basé sur le respect des convictions de chacun

Le pluralisme se fonde sur le respect des convictions de chacun. Le pouvoir organisateur comme le management administratif, médical et nursing s'en portent garants. Le pluralisme doit permettre l'expression libre et diversifiée de projets de santé. L'offre de soins doit y correspondre. Chaque prestataire veille à en informer les patients.

**Mots clés :** liberté - respect - transparence - dynamisme

### La solidarité, gage de l'accès de tous à des soins performants

La solidarité s'exprime notamment d'une part, dans l'accessibilité des patients à des soins et à une prise en charge optimale, sans discrimination, garantie à tous ; d'autre part, dans la concertation et la coordination, la recherche de l'équité et le travail en équipe, privilégiés à tous les niveaux de l'organisation.

**Mots clés :** sécurité tarifaire - communication - concertation - coordination

### La qualité à tous les niveaux de prise en charge du patient

La qualité est un objectif permanent de la structure hospitalière et de tous les professionnels qui mènent des actions continues et systématiques pour améliorer le service rendu au patient, au meilleur coût, et qui se traduit par la constitution de pôles d'excellence médicale.

**Mots clés :** recrutement - formation - universités - partenariat - éthique - bonne gouvernance

### L'ouverture à notre environnement régional, transfrontalier et international

L'hôpital est ouvert sur son environnement tant en amont qu'en aval de ses activités. Il veille à inscrire son projet dans le cadre d'un bassin de soins régional articulé sur les régions voisines. Le CHwapi développe également des accords de coopération internationale.

**Mots clés :** relations NORD-SUD - soins à domicile - MR/MRS - transfrontalier

**Le Pouvoir Organisateur ainsi que le management administratif, médical et infirmier s'engagent à respecter et à assurer la promotion des valeurs définies par cette charte.**





# Un hôpital unique pour Tournai

Le projet du Centre Hospitalier de Wallonie picarde, baptisé Site Unique, est conçu pour répondre aux défis de la santé actuels et de demain. Il rassemblera l'ensemble des activités hospitalières de l'institution au même endroit : le site actuel de l'Union.

Ce projet incroyable est avant tout le fruit d'opportunités saisies, comme en témoigne notre directeur général, Didier Delval. « **Compte-tenu de l'état de vétusté de l'ensemble du parc immobilier, rapidement, une question s'est posée : vaut-il mieux tout rénover ou plutôt opter pour un hôpital unique et flambant neuf ? Avec la mise en place, par le gouvernement wallon, d'un nouveau programme d'infrastructures de santé couplée à l'opportunité de l'obtention du terrain situé à proximité de l'Union, nous avons retenu l'option d'une nouvelle construction et d'une centralisation complète de nos activités hospitalières.** »

Les travaux ont donc débuté en 2018, pour une mise en exploitation du Site Unique prévue pour la fin 2026. Tous les collaborateurs du CHwapi, impliqués dans les 80 projets internes du programme Site Unique, trépignent d'impatience à l'idée d'investir ces nouveaux espaces qui feront la part belle à la lumière naturelle, à l'accueil, au partage et au progrès.

## La richesse humaine et l'innovation au service de nos patients

Entre autres nouveautés, l'hôpital proposera un bassin d'hydrothérapie, un cathlab, un centre de formation et de conférence, un patio et un appartement de réadaptation, mais aussi un quartier opératoire à la pointe de la technologie.

Dès le parking souterrain pouvant accueillir 950 véhicules, patients et visiteurs pourront bénéficier d'un accueil humain et d'un accompagnement individualisé. Une galerie commerciale, où se retrouveront une pharmacie, une supérette et d'autres services pratiques, sera située dans le prolongement de l'accueil central afin de maximiser le confort de nos patients, des visiteurs et de nos collaborateurs.

En parallèle, un travail important est réalisé pour faciliter les déplacements au sein de l'institution, par le biais d'une signalétique intuitive et d'une esplanade à mobilité douce (accessible aux piétons, PMR, cyclistes, etc.). Autre élément réjouissant : tout est étudié pour que nos soignants puissent passer un maximum de temps au chevet de nos patients.

Vous l'aurez compris, les perspectives sont belles et le Site Unique est sans conteste un projet humain innovant, avant même d'être un projet architectural à couper le souffle.

### En chiffres :

- › 440 millions d'euros de budget
- › 150.000 m<sup>2</sup>
- › 80.000 m<sup>3</sup> de béton
- › 9.000 tonnes d'acier
- › 2.700 collaborateurs
- › 1.000 places de parking souterrain

Pour plus d'informations sur le Site Unique, rendez-vous sur notre site web ou posez vos questions à l'adresse [site.unique@chwapi.be](mailto:site.unique@chwapi.be)

# Le CHwapi prend soin de vous

Le 1<sup>er</sup> janvier 2009, les institutions hospitalières de Tournai et de Péruwelz ont constitué, ensemble, un groupement hospitalier, le Centre Hospitalier de Wallonie picarde (CHwapi). Elles ont fusionné le 1<sup>er</sup> juillet 2010. Quel que soit le site sur lequel vous vous trouvez, vous êtes au sein du même hôpital : le CHwapi.

Composé de trois sites hospitaliers et de deux polycliniques, le CHwapi est l'une des plus importantes institutions hospitalières de Wallonie : avec plus de 2 700 collaborateurs dont près de 300 médecins et 25 000 admissions par an, il possède de nombreux atouts pour relever les défis visant le bien-être du patient et sa prise en charge optimale.

Le CHwapi est un hôpital général complet. Pour les pathologies cancéreuses, il constitue un centre de référence en oncologie (chimiothérapie, hospitalisation classique et hôpital de jour, clinique du sein...). Parmi les services de pointe, la neurochirurgie constitue l'un des fleurons de l'Institution. Sur le plan des pathologies néphrologiques, le centre de dialyse assure le suivi permanent de plus de 100 patients en hémodialyse. Une équipe pluridisciplinaire dédiée à l'unité de néphrologie accompagne le patient à tous les stades possibles de la maladie.

Compte tenu du grand nombre de patients et du niveau de compétences atteint dans le domaine de la cardiologie, le CHwapi est agréé pour son service de coronarographie diagnostique et interventionnelle.

S'inscrivant dans des valeurs socle telles que l'ouverture, le pluralisme, la qualité et la personne, le CHwapi accorde une attention particulière au caractère humain de la prise en charge du patient. Dans cet esprit, 3 services de gériatrie, 1 unité de psychogériatrie et 4 services de réadaptation se consacrent aux pathologies des personnes âgées.

Au niveau des soins continus et palliatifs, le Centre Hospitalier de Wallonie picarde compte deux unités résidentielles de 6 lits et 1 équipe mobile qui collaborent étroitement avec la plateforme et les soins de première ligne du domicile, afin d'offrir la meilleure prise en charge possible aux patients en fin de vie.

## La médecine évolue, vous avez un rôle à jouer



Réseau Santé Wallon

Désormais, la collaboration entre les médecins passe aussi par les réseaux informatiques. Le patient a un rôle important à jouer. Devenez acteur de votre santé et adhérez gratuitement au Réseau Santé Wallon (RSW).

Le RSW permet un échange de documents médicaux informatisés (résultats d'examens, rapports médicaux, courriers, etc.) entre les médecins qui sont amenés à vous soigner, ce qui facilitera votre prise en charge.

En tant que patient, vous restez maître du jeu dans ces échanges de documents.

L'inscription est gratuite. Elle peut se faire par le biais :

- de l'accueil Hospitalisations du CHwapi
- de votre médecin généraliste
- du service administratif de la Fraternité au 04 224 81 75
- du site internet [www.rsw.be](http://www.rsw.be)



---

# Votre hospitalisation

Localisation des hospitalisations

Préparez votre admission

Votre séjour

Après votre séjour

## Localisation des hospitalisations

Spécialités médicales	Site IMC	Site Notre-Dame	Site Union
<b>Chirurgie ▼</b>			
digestive, générale, coelioscopique & endocrinienne	-	✓	✓
de la colonne	-	✓	✓
gynécologique et sénologique	-	-	✓
neurochirurgie	-	-	✓
ophtalmologique	✓	-	-
ORL	-	-	✓
orthopédique	-	✓	✓
plastique, esthétique et reconstructrice	-	✓	-
stomatologique	-	-	✓
traumatologique	-	-	✓
urologique et coelioscopique	-	-	✓
vasculaire et thoracique	-	✓	✓
<b>Hôpital de jour ▼</b>			
chirurgical	✓	✓	✓
gériatrique	-	✓	-
médical	-	✓	✓
oncologique	✓	-	-
pédiatrique	-	-	✓
<b>Maternité</b>	-	-	✓
<b>Médecine ▼</b>			
Cardiologie	-	-	✓
Diabétologie-Endocrinologie	-	✓	-
Gastro-entérologie	-	✓	✓
Gériatrie	-	✓	-
Hémato-Oncologie	✓	-	-
Médecine interne	-	✓	-
Néphrologie	✓	-	-
Neurologie	-	-	✓
Pneumologie	-	-	✓
Rhumatologie	-	✓	-
<b>Néonatalogie</b>	-	-	✓
<b>Pédiatrie</b>	-	-	✓
<b>Psychiatrie</b>	-	✓	-
<b>Réadaptation ▼</b>			
cardio-pulmonaire	-	✓	-
locomotrice	-	✓	-
neurologique	-	✓	-
psychogériatrique	✓	-	-
<b>Réanimation - Soins intensifs</b>	-	✓	✓
<b>Soins continus et palliatifs</b>	✓	-	-
<b>Urgences</b>	-	-	✓



Services médico-techniques & blocs techniques	Site IMC	Site Notre-Dame	Site Union
Bloc accouchements	-	-	✓
Bloc opératoire	✓	✓	✓
Clinique du sommeil et de l'éveil	✓	-	-
Coronarographie	-	-	✓
Dialyse	✓	-	-
Endoscopie :			
- Gastro-entérologie	✓	✓	✓
- Pneumologie	-	-	✓
- Urologie	-	-	✓
Imagerie médicale	✓	✓	✓
Laboratoire d'Anatomie pathologique	-	-	✓
Laboratoire de Biologie clinique	-	✓	-
Médecine nucléaire - Isotopes - Thyroïdologie	-	-	✓
PET-Scan (ariane)	-	-	✓
Procréation Médicalement Assistée	-	-	✓
Autres services			
Pharmacie	-	-	✓
Stérilisation centrale	-	-	✓

# Préparez votre admission

## • Avant votre hospitalisation

Si votre hospitalisation est programmée, nous vous invitons à vous rendre à l'accueil Hospitalisations du CHwapi. Nos hôtesses d'accueil vous expliqueront les formalités administratives à accomplir avant votre arrivée. Elles vous fixeront également vos rendez-vous préopératoires dans le cas d'une intervention chirurgicale. Ce service vous permet d'anticiper votre hospitalisation et de prendre, en toute sérénité, tous les renseignements utiles auprès de votre mutuelle et/ou votre assurance hospitalisation complémentaire.

L'accueil Hospitalisations est accessible aux horaires suivants :

**Site IMC** : de 7h à 17h - **Site NOTRE-DAME** : de 7h à 17h30 - **Site UNION** : de 7h à 18h30, les week-ends et jours fériés : de 08h à 13h

Nous vous invitons à préparer :

- ▮ votre carte d'identité électronique ou tout autre document permettant votre identification correcte. Elle sera lue à chaque passage aux accueils administratifs, vous assurant ainsi une sécurité optimale de vos données médicales et administratives. Pour les patients qui disposent d'une carte d'identité belge, la présentation de cette carte est requise sauf cas de force majeure (perte, vol, etc.) ;
- ▮ votre carte et/ou vos documents d'assurance si une assurance doit intervenir dans les frais de votre séjour ;
- ▮ tout autre document qu'une situation particulière vous amènerait à présenter (prise en charge par la commission européenne, prise en charge du CPAS, document de l'INIG, accord médical S2, etc) ;
- ▮ les documents d'admission délivrés par votre médecin.

Veillez également à communiquer les coordonnées d'une personne de confiance qui pourrait être contactée en cas de problème ainsi que le nom de votre médecin traitant.

L'accès aux différents sites du CHwapi par l'entrée principale est possible entre 7 et 20h. En dehors de ces heures, veuillez vous adresser au veilleur.

## • Que devez-vous apporter lors de votre hospitalisation ?

### Documents

- ▮ votre carte d'identité électronique ou tout autre document permettant votre identification correcte. Elle sera lue à chaque passage aux accueils administratifs, vous assurant ainsi une sécurité optimale de vos données médicales et administratives. Pour les patients qui disposent d'une carte d'identité belge, la présentation de cette carte est requise sauf cas de force majeure (perte, vol, etc.).
- ▮ Les documents relatifs à votre prise en charge par une assurance hospitalisation complémentaire (carte, lettre, etc.). Nous vous conseillons vivement de vous renseigner préalablement au sujet des différentes clauses de couverture de votre contrat. Il existe, en effet, une multitude de contrats différents (il est courant que des plafonds ou des exclusions y soient prévus) ;
- ▮ en cas d'accident de travail, le formulaire de prise en charge dûment complété ;
- ▮ l'autorisation de votre caisse d'assurance maladie (S2) de vous faire soigner en Belgique si vous n'êtes pas affilié(e) à une mutualité belge. Nous attirons votre attention sur le fait que la carte européenne d'assurance maladie ou le certificat de remplacement ne couvre que les soins urgents et non les soins programmés. Pour les soins programmés, le CHwapi dispose de conventions (dites ZOAST) dans certaines zones géographiques françaises. Vous pouvez contacter notre cellule assurabilité pour plus d'informations à ce sujet (069/25 88 08 - [assurabilite@chwapi.be](mailto:assurabilite@chwapi.be)) ;
- ▮ tout document qu'une situation particulière vous obligerait à présenter (document de l'INIG, réquisitoire du CPAS, prise en charge de la Commission Européenne, etc.) ;
- ▮ vos documents médicaux (résultats d'examens, radiographies, ...) ;
- ▮ votre carte de groupe sanguin ;
- ▮ la lettre de votre médecin ;
- ▮ le document « Certificat d'incapacité de travail » de votre mutuelle si vous êtes travailleur salarié ou chômeur; une fois complété par le médecin hospitalier, il est à envoyer à votre mutuelle dans les 48h ;
- ▮ une copie des autorisations de la mutuelle, obtenues pour le remboursement des médicaments pris au domicile ;

- 】 si vous bénéficiez d'un remboursement pour pathologie lourde : votre document (ou copie) à présenter au kinésithérapeute si vous bénéficiez d'un traitement pendant votre séjour ;
- 】 pour les femmes enceintes : des vignettes de mutuelle, la carte d'identité du papa, votre livret de mariage ou le document relatif à la reconnaissance de votre enfant, vos résultats de prises de sang et documents de suivi de grossesse.

## Effets personnels

- 】 Votre linge personnel ;
- 】 des pyjamas ou des chemises de nuit, un peignoir et des pantoufles ;
- 】 des essuies et des gants de toilette ;
- 】 votre nécessaire de toilette (savon, shampoing, déodorant, rasoir, brosse à dents, dentifrice, peigne ou brosse à cheveux, serviettes hygiéniques, eau de toilette, ...) ;
- 】 des mouchoirs en papier ;
- 】 vos lunettes ;
- 】 votre thermomètre (un thermomètre peut vous être fourni, mais il vous sera alors facturé) ;
- 】 des sachets pour le linge sale ;
- 】 vos bas à varices (si vous en possédez) ;
- 】 vos boîtes de rangement pour lunettes, prothèses dentaires, auditives ;
- 】 éventuellement de la lecture, de la musique avec un casque, ...

Un document détaillant les effets particuliers à emporter par la future maman est distribué lors des consultations prénatales. Il est consultable sur le site <http://www.chwapi.be>

## À remettre au personnel infirmier

- 】 le nom et le numéro de téléphone d'une personne à contacter en cas de besoin ;
- 】 la liste de vos médicaments habituels (avec dosages et posologies) et de vos éventuelles allergies.

**Vous recevrez un certificat médical à remettre à votre employeur ou à l'ONEM.**

## • Que ne devez-vous pas apporter ?

Nous vous conseillons de ne pas emporter d'objets de valeur, de bijoux et d'importantes sommes d'argent. La direction décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

## • Choix de votre chambre

Vous avez le choix entre une chambre commune ou une chambre particulière. Vous devrez acter ce choix dans un document officiel appelé "déclaration d'admission". La disponibilité des chambres particulières ne peut toutefois être garantie en permanence.

### Chambre commune

Si vous faites le choix d'une chambre commune, une grande partie des frais liés à votre hospitalisation seront facturés directement à votre mutuelle pour autant que vous soyez en ordre auprès de cette dernière. Cependant, certains frais demeureront à votre charge :

- 】 la quote-part personnelle sur les journées et certains forfaits ;
- 】 la quote-part personnelle sur certains médicaments, actes/soins/analyses ou matériel ;
- 】 le coût des médicaments, du matériel et de certains actes pour lesquels l'INAMI ne prévoit aucun remboursement ;
- 】 les frais personnels (communications téléphoniques, frais liés à l'accompagnant, produits d'hygiène et de confort, ...) ;
- 】 etc.



## Chambre particulière

Si vous optez pour une chambre particulière, outre les frais déjà mentionnés, un supplément par jour pour la chambre et des suppléments sur les honoraires médicaux vous seront facturés. N'hésitez pas à interroger votre médecin spécialiste sur ces suppléments avant l'hospitalisation, ainsi que sur le coût des soins et du matériel qu'il envisage pour votre traitement. Référez-vous également au document légal de déclaration d'admission reçu lors de votre arrivée ou de votre passage à l'accueil Hospitalisations. En cas d'accident du travail, les suppléments de chambre et d'honoraires seront à votre charge à moins que vous n'ayez souscrit une assurance qui couvre ces frais.

Pour éviter de désagréables surprises, nous vous invitons à contacter votre assurance hospitalisation ou votre mutuelle afin de vérifier, avec elle, les frais pour lesquels vous êtes couvert(e). Le CHwapi ne connaît pas le contrat que vous avez souscrit. Votre assurance hospitalisation est donc la seule compétente pour vous renseigner précisément sur les frais qu'elle prendra en charge.

La chambre particulière vous sera délivrée dès réception de votre acompte.

Par manque de place dans les chambres communes, il est possible que l'unité de soins vous attribue une chambre particulière au tarif de la chambre commune. Cela ne veut pas dire que lors d'un séjour ultérieur, vous aurez droit à ce même tarif si, cette fois, vous occupez une chambre particulière à votre demande expresse.

Une vidéo explicative sur la facture d'hospitalisation est également à votre disposition sur notre site web. Nous vous invitons à la consulter pour avoir plus de renseignements sur les frais qui vous seront facturés.

## • Acompte

Lors de votre admission, un acompte, qui sera déduit de votre facture globale, vous sera demandé pour couvrir les frais d'hospitalisation à votre charge. Cette provision est établie en fonction de la catégorie de chambre souhaitée, de votre statut d'assurabilité (BIM ou non) et de votre couverture par une éventuelle assurance hospitalisation avec laquelle nous disposons d'une convention tiers-payant.

## • Frais de transport

Si votre état de santé nécessite un transfert vers un autre site du CHwapi ou un autre établissement hospitalier avec retour le jour-même au CHwapi, les frais liés au transport seront à charge du CHwapi.

Par contre, si vous devez séjourner au moins une nuit dans un autre établissement hospitalier, ou si vous demandez un transfert pour convenance personnelle, les frais de transport seront à votre charge. Certaines assurances complémentaires interviennent dans le remboursement de ces frais.

Pour les patients dialysés, veuillez vous renseigner sur les transports adaptés.

\*BIM = Bénéficiaire Intervention Majorée

# Votre séjour

## • Votre arrivée

Lors de votre arrivée, rendez-vous à l'accueil Hospitalisations du site au sein duquel vous serez hospitalisé(e). Cette étape permet de valider votre dossier rempli lors de la préadmission.

L'accueil Hospitalisations est accessible aux horaires suivants :

**Site IMC** : de 7h à 17h - **Site NOTRE-DAME** : de 7h à 17h30 - **Site UNION** : de 7h à 18h30, les week-ends et jours fériés : de 08h à 13h

Vous serez ensuite dirigé(e) vers l'unité de soins où le personnel soignant vous accueillera et vous livrera des renseignements tant sur l'organisation du service que sur votre installation.

Si vous arrivez en urgence, les premiers soins vous seront prodigués immédiatement et les formalités seront remplies simultanément par votre famille ou dès que vous en serez capable. Si vous ne disposez pas des documents nécessaires, nous inviterons votre famille à se présenter à l'accueil Hospitalisations dans les meilleurs délais afin de régulariser votre dossier.

Toutes les données vous concernant sont traitées dans le strict respect de la loi du 8/12/1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Les conditions d'admission précisant les diverses modalités d'utilisation de ces données sont disponibles à l'accueil Hospitalisations.

## • Votre séjour

Pendant votre séjour, vous serez amené(e) à rencontrer des professionnels de la santé (médecins, infirmier(ère)s, aides-soignant(e)s, kinésithérapeutes, ...) ainsi que le personnel administratif, d'entretien des locaux, technique, les stagiaires, ... Les noms et fonctions de vos interlocuteurs sont renseignés sur leur badge ou leur blouse.

Le médecin responsable de votre hospitalisation peut être amené à se concerter avec d'autres médecins de l'institution sur votre état de santé.

Sauf avis contraire de votre part, votre médecin généraliste, lien essentiel entre vous et l'institution, sera informé de votre entrée à l'hôpital, de l'évolution de votre état de santé et de votre traitement.

### Prise en charge de la douleur

Ce n'est pas parce que l'on est hospitalisé que l'on doit avoir mal. Aidez-nous à soulager votre douleur ! Vous êtes la seule personne apte à nous dire ce que vous ressentez. N'attendez pas que la douleur soit trop importante pour le signaler au personnel soignant. Vos mots nous aideront à traiter vos maux.

## • Vie pratique

### Votre chambre

Votre chambre est entretenue chaque jour et un nettoyage complet est réalisé avant votre arrivée. Elle est équipée d'un frigo, d'un téléphone et d'un téléviseur.

La qualité des soins et des repas est identique quel que soit votre choix de chambre.

Si vous occupez une chambre à 2 lits équipée de 2 téléviseurs, vous devez utiliser un casque. Ce casque est disponible à l'accueil hospitalisation et vous sera facturé 15 euros.

## Les repas

Les meilleurs soins sont apportés à votre alimentation : tout est mis en œuvre pour vous servir des plats chauds, appétissants et variés. Chaque repas vous est servi sur un plateau individuel dans votre chambre, selon des horaires adaptés à l'organisation de chaque service.

Les menus de la semaine sont élaborés par le chef de cuisine et la diététicienne. Si votre état de santé nécessite un menu spécial (sans sel, diabétique, pauvre en graisse, ...), il sera établi sur prescription médicale. Si vos convictions philosophiques vous interdisent certains aliments, signalez-le au personnel infirmier.

Certains sites du CHwapi disposent d'un restaurant accessible aux visiteurs :

- **Site IMC** : le restaurant est ouvert de 7 à 18h (7 jours/7). Les repas sont servis entre 12 et 14h, mais en dehors de ces heures, vous avez la possibilité de venir prendre une collation. Le paiement par carte bancaire est possible au restaurant.
- **Site NOTRE-DAME** : le restaurant est ouvert de 11h30 à 13h30 en semaine et de 12 à 13h le week-end. Le paiement par carte bancaire est possible au restaurant. La cafétéria Tasty est ouverte de 7 à 19h en semaine, et de 9 à 18h, le week-end et les jours fériés.
- **Site UNION** : la cafétéria Tasty est ouverte de 7 à 19h, en semaine, et de 9 à 18h, le week-end et les jours fériés.



**Si vous présentez des allergies alimentaires, veuillez à les signaler au personnel soignant.**

## Visites

Pour leur bonne organisation, les soins ont la priorité sur les visites. Durant les soins, nous invitons les visiteurs à quitter la chambre. Même si la visite de vos proches peut être un moment réconfortant, dans votre intérêt et celui de vos voisins de chambre, recommandez à vos visiteurs de :

- respecter les horaires de visite,
- ne pas apporter de boissons alcoolisées et d'aliments contre-indiqués,
- surveiller leurs enfants,
- ne pas s'asseoir sur le lit,
- limiter leur temps de visite,
- ne pas se présenter à plus de trois personnes simultanément,
- éviter de venir s'ils sont porteurs d'une maladie contagieuse.

Si vous séjournez en chambre particulière, une personne de votre choix est autorisée à rester la nuit à votre chevet, moyennant une participation financière (nuitée + petit-déjeuner).

Vous avez également le droit de refuser les visites. Signalez ce souhait au personnel infirmier dès votre admission.

## Horaires des visites

### Site IMC

Chambre commune : de 13 à 20h  
Chambre particulière : de 10 à 20h  
Soins continus et palliatifs : 24h/24

### Site NOTRE-DAME

Chambre commune : de 13 à 20h  
Chambre particulière : de 10 à 20h  
Soins intensifs : de 15h15 à 16h et de 18h45 à 19h30

### Site UNION

Chambre commune : de 13 à 20h  
Chambre particulière : de 10 à 20h  
Maternité et Pédiatrie : de 9 à 20h  
Néonatalogie : de 15 à 19h30.  
Pour maman et papa, accès autorisé 24h/24.  
Soins intensifs : de 15h15 à 16h et de 18h45 à 19h30



## Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Un code d'accès vous sera délivré lors de la perception de l'acompte. Le coût des communications est à votre charge. Il est comptabilisé sur votre facture globale.

Votre numéro d'appel pour recevoir des communications de l'extérieur vous sera communiqué lors de votre arrivée, à l'accueil Hospitalisations. Il restera inchangé même si vous êtes transféré(e) vers un autre service ou un autre site.

## Courrier

### Nos adresses

- 📍 **CHwapi - site IMC** - 80, chaussée de Saint-Amand - 7500 TOURNAI
- 📍 **CHwapi - site NOTRE-DAME** - 9, avenue Delmée - 7500 TOURNAI
- 📍 **CHwapi - site UNION** - 51, rue des Sports - 7500 TOURNAI

Votre courrier personnel vous est remis dans la matinée. Afin de faciliter l'acheminement, demandez à votre correspondant d'indiquer votre nom (de jeune fille pour les dames) ainsi que votre numéro de chambre.



## Boutique - librairie - cafétéria

Des journaux, revues, fleurs et articles cadeaux sont en vente à la boutique. Vous trouverez également des distributeurs de friandises, de boissons fraîches et de café dans les halls d'accueil.

### Horaires des boutiques

- **Site NOTRE-DAME** : du lundi au vendredi, de 7 à 19h, et le week-end et les jours fériés, de 9 à 18h
- **Site UNION** : du lundi au vendredi, de 7 à 19h, et le week-end et les jours fériés, de 9 à 18h

## Pédicure et coiffeuse

Une pédicure et une coiffeuse se tiennent à votre disposition. Vous pouvez prendre rendez-vous en vous adressant à l'infirmière de votre étage ou à l'accueil. Ces services sont payants et ils seront inclus dans votre facture d'hospitalisation dans la rubrique " frais divers ".

## Parking

Nous invitons les visiteurs à garer leur véhicule aux emplacements prévus afin de ne pas entraver la circulation.

Le respect des règles de circulation et de stationnement ainsi qu'une vitesse modérée aux abords de l'établissement assurent, à tous, la sécurité requise.

Afin de garantir une meilleure accessibilité aux patients et aux visiteurs, les parkings des sites NOTRE-DAME et UNION sont équipés d'un accès contrôlé. L'objectif est de favoriser une occupation de courte durée et d'assurer ainsi une meilleure disponibilité des parkings.

Les parkings du site IMC et du Centre de consultations de PÉRUWELZ sont gratuits.

Nous vous remercions également de respecter les places réservées aux ambulances et aux personnes à mobilité réduite.



## MODALITÉS D'UTILISATION DES PARKINGS DU CHwapi

Emplacements prioritairement dédiés aux patients & visiteurs.

### Site NOTRE-DAME :

1<sup>ère</sup> heure gratuite - 2<sup>ème</sup> heure : 1€ - Heures suivantes : 2€/h. - Forfait 24h : 20€

### Site UNION :

- Rue des Sports - parking souterrain (niveaux -2 & -3)

1<sup>ère</sup> heure gratuite - 2<sup>ème</sup> heure : 1€ - Heures suivantes : 2€/h. - Forfait 24h : 20€

- Dépose-minute entrée principale

Accès gratuit pour une durée de 15 minutes. Si dépassement du temps autorisé : **pénalité forfaitaire de 5€ au-delà de 15 minutes - 10€/heure entamée au-delà de 45 min.**

Les personnes à mobilité réduite (PMR) bénéficient de la gratuité totale dans tous les parkings du CHwapi.

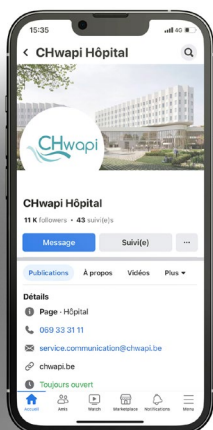
Validez votre ticket avant la reprise de votre véhicule.

Attention, la plupart des rues avoisinantes des sites NOTRE-DAME et UNION se trouvent en zones bleues.

## Wi-Fi

Le Wi-Fi est mis à votre disposition.

Si vous souhaitez y accéder, il vous suffit de vous procurer les login et mot de passe auprès du personnel d'accueil.



### Procédure de connexion

- Choisissez le Wi-Fi CHwapi\_Public.
- Entrez le login et le mot de passe. L'identification vous sera demandée lors de la première ouverture du navigateur.
- Acceptez les conditions d'utilisation en cochant la case adéquate.
- Vous pouvez lire ces conditions en cliquant sur le lien « FR/NL/EN ».
- Cliquez sur « Submit ».

## • Les services à votre disposition

### Équipes à votre service

Dès votre arrivée dans l'unité, vous serez entouré(e) par une équipe pluridisciplinaire qualifiée et dévouée, composée de médecins, infirmier(ère)s, technicien(ne)s, paramédicaux, aides-soignant(e)s, personnel de service et volontaires.

L'infirmier(ère) chef d'unité se chargera de vous assurer les meilleures conditions de séjour possibles et vous fournira tous les renseignements ou services souhaités. Le médecin de l'unité est aussi à votre disposition et à celle de votre famille pour vous fournir les informations médicales désirées. N'hésitez pas à leur poser les questions qui vous préoccupent. Par respect du secret médical, ces renseignements ne seront pas communiqués par téléphone.

### Service social

Le Service social contribue au bien-être du patient et de son entourage. Il travaille en étroite collaboration avec les professionnels de l'hôpital ainsi que les services et institutions extrahospitalières.

L'équipe d'assistants sociaux peut vous aider dans la résolution de vos problèmes financiers, sociaux, familiaux, ... Elle peut définir votre projet de vie, avec vous, en vous informant sur les services de soins et d'accompagnement à domicile, les structures d'accueil de la région et ainsi assurer une sortie d'hospitalisation dans les meilleures conditions. En cas de besoin, nous vous conseillons de les contacter dès le début de votre hospitalisation.

### Pour joindre le service social

**Coordination du service social** : 069/885 076

**Site IMC** : 069/885 003

**Site NOTRE-DAME** : 069/255 182

**Site UNION** : 069/255 134

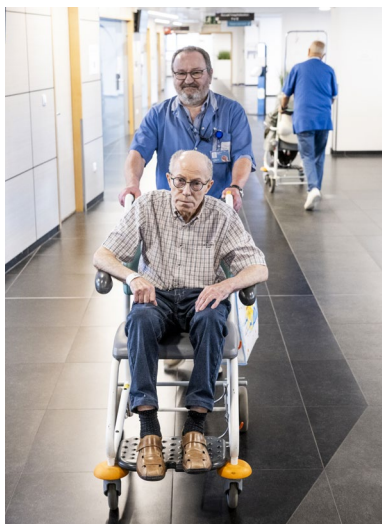
### Service d'aide psychologique

S'adapter à la maladie et à ses conséquences est souvent difficile. En vous adressant à votre infirmier(ère), vous pouvez faire appel au service d'Aide psychologique qui vous offrira une écoute attentive si vous désirez exprimer librement vos questions en relation avec votre santé : inquiétude, stress, souffrance, espoir et désespoir, ...

Les psychologues travaillent sur base d'une demande adressée par le patient, un proche ou un soignant hospitalier. Cet accompagnement se déroule dans le respect de la personne, dans la stricte confidentialité et l'absence de jugement. Le psychologue recevra le consentement du patient et l'informerá des conditions dans lesquelles un suivi pourra être entamé en fonction de sa situation\*.

### Volontaires

#### Le volontariat : un plus pour les personnes fragilisées par des problèmes de santé



Le volontaire a pour mission de contribuer au bien-être du patient hospitalisé ou ambulatant ainsi que de ses proches, lors de son accueil ou durant le séjour.

Passer un examen ou être hospitalisé peut être source d'angoisse. En se retrouvant dans un environnement inconnu, parfois avec peu ou pas de visites, la personne hospitalisée peut se sentir seule et perdue face aux démarches administratives. L'hospitalisation peut alors être vécue comme une véritable épreuve. C'est à ce niveau que les volontaires jouent un rôle important. Le temps qu'ils consacrent aux personnes souffrantes représente un apport considérable dans l'accompagnement de votre prise en charge.

Partenaires appréciés et intégrés dans l'équipe soignante, les volontaires ne remplacent ni ne se substituent au personnel dans les soins et les traitements qui restent du ressort exclusif des professionnels de la santé.

**Les missions du volontaire** : accompagner, réconforter, accueillir, écouter, être présent, aller à la rencontre, être un relais, ...

\*Dans certains services, l'accompagnement psychologique est entièrement gratuit. Dans d'autres et pour certaines situations, il donne lieu à une facturation à charge patient.

## Assistance morale, religieuse ou philosophique

Si vous désirez recevoir un représentant de votre religion ou un conseiller laïque, informez-vous auprès du personnel soignant ou d'admission. Vous êtes également libre de recevoir une personne de votre choix.

La liste des représentants des différents cultes est disponible aux accueils. Un lieu multiculturel est également mis à votre disposition sur chaque site.

## Service Médiation

Votre bien-être et la qualité de vos soins sont nos priorités. Toutefois, il peut arriver que vous soyez mécontent(e) (s) ou estimez avoir été lésé(e)(s) dans l'un de vos droits en qualité de patient, vous pouvez avoir recours gratuitement au service de médiation. Le médiateur est l'intermédiaire neutre et impartial entre le patient et les professionnels de soins du CHwapi. Il écouterait le point de vue de chacune des parties et tenterait de les rapprocher pour aider à trouver une solution acceptable pour chacun. Le processus de médiation est confidentiel.

C'est la Loi du 22 août 2002 telle que modifiée par la loi du 06 février 2024 qui détermine vos droits en qualité de patient. Cette loi a pour objectif de favoriser des relations plus transparentes, basées sur l'information, l'écoute, la collaboration, le respect mutuel.

### Les droits définis sont les suivants :

1. Le droit à la prestation de soins de qualité tenant compte des connaissances médicales actuelles et des moyens disponibles, répondant à vos besoins, sans distinction d'aucune sorte, dans le respect de la dignité humaine, de votre autonomie, de vos objectifs et de vos valeurs.
2. Le droit au libre-choix du professionnel de soins.
3. Le droit à l'information : le professionnel de soins doit vous informer, en temps utile, dans un langage compréhensible. L'information peut concerner votre santé (le diagnostic, l'évolution probable, les recommandations, le traitement) ou une intervention possible (l'objectif, l'urgence, les effets secondaires, les risques potentiels, le coût financier, les alternatives éventuelles).
4. Le droit au consentement vous avez le droit d'exprimer votre volonté relativement aux traitements qui vous sont proposés. Vous pouvez ainsi consentir librement à toute intervention ou la refuser. Vous avez également le droit d'enregistrer votre volonté dans une déclaration anticipée.
5. Le droit de disposer d'un dossier médical soigneusement tenu à jour et conservé en lieu sûr, de pouvoir le consulter et/ou en obtenir copie selon les modalités prévues par la loi.
6. Le droit de recourir au service de médiation : si vous êtes insatisfait ou en conflit avec un professionnel des soins, vous pouvez vous adresser au service de médiation. Tout sera mis en œuvre pour trouver une solution positive à votre problème. Si la médiation échoue, le médiateur vous renseignera sur les autres possibilités de recours.
7. Le droit d'être assisté ou représenté par un mandataire : vous avez le droit de vous faire assister par une ou plusieurs personnes de confiance. Vous avez également le droit de désigner un représentant (mandataire) qui exercera vos droits dans votre intérêt et conformément à vos valeurs dans l'hypothèse où vous n'en seriez plus capable.
8. Le droit à la protection de la vie privée.
9. Le droit à obtenir les soins les plus appropriés visant à prévenir, écouter, évaluer, prendre en compte, traiter et soulager la douleur.

### Pour joindre le service Médiation :

Tél. : 069/258.124 - mediation@chwapi.be

**Pour toute information complémentaire concernant la médiation, vous pouvez consulter le Règlement d'Ordre Intérieur du service sur la page <https://www.chwapi.be/reglement-dordre-interieur-du-service-de-mediation/>**

## Service de médiation interculturelle

La loi du 22 août 2002, modifiée par la loi du 6 février 2024 accorde une place importante au droit à l'information dans un langage compréhensible, à l'autonomie du patient ainsi qu'au respect de la dignité humaine.

Dans les situations où une communication précise est primordiale auprès de patients allophones, il est vivement recommandé de faire appel aux services de médiateurs interculturels. En Belgique, le médiateur interculturel est un interprète en même temps qu'une personne qui connaît les deux cultures. Sa mission est d'optimiser la relation d'aide, le diagnostic et le traitement.

À la différence des applications de traductions, qui restent utiles pour dépanner, ces experts mettent gratuitement à votre disposition :

- Des compétences linguistiques nécessaires pour la précision des traductions ;
- Une compréhension et une sensibilité culturelle qui permettent de transmettre des subtilités culturelles et d'éviter les interprétations erronées, voire incomplètes, ou les offenses ;
- Une compréhension et une interaction humaine : sur le plan émotionnel, le médiateur interculturel interprète également l'état émotionnel et les signaux non verbaux dans la situation de communication. Leur présence contribue à réduire le stress du patient (ou de leur accompagnant), ainsi que de celui du personnel soignant.

### Pour faire appel à la médiation interculturelle :

- Par demande lors de la prise de rendez-vous.
- Par demande auprès du bureau infirmier dans le service d'hospitalisation.

### Pour joindre le service de médiation interculturelle :

- Tél. : 069/258.924 - [mediation.interculturelle@chwapi.be](mailto:mediation.interculturelle@chwapi.be)

## • Sécurité : notre et votre préoccupation à chaque étape de votre prise en charge

### 1. Sécurité

Les différents sites du CHwapi sont équipés de caméras de surveillance afin d'assurer votre sécurité. Nous vous recommandons de signaler aux hôtesses d'accueil ou au vigile, toute anomalie concernant la sécurité.

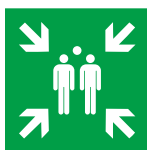
#### Sécurité incendie

En cas de découverte d'un départ de feu dans votre chambre, gardez votre calme et activez immédiatement le bouton d'appel infirmier.

Si vous pouvez vous déplacer, fermez les fenêtres, sortez, et refermez la porte de la chambre derrière vous. Informez immédiatement le personnel infirmier.

L'ordre d'évacuation incendie d'une unité est donné par un signal sonore continu diffusé dans le couloir. Cette sirène incendie est suffisamment puissante pour être nettement audible de toutes les chambres, portes fermées.

En cas d'alarme, les visiteurs et accompagnateurs évacuent en suivant la signalisation via les cages d'escalier. Ils se rendent ensuite à l'un des points de rassemblement extérieurs prévus autour du site hospitalier (voir les plans d'évacuation disponibles à l'entrée de l'unité et à proximité des cages d'escaliers de secours).



Point de rassemblement



Sortie de secours

Les patients hospitalisés alités et valides sont pris en charge par le personnel infirmier. Préparez vous à l'évacuation, écoutez attentivement les consignes du personnel soignant, et prenez part à l'évacuation dans le calme et la pro activité.

## 2. La protection des données

Les données récoltées dans le cadre de votre séjour au sein du CHwapi sont traitées dans le respect des législations européenne et nationale sur la protection des données à caractère personnel (loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données).

Les données récoltées lors de votre séjour au sein du CHwapi visent à organiser votre prise en charge de manière optimale. La collecte de ces données et leur mise à disposition des organismes de sécurité sociale est imposée par des dispositions légales nationales, régionales et/ou communautaires portant sur les soins de santé. Les données sont traitées de manière confidentielle par le personnel d'accueil, et ne seront pas utilisées à des fins de marketing direct. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation du traitement ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, dans les limites et conditions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée et de la réglementation (EU) 2016/679.

Afin de garantir la continuité de vos soins, les professionnels qui assureront votre suivi seront amenés à consulter et à compléter les informations présentes dans votre dossier médical.

L'accès à vos données de santé est strictement réservé aux personnes concernées par vos soins.

Les professionnels sont tenus par le secret professionnel. Dans le cadre d'un travail pluridisciplinaire, ils peuvent être amenés à partager des informations strictement liées à la prise en soin avec leurs équipes. Si toutefois vous souhaitez faire part de vos souhaits relatifs à vos données de santé, n'hésitez pas à les communiquer aux équipes soignantes ou au besoin au service médiation.

Au CHwapi, toutes les mesures sont prises pour traiter vos données au regard de la loi relative à la protection de la vie privée et, depuis mai 2018, au Règlement général sur la protection des données (RGPD).



Au regard du nouveau règlement européen sur la protection des données (RGPD), toute demande d'exercice de droits peut être exercée par email auprès de notre Data Protection Officer à l'adresse email suivante : [dpo@chwapi.be](mailto:dpo@chwapi.be).

## 3. Les devoirs du patient

### 3.1. Règlement d'ordre intérieur - ROI

Le séjour en milieu hospitalier implique un savoir-vivre de la part du patient, de son entourage et de ses visiteurs. Le patient a des droits, mais il a aussi des devoirs : dans un esprit de citoyenneté, le patient est tenu de respecter les obligations et les modalités détaillées ci-après.



#### Infrastructure et citoyenneté

Le patient, sa famille et ses visiteurs sont tenus de respecter

- les heures de visite autorisées dans le service,
- le personnel hospitalier et le bon fonctionnement du service,
- l'infrastructure et les installations mises à sa disposition.

L'hôpital est un lieu de soins et de convalescence d'une communauté qui nécessite le calme, de jour comme de nuit. Seul ou avec vos visiteurs, pensez à parler à voix modérée (conversation face à face ou téléphonique), à régler le volume sonore de la télévision, et à vous déplacer calmement.

Le patient se doit de revêtir une tenue correcte lors de ses déplacements dans l'hôpital.

Pour leur bien-être et leur santé, les enfants ne sont pas admis dans certaines unités.

Il est strictement interdit de jeter quoi que ce soit par terre, par la fenêtre ou dans les toilettes ainsi que de déposer des objets sur les rebords des fenêtres.

La consommation de boissons alcoolisées et de drogue est interdite.



#### Animaux de compagnie

Les animaux ne sont pas admis dans l'Institution. Un emplacement spécifique et signalé est prévu au niveau des entrées principales de chaque site.



#### GSM

L'utilisation du GSM est autorisée dans la plupart des lieux communs du CHwapi. Toutefois, le GSM pouvant perturber le fonctionnement de certains équipements médicaux, nous vous demandons de ne pas l'utiliser à proximité et dans les services de Néonatalogie, de Soins intensifs, d'Urgences, de Cardiologie et d'Imagerie médicale. L'usage du GSM est également interdit au Bloc opératoire et au Laboratoire. Une signalétique spécifique vous informe de cette interdiction. Merci de la respecter.



#### Facture

Lors de votre admission, vous recevrez les informations administratives liées à votre hospitalisation, dont les informations financières. Après une lecture attentive de la déclaration d'admission, vous êtes invité(e) à signer ce document légal qui acte notamment votre choix de chambre et vous engage à assumer les frais qui en résultent. Nous vous invitons à prendre tous les renseignements utiles auprès de votre mutualité et/ou auprès de votre assurance hospitalisation afin de vous assurer de sa/leur prise en charge. Ceci vous permettra de faire un choix du type de chambre éclairé. Etant donné la diversité des contrats existants, seule votre assurance ou votre courtier peut vous renseigner sur les frais couverts et non couverts.



#### Interdiction de fumer

Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans l'hôpital (arrêté royal du 15 mai 1990 et loi de décembre 2009 relative à l'interdiction de fumer dans les lieux fermés accessibles au public et à la protection des travailleurs contre la fumée du tabac).

Des lieux dédiés pour fumer sont mis à la disposition des fumeurs. Ces lieux sont identifiés par un pictogramme.



#### Droit à l'image des soignants

Dans le respect de la loi relative à la protection de la vie privée\*, nous vous rappelons qu'il est interdit de photographier le personnel soignant ainsi que les autres patients présents au sein de l'hôpital.

[http://economie.fgov.be/fr/entreprises/propriete\\_intellectuelle/droit\\_d\\_auteur/droit\\_image/#.WBda89LhBaQ](http://economie.fgov.be/fr/entreprises/propriete_intellectuelle/droit_d_auteur/droit_image/#.WBda89LhBaQ)

\*Le droit à l'image découle de la législation sur la protection de la vie privée et l'article 10 de la loi du 30 juin 1994 (LDA) relative au droit d'auteur et aux droits voisins. Selon cette législation, l'autorisation d'une personne doit être demandée pour fixer, exposer ou reproduire son image.

### 3.2. Bracelet d'identification

**Le bracelet d'identification : un outil précieux pour une prise en charge plus sécurisée pendant votre séjour à l'hôpital.**

Afin d'optimiser la sécurité des patients, le CHwapi requiert, de leur part, le port du bracelet d'identification.

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.**

Concrètement, lors de votre admission, le personnel d'accueil placera autour de votre poignet un bracelet d'identification qui précise :

- vos nom et prénom,
- votre date de naissance,
- votre identifiant patient,
- un code-barres qui vous est exclusivement attribué et qui sera systématiquement scanné lors de certains examens et interventions. C'est un gage supplémentaire de fiabilité de votre identité.



#### Tous ensemble pour votre sécurité !

- Dès le placement de votre bracelet, vérifiez l'exactitude des renseignements qui y sont inscrits.
- Au moindre doute concernant la vérification de votre identité, n'hésitez pas à demander des explications au professionnel qui vous prend en charge.
- En aucun cas, n'enlevez votre bracelet avant votre sortie de l'hôpital.
- Si vous n'avez plus de bracelet, s'il est détérioré ou illisible, demandez-en un nouveau à l'équipe infirmière.
- Laissez le personnel soignant consulter les données qui y sont indiquées avant tout examen ou traitement. Une simple demande orale ne suffit pas (homonymes, articulation, ...) à assurer la fiabilité des informations.

**DUPONT JEAN**



\* 3 2 0 9 2 3 0 9 4 \*

**10/08/1980**

**Dossier : 1000281**

**N° séjour : 320923094**

**CHwapi** Centre Hospitalier  
de Wallonie picarde

Vos nom et prénom

Votre date de naissance

Votre numéro d'identification patient

Votre référence de séjour hospitalier

Code-barres utile aux divers professionnels amenés à contrôler systématiquement votre identité pour s'assurer de dispenser le bon traitement au bon patient. Ce code-barres reprend les informations suivantes : votre numéro d'identification patient, vos nom et prénom, votre adresse, votre date de naissance, votre médecin traitant, votre médecin responsable, votre famille (parents, enfants, ...), vos données d'assurabilité, l'historique de vos visites, le lien vers votre dossier patient, ...



### 3.3 Hygiène hospitalière

Chaque jour, les médecins, infirmier(e)s, technicien(ne)s de laboratoire, technicien(ne)s de surface,...veillent à assurer une prévention efficace contre les infections grâce aux procédures des soins, de nettoyage, aux formations permanentes mais aussi grâce à une bonne communication interne. Et cela, tous ensemble : un vrai travail d'équipe !

Veillez, vous aussi, mais également votre famille et vos visiteurs à vous laver régulièrement les mains et à utiliser les solutions hydro-alcooliques afin de lutter contre les infections nosocomiales.

Vous, ainsi que votre famille et visiteurs, êtes tenus de respecter les consignes en matière d'hygiène générales ou particulières comme en situation d'isolement.

Toute l'équipe soignante est prête et disponible pour répondre à toutes vos questions concernant les règles d'hygiène, les raisons de leurs mises en place et de leurs utilités.

### 3.4 Informer pour bien soigner

Afin de recevoir la meilleure prise en charge possible, vous et/ou votre famille êtes tenus de :

- Donner à l'équipe soignante toutes les informations concernant votre état de santé (liste des médicaments pris à domicile, allergies médicamenteuses, alimentaires ou autres,...)
- Respecter les directives, suivre les consignes données par l'équipe soignante concernant :
  - d'éventuelles dispositions (exemples : rester à jeûn, arrêter la prise de certains médicaments,...) ou préparations indispensables à certains examens ou actes techniques,
  - les aliments contre-indiqués à votre état de santé (exemple : alcool,...)

## 4. Pour une bonne compréhension mutuelle

N'hésitez pas à :

- Poser des questions sur votre traitement, examen(s) à passer, médicaments reçus,...
- Demander des informations complémentaires pour une meilleure compréhension de votre traitement
- Dire que vous ne comprenez pas ce que l'équipe soignante vous explique
- Exprimer une inquiétude par rapport à votre état de santé, traitement,...
- Exprimer vos besoins et attentes

## 5. Directives anticipées (vos souhaits et votre implication dans les décisions qui vous concernent)

Si vous le souhaitez, vous pouvez rédiger une déclaration anticipée relative au non-acharnement thérapeutique et/ou relative à l'euthanasie, dans le cas où vous ne seriez plus en état d'exprimer vos souhaits. Vos volontés seront prioritaires sur tout autre avis non médical. Transmettez vos directives à votre médecin hospitalier. En cours d'hospitalisation, vos souhaits peuvent toujours évoluer. Discutez-en avec votre médecin hospitalier.

Nous vous invitons également à désigner, par écrit, un mandataire, une personne de votre entourage qui exercera vos droits de patient si vous ne pouvez le faire vous-même. Cette personne sera consultée lors de prises de décision importantes relatives à votre santé.

Vous pouvez aussi désigner par écrit une personne de confiance, qui peut vous assister, recevoir des informations sur votre état de santé et consulter votre dossier à votre demande.

Vos souhaits écrits ainsi que vos documents de représentation aident l'équipe soignante à établir un projet de soin correspondant totalement à vos volontés.

Vous trouverez les documents de désignation (ou révocation) d'un mandataire ou d'une personne de confiance à la fin de cette brochure.

## 6. Rapports juridiques entre le CHwapi et les professionnels de la santé qui y travaillent

« L'hôpital est tenu de communiquer au patient des informations relatives aux rapports juridiques existant entre l'hôpital et les praticiens professionnels qui y travaillent. » (arrêté royal du 21 avril 2007, art. 17 novies de la Loi sur les hôpitaux).

Tous les médecins, les dentistes et certains paramédicaux travaillent au CHwapi sous un statut d'indépendant. Ceci implique notamment que ces praticiens sont personnellement responsables du non-respect éventuel des droits du patient (Loi du 22 août 2002). L'hôpital n'est donc pas responsable des manquements de ces prestataires indépendants.

Les autres prestataires de soins exerçant au CHwapi n'ont pas de statut d'indépendant et ils sont donc liés à l'Institution par un contrat de travail. Le CHwapi n'exclut dès lors pas sa responsabilité par rapport à ces praticiens professionnels.

Le patient (ou son représentant) a toujours le droit de demander des informations relatives au contrat de travail d'un praticien professionnel individuel (médecin, infirmier(ère), kinésithérapeute, ...). Il peut demander cette information individuelle par écrit et/ou oralement au secrétariat de Direction (tél. 069/258 106). Pour que cette information puisse être communiquée, il faut bien sûr mentionner le nom du prestataire concerné. L'hôpital communiquera l'information par écrit dès que possible.

## 7. Amélioration continue

Si quelque chose vous semble incorrect, signalez-le :

- En discutant avec l'équipe soignante
- En remplissant l'enquête de satisfaction

### Votre avis nous fait grandir



Depuis plusieurs années, le CHwapi est engagé dans une démarche Qualité qui vise l'amélioration constante des services rendus aux patients. Le Département Qualité travaille chaque jour pour vous apporter une satisfaction maximale et augmenter la qualité de votre séjour hospitalier.

Vos observations et suggestions sont essentielles. Nous vous invitons à compléter le questionnaire de satisfaction patient qui vous sera distribué lors de votre séjour. Il sera traité de façon strictement confidentielle. Une boîte-aux-lettres est disponible dans chaque unité de soins ainsi qu'à l'entrée de chaque site.

# Après votre séjour

## • Votre retour

Votre médecin fixera la date de votre sortie. Il vous remettra un rapport d'hospitalisation pour votre médecin traitant et, si nécessaire, un rendez-vous en consultation ainsi qu'une prescription de médicaments. Respectez bien les doses prescrites et n'attendez pas d'avoir trop mal pour prendre vos antalgiques.

Les sorties d'hospitalisation dans notre institution sont organisées habituellement en cours de matinée avant 12 heures. Elles peuvent être envisagées le week-end et les jours fériés. Nous vous invitons à prendre dès maintenant vos dispositions pour organiser au mieux votre retour. En cas de problème (transport, ...), parlez-en à l'infirmier(ère) en chef ou à une personne du service social. Ils sont là pour vous aider.

N'oubliez pas de rendre au personnel infirmier, les livres qui vous ont éventuellement été prêtés ainsi que la télécommande. Veillez également à ne rien oublier dans votre chambre.

La ligne téléphonique se coupe automatiquement à la fin de votre séjour.

Vos observations et suggestions sont essentielles. Elles nous permettent d'améliorer la qualité du séjour hospitalier. Nous vous invitons donc à compléter le questionnaire de satisfaction patient reçu lors de votre séjour. Il sera traité de façon strictement confidentielle.

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

## • Vos rendez-vous de suivi en consultation

Si vous devez prendre un rendez-vous en consultation à la suite de votre séjour, veuillez contacter le service de prise de rendez-vous au 069/333 000. Il est accessible du lundi au vendredi, de 8h à 17h30, et le samedi, de 8 à 11h45. Le jour-j, veuillez-vous présenter 15 minutes avant votre rendez-vous pour votre inscription au guichet de consultations muni(e) de votre carte d'identité et d'un moyen de paiement (bancontact disponible).

Si vous deviez annuler votre rendez-vous, veuillez en avertir le service de prise de rendez-vous, 48 heures avant la date de votre consultation, par mail ([annulation.rdv@chwapi.be](mailto:annulation.rdv@chwapi.be)) ou par téléphone (voir numéros pages 26-27). Ceci permettra à un autre patient d'en bénéficier à votre place. Si vous n'honorez pas votre rendez-vous sans prévenir le CHwapi, un forfait de 15€ vous sera facturé.

## • Votre facture

La facture détaillée de votre séjour hospitalier vous sera envoyée à votre domicile. Si vous avez des questions concernant cette facture, vous pouvez contacter la Cellule patients au numéro de téléphone indiqué sur la facture ou envoyer un mail à l'adresse [facturation@chwapi.be](mailto:facturation@chwapi.be).

Si vous éprouvez des difficultés à solder les montants en une fois, n'hésitez pas à prendre contact avec la Cellule patients au 069/258 122 sans attendre l'échéance fixée pour le paiement, afin d'éviter des frais de retard.

Le CHwapi pratique le tiers-payant. Cela signifie que si vous êtes en ordre de mutuelle, nous lui adresserons directement votre facture. Certains frais resteront cependant à votre charge même si vous êtes en ordre de mutuelle : la quote-part personnelle sur les journées et certains forfaits ; le coût des médicaments, du matériel et/ou de certains actes pour lesquels aucune intervention n'est prévue dans la nomenclature des soins de l'INAMI \* ; la quote-part personnelle sur les médicaments/actes/analyses ou matériel ; les frais personnels ; les suppléments en cas de chambre particulière, etc.

Nous pratiquons le tiers-payant avec certaines assurances. L'accueil hospitalisations pourra vous informer à ce sujet.

Si vous n'êtes pas en ordre auprès de votre mutuelle et/ou que vous ne nous avez pas transmis les informations nécessaires pour facturer les frais à un tiers (accident de travail, réquisitoire du CPAS, carte européenne, certificat provisoire, etc.), nous serons dans l'obligation de facturer la totalité des frais à votre charge. Il est donc très important de répondre aux différents courriers qui vous seront peut-être envoyés en cas de renseignements manquants.

En vous soignant au CHwapi, vous bénéficiez d'une sécurité tarifaire. Il n'est pas nécessaire de vous préoccuper du statut du médecin qui vous prendra en charge, tous nos médecins étant conventionnés durant leurs heures de travail au sein de l'institution. Un médecin conventionné est un médecin qui a accepté de respecter les tarifs convenus entre les représentants des mutualités et ceux du corps médical (convention médico-mut).

En chambre commune ou à 2 lits, aucun supplément d'honoraires ne vous sera facturé.

**Nous vous remercions pour votre confiance et nous mettrons tout en œuvre pour répondre à vos attentes.**

## • Guide des consultations

Consultations		Site IMC	Site Notre-Dame	Site Union	Centre de consultations de Frasnes	Centre de consultations de Péruwelz	
<b>A</b>	Acupuncture	-	-	✓	-	-	
	Allergologie	-	✓	✓	-	✓	
	Anesthésiologie - Examens préopératoires	✓ 069/885 186	✓ 069/885 186	✓ 069/885 186	-	✓ 069/885 186	
	Audiologiste	-	-	✓	-	✓	
<b>C</b>	Cardiologie	✓	✓	✓	-	✓	
	Centre d'accompagnement au sevrage tabagique	-	✓	✓	-	✓	
	Centre de prélèvements Laboratoire de Biologie clinique	✓	✓	✓	✓	✓	
	Centre de Réadaptation de l'Ouïe et de la Parole (COP)	-	-	069/333 731 069/333 733	-	-	
	Centre d'Orthonutrition - consultations adultes et pédiatriques	-	-	✓	-	-	
	Chirurgie de la colonne	-	✓	-	-	-	
	Chirurgie de la main	-	✓	-	-	✓	
	Chirurgie de l'obésité - ECHO	-	✓	✓	-	-	
	Chirurgie générale, digestive, coelioscopique et endocrinienne	-	✓	-	✓	✓	
	Chirurgie orthopédique et traumatologie	-	✓	-	✓	✓	
	Chirurgie plastique, esthétique et reconstructrice	-	✓	-	-	-	
	Chirurgie thoracique	-	✓	✓	-	-	
	Chirurgie urologique	-	-	✓	-	✓	
	Chirurgie vasculaire	-	✓	-	✓	✓	
	Clinique de la douleur	-	✓	-	✓	-	
	Clinique du pied diabétique	-	✓	-	-	-	
	Clinique du sein	-	-	✓	-	-	
	Clinique du sommeil et de l'éveil	✓ 069/885 300	-	-	-	-	
	<b>D</b>	Dentisterie	✓	✓	-	-	✓
		Dermatologie	✓	✓	✓	-	✓
Diabétologie - Endocrinologie		-	✓	✓	-	✓	
Diététique		✓	✓	✓	-	✓	
Doppler		✓	✓	✓	-	✓	
<b>E</b>	Échographie	✓	✓	✓	-	✓	
	Échographie cardiaque	✓	✓	✓	-	✓	
	École du dos	-	✓	-	-	-	
	Électromyographie	✓	✓	✓	-	✓	
	Endodontie	✓	-	-	-	-	
	Endoscopie : Gastroentérologie - Pneumologie	-	✓	✓	-	✓	
	Ergothérapie	-	✓	✓	-	-	
<b>G</b>	Gastro-entérologie - Hépatologie - Manométrie digestive	✓	✓	✓	✓	✓	
	Génétique clinique	-	✓	-	-	-	

Consultations		Site IMC	Site Notre-Dame	Site Union	Centre de consultations de Frasnes	Centre de consultations de Péruwelz
H	Gynécologie-Obstétrique	-	-	✓	-	✓
	Grossesses non désirées	-	-	✓	-	-
I	Hématologie	✓	-	-	-	-
	Imagerie médicale - Radiologie, Échographie, Scanner	✓	✓	✓	-	✓
K	Kinésithérapie	-	✓	✓	-	-
	Logopédie	✓	✓	✓	-	-
L	Logopédie (L'Envol)	-	-	✓ 069/333 470	-	-
	Médecine nucléaire - Isotopes - Thyroïdologie	-	-	✓	-	-
M	Médecine physique et réadaptation - E.M.G	-	✓	✓	-	✓
	Néphrologie	✓	-	-	-	-
N	Neurochirurgie	-	-	✓	✓	-
	Neurologie - Neurophysiologie - E.E.G - E.M.G	✓	-	✓	✓	-
O	Neuropédiatrie	-	-	✓	-	-
	Oncologie	✓	-	-	-	-
P	Ophthalmologie	✓	-	-	-	✓
	ORL	-	-	✓	-	✓
O	Orthopédie	-	✓	-	✓	✓
	Orthopédie pédiatrique	-	-	✓	-	-
P	Orthoptiste	✓	-	-	-	-
	Ostéopathie pédiatrique, pré et postnatale	-	-	✓	-	-
P	P.M.A (Procréation Médicalement Assistée)	-	-	✓	-	-
	Pédiatrie	-	-	✓	✓	✓
P	Pédopsychiatrie	-	-	✓	-	-
	PET-Scan (Ariane)	-	-	✓ 069/333 711	-	-
P	Pneumologie - Épreuves fonctionnelles respiratoires	✓	✓	✓	-	✓
	Podologie	-	✓	✓	-	✓
P	Psychiatrie	✓	✓	✓	-	-
	Psychomotricité (L'Envol)	-	-	✓ 069/333 470	-	-
R	Réadaptation cardiaque	-	-	✓	-	-
	Réadaptation pédiatrique	-	-	✓	-	-
R	Résonance magnétique (I.R.M)	-	✓	✓	-	-
	Rhumatologie	✓	✓	✓	-	-
S	Sexologie	-	-	✓	-	-
	Scanner	✓	✓	✓	-	✓
S	Sénologie (mammographie)	-	-	✓	-	-
	Sophrologie	-	-	✓	-	-
S	Stomathérapie	-	✓	-	-	-
	Stomatologie	-	-	✓	-	-
U	Urologie - consultations et endoscopies	-	-	✓	-	✓

---

## Infos pratiques

Numéros de téléphone utiles

Contacts

## Numéros de téléphone utiles



### 📍 Site IMC

**80, chaussée de Saint-Amand  
7500 Tournai**

Consultations > prise de rendez-vous et annulation d'un rendez-vous : voir pages 26 et 27.

#### Questions/renseignements administratifs :

- Sur une hospitalisation future : 069/885 186
- Sur une hospitalisation en cours : 069/885 465



### 📍 Site Notre-Dame

**9, avenue Delmée  
7500 Tournai**

Consultations > prise de rendez-vous et annulation d'un rendez-vous : voir pages 26 et 27.

#### Questions/renseignements administratifs :

- Sur une hospitalisation future : 069/885 186
- Sur une hospitalisation en cours : 069/258 225



### 📍 Site Union

**51, rue des Sports  
7500 Tournai**

Consultations > prise de rendez-vous et annulation d'un rendez-vous : voir pages 26 et 27.

#### Questions/renseignements administratifs :

- Sur une hospitalisation future : 069/885 186
- Sur une hospitalisation en cours : 069/331 044

Urgences générales et pédiatriques : 069/333 777



### 📍 Centre de consultations de Frasnes

**3, rue haute  
7911 Frasnes-lez-Anvaing**

Consultations > prise de rendez-vous et annulation d'un rendez-vous : voir pages 26 et 27.



### 📍 Centre de consultations de Péruwelz

**11, rue de Sondeville  
7600 Péruwelz**

Consultations > prise de rendez-vous et annulation d'un rendez-vous : voir pages 26 et 27.

**Numéro d'appel général unique pour tous les sites : 069/333 111**

**Numéro de prise de rendez-vous unique pour toutes les consultations : 069/333 000**

**Médiation : 069/258 124 - Cellule patients : 069/258 122**

## Contacts

### **Direction générale**

**M. Didier DELVAL**

☎ 069/258 106

✉ [direction.generale@chwapi.be](mailto:direction.generale@chwapi.be)

### **Direction du Département Infirmier**

**M. Bernard FADEUR**

☎ 069/331 432

### **Direction générale adjointe**

**M. Rudy VARVENNE**

☎ 069/331 068

### **Service Médiation**

☎ 069/258 124

✉ [mediation@chwapi.be](mailto:mediation@chwapi.be)

### **Direction médicale**

**Dr Florence Hut**

☎ 069/258 049

✉ [direction.medicale@chwapi.be](mailto:direction.medicale@chwapi.be)





## Désignation d'une PERSONNE DE CONFIANCE

Loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient (art 7§2, art 9§2, art9§3)

Je soussigné (e), ..... (nom et prénom du patient), désigne ci-après la personne suivante comme ma personne de confiance qui peut également, en dehors de ma présence, exercer les droits suivants :

**o s'informer sur mon état de santé et son évolution probable**

Période: .....

(p. ex. jusqu'à une date déterminée, pour une durée indéterminée, ...)

Nom du praticien concerné (p. ex. le médecin généraliste, ...) :

.....

**o consulter mon dossier patient**

Période: .....

(p. ex. jusqu'à une date déterminée, pour une durée indéterminée, ...)

Nom du praticien concerné (p. ex. le médecin généraliste, ...) :

.....

**o demander une copie de mon dossier patient**

Période: .....

(p. ex. jusqu'à une date déterminée, pour une durée indéterminée, ...)

Nom du praticien concerné (p. ex. le médecin généraliste, ...) :

.....

▪ **Identité du patient :**

- adresse : .....

- numéro de tél. : ..... date de naissance : .....

▪ **Identité de la personne de confiance**

- Nom et prénom.....

- adresse : .....

- numéro de tél. : ..... date de naissance : .....

Fait à .....le date .....

*Signature du patient*

**Recommandation :** Il est recommandé de rédiger ce formulaire en trois exemplaires. Un exemplaire peut être conservé par le patient, un par la personne de confiance et un par le praticien chez qui la personne de confiance, sans la présence du patient, reçoit l'information, consulte le dossier ou peut faire une copie du dossier.

**Information :** Le patient peut à tout moment faire savoir au praticien que la personne de confiance ne peut plus agir comme repris ci-dessus.





Désignation d'un **MANDATAIRE**

dans le cadre de la représentation du patient

(article 14 §1 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient)

- Je soussigné(e) ..... désigne la personne citée ci-dessous pour me représenter, pour autant et aussi longtemps que je ne serai pas en mesure d'exercer moi-même mes droits en tant que patient.

- Données personnelles du patient :
  - nom et prénom :
  - adresse :
  - numéro de téléphone :
  - date de naissance :
- Données personnelles du mandataire :
  - nom et prénom :
  - adresse :
  - numéro de téléphone :
  - date de naissance :

*Fait à ....., le ..... (date) - Signature du patient :*

- J'accepte ma désignation de représentant comme visée ci-dessus et je veillerai à représenter le patient pour le cas où il ne serait pas en mesure d'exercer ses droits.

*Fait à ..... le .....(date) - Signature du mandataire :*

**Recommandations :**

1. Il est recommandé de rédiger ce formulaire en deux exemplaires ; un exemplaire peut être conservé par le mandataire, un exemplaire peut être conservé par le patient et une copie peut en être communiquée au médecin de famille ou à un autre médecin choisi par le patient. En ce cas, le médecin est : .....(à compléter par le patient)
2. La désignation du mandataire peut être révoquée à tout moment, par un écrit, daté et signé. En ce cas, il est recommandé de mettre au courant toutes les personnes qui ont reçu la désignation originale.





**REVOCACTION** du **MANDATAIRE** désigné

dans le cadre de la représentation du patient

(article 14 §1 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient )

- Je soussigné ,....., révoque par la présente la personne citée ci-dessous que j'ai désignée comme mandataire le ...../...../.....

• Données personnelles du mandataire révoqué :

- nom et prénom :
- adresse :
- numéro de téléphone :
- date de naissance :

*Fait à ....., le ..... (date) - Signature du patient :*

**Recommandation :**

Il est recommandé de mettre au courant toutes les personnes qui ont reçu la désignation originale établie le ..../.../...







#### Site IMC

80, chaussée de Saint-Amand - 7500 Tournai

#### Site Notre-Dame

9, avenue Delmée - 7500 Tournai

#### Site Union

51, rue des Sports - 7500 Tournai

#### Centre de Consultations de Péruwelz

11, rue de Sondeville - 7600 Péruwelz

#### Centre de Consultations de Frasnes

3, rue haute - 7911 Frasnes-lez-Anvaing

## Centre Hospitalier de Wallonie picarde - CHwapi

### Association Sans But Lucratif

Siège social : 9, avenue Delmée - 7500 Tournai

Tél. : 069/333 111 | Fax : 069/258 015

N° entreprise : 0876.107.364

[www.chwapi.be](http://www.chwapi.be) |   

Réf. : CHW-FI-576 Version 1 / Décembre 2024 - © Crédits photos : CHwapi - AdobeStock - Roger Job

