



Charte des droits et devoirs du patient en dialyse

Nous nous engageons dans une relation de soins à long terme. La loi relative aux droits du patient¹ définit la relation entre le patient et le professionnel de la santé², dans un esprit de dialogue, de confiance et de respect mutuel.

Nos engagements

Des soins de qualité

Nous vous assurons, au vu de vos besoins, les meilleurs soins possibles en fonction des connaissances médicales et de la technologie disponible. Les prestations sont dispensées dans le respect votre dignité et de votre autonomie, sans discrimination.

Le libre choix du praticien

Vous avez le droit de choisir librement votre médecin et vous pouvez modifier ce choix. Les circonstances propres à l'organisation des soins en dialyse ne permettent cependant pas que vous choisissiez le membre du personnel qui assurera vos soins durant une séance.

Vous avez le droit de changer de centre de dialyse. Si tel est votre souhait, nous vous fournirons les informations médicales nécessaires afin que les soins puissent être poursuivis ailleurs.

Une information régulière sur votre état de santé

Nous vous communiquons toutes les informations nécessaires pour pouvoir comprendre votre état de santé et son évolution probable et nous répondons à vos questions dans un langage clair, qui vous convient. Au besoin, nous faisons appel à un traducteur.

Votre consentement libre et éclairé concernant votre traitement

Avant tout traitement, toute intervention ou tout changement dans vos traitements, nous recueillons votre consentement libre et éclairé. Au préalable, nous vous informons, dans

¹ Loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient. Pour en savoir plus : https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/patientenrechten_folder_fr-2020.pdf

² Médecin, dentiste, pharmacien, kiné, infirmier, aide-soignant, sage-femme, psychologue, paramédicaux



un langage clair, qui vous convient, à propos du traitement envisagé³ et nous répondons à vos questions. Nous vous donnons le temps de réfléchir avant de prendre une décision importante, en connaissance de cause. Vous pouvez refuser ou retirer votre consentement à une intervention, à un traitement ou à sa poursuite, après avoir été informé des conséquences probables de ce refus, et des alternatives. Nous respectons les directives anticipées que vous nous avez fait connaître pour le cas où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté.

La bonne tenue de votre dossier de patient, le droit de le consulter et d'en obtenir copie

Nous tenons à jour et nous conservons votre dossier de patient, auquel n'ont accès que les prestataires de soins impliqués dans vos traitements. Vous pouvez le consulter et en demander une copie⁴.

Le respect de votre vie privée et de votre intimité

Nous sommes tenus par le secret professionnel. Nous veillons à protéger votre vie privée et nous respectons votre intimité.

La prise en charge de la douleur

Nous mettons tout en œuvre afin de prévenir, de traiter et de soulager la douleur.

³ L'information porte sur les aspects suivants de l'intervention ou du traitement : but, degré d'urgence, durée, fréquence, contre-indications, effets secondaires, risques significatifs, nécessité d'un suivi, répercussions financières, conséquences éventuelles en cas de refus et alternatives éventuelles.

⁴ Le professionnel doit réserver suite à une demande de consultation ou de copie du dossier dans les quinze jours.



Les professionnels qui exercent à la Clinique Saint-Jean s'attachent à vous offrir des soins de qualité et à respecter vos droits. Pour ce faire, ils doivent pouvoir compter sur votre pleine collaboration.

Nous attendons de vous :

Votre collaboration sur le plan médical

Vous collaborez activement à votre traitement en nous informant de manière aussi complète et exacte que possible de tout événement ou évolution susceptible d'avoir un impact sur votre santé.

Vous veillez à respecter pleinement les conseils, la médication et les instructions sur lesquels nous nous sommes mis d'accord. Lors de chaque admission et consultation, apportez la liste des médicaments que vous prenez à domicile.

Le respect des rendez-vous et des horaires

Vous mettez tout en œuvre pour vous présenter à l'heure pour la séance de dialyse programmée. Vous acceptez que la durée de votre traitement puisse être réduite si vous arrivez en retard.

Vous prévenez le service en temps utile⁵ si vous avez un empêchement.

Le règlement des factures relatives à vos soins

Vous veillez à régler sans retard les factures qui vous sont adressées par la clinique. En cas de difficulté, vous vous adressez en temps utile au service social ou au service de facturation afin de tenter de trouver une solution.

Le respect de l'hygiène et du matériel mis à votre disposition

Vous suivez les consignes qui vous sont données en matière d'hygiène et vous prenez soin du matériel mis à votre disposition à l'hôpital.

Le respect envers les autres patients

Les autres patients pris en charge en dialyse ont les mêmes droits que vous. Vous respectez leur intimité et leur besoin de repos.

⁵ Appelez avant 16 heures si votre dialyse est prévue le lendemain matin. Appelez avant 9h00 si vous êtes programmé pour une dialyse l'après-midi. Appelez avant 14h00 le samedi si vous êtes programmé pour une dialyse le lundi matin.



Le respect envers les médecins, les soignants et l'ensemble du personnel

Vous adoptez une attitude respectueuse envers les membres du personnel. Vous vous abstenez de toute incivilité.

En cas de difficulté ou de désaccord

N'hésitez pas à nous faire part de vos difficultés. Nous tenterons de trouver une solution par le dialogue.

Si vous estimez qu'un de vos droits n'est pas respecté et que le dialogue direct n'a pas répondu à vos attentes, vous pouvez vous adresser gratuitement au service de médiation⁶. Le médiateur agira de manière neutre et indépendante et tentera, avec le concours de toutes les parties, de dénouer le conflit.

Aucune violence verbale ou physique envers un autre patient ou un membre du personnel ne sera tolérée. Les insultes, les menaces ou les violences ne sont pas admissibles. Elles rompent irrémédiablement la relation de confiance indispensable à la poursuite des soins au sein du centre de dialyse de la Clinique Saint-Jean. De tels faits vous exposeraient à des poursuites judiciaires et nous obligerait à vous réorienter vers un autre centre de dialyse.

⁶ Vous pouvez contacter le service en toute confidentialité par téléphone au 02/221.90.70 ou par e-mail mediation@clstjean.be