

Votre guide d'hospitalisation

Votre admission

Votre séjour

A votre service

Votre départ

Vos droits et devoirs

Informations

Que pensez-vous de nos services?

Protection de la vie privée



CHU Saint-Pierre

Le CHU Saint-Pierre, l'hôpital à la pointe du cœur

Laique et social

Membre du réseau des hôpitaux publics bruxellois IRIS, le CHU Saint-Pierre vous propose à la fois ses atouts propres et les avantages de tout un réseau professionnel.

Laique et social, le CHU Saint-Pierre accueille tous les patients, indépendamment de leur origine, de leurs convictions philosophiques ou religieuses ou encore de leur condition sociale.

Universitaire

A cette dimension humaine s'ajoute un caractère hautement scientifique. Grâce à un partenariat privilégié avec l'Université Libre de Bruxelles (ULB) et la Vrije Universiteit Brussel (VUB), le CHU Saint-Pierre participe à l'enseignement et à la recherche médicale en Belgique. Nous développons des services de pointe qui nous permettent de rayonner tant sur le plan national qu'international.

Notre hôpital s'organise sous la forme d'une Association de droit public, régie par la loi du 8 juillet 1976, dont le siège social se situe 322 rue Haute à 1000 Bruxelles.



Bienvenue

Madame,
Mademoiselle,
Monsieur,

Vous séjournez au CHU Saint-Pierre et nous vous remercions pour la confiance que vous nous témoignez.

Nos équipes mettront tout en œuvre afin de vous prodiguer les meilleurs soins et vous assurer un séjour agréable.

Cette brochure a été réalisée afin de répondre à toutes les questions que vous pourriez vous poser sur votre hospitalisation. Pour toute information complémentaire, n'hésitez pas à contacter une des infirmières de l'unité ou vous séjournez.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

La direction

Votre admission

Hospitalisation programmée par le médecin

Votre médecin décide, avec votre accord, de vous admettre à l'hôpital. Nous vous invitons à vous rendre à l'accueil des admissions du site ou vous serez hospitalisé :

Site Porte de Hal



Hospitalisation classique

l'accueil des admissions est situé au rez-de-chaussée, 105 rue aux Laines - entrée A.

L'accueil des admissions est ouvert

Du lundi au jeudi de 7-18 h
et le vendredi de 7-17 h

Fermé le samedi

Dimanche et jours fériés de 14-18 h

Site César De Paepe



Hospitalisation classique

l'accueil des admissions est situé au 2^e étage (ascenseurs bleus), 11 rue des Alexiens.

L'accueil des admissions est ouvert

Du lundi au vendredi de 8-16 h

Admission par le service des urgences



Dans le cas où vous vous trouvez hospitalisé en urgence, votre installation en chambre se fera automatiquement. (Nous passerons ultérieurement dans votre chambre afin de vous expliquer les formalités administratives à effectuer selon votre assurabilité, le service et la chambre dans lesquels vous avez été admis).

Choix de la chambre et du médecin



Nous programmerons votre hospitalisation en fonction de vos souhaits et des disponibilités. L'hôpital dispose de chambres à un, deux ou quatre lits.

Vous serez pris en charge par l'équipe médicale attitrée de l'unité de soins où vous séjournerez.

Si vous le désirez, vous pouvez être suivi par un médecin particulier de notre institution, il s'agit d'un service personnalisé qui pourrait donner lieu à un supplément d'honoraires. Dans ce cas, l'hospitalisation en chambre individuelle est obligatoire.

Par ailleurs, si vous souhaitez être hospitalisé en chambre particulière, le médecin qui assurera votre prise en charge pourra également vous demander des suppléments d'honoraires .

Vous pouvez également être suivi par un médecin qui vous suit en dehors de notre institution, s'il bénéficie d'une accréditation dans notre hôpital. Il s'agit alors d'un service privé, avec suppléments d'honoraires. Dans ce cas, l'hospitalisation en chambre individuelle est obligatoire.

Le montant des supplément d'honoraires pourra vous être communiqué avant votre admission par le médecin.

Dispositions à prendre

Nous vous invitons à prévenir votre employeur, votre mutualité ou votre organisme assureur de votre hospitalisation.

Les documents à emporter

- la carte d'identité ou le passeport ;
- la carte d'identité sociale (SIS) ;
- pour les ressortissants de la CEE : la Carte Européenne d'Assurance Maladie ou le formulaire E112 ;
- si les frais d'hospitalisation sont pris en charge par un organisme particulier : le réquisitoire ;
- le cas échéant, la carte d'assurance Assurcard, Medi-Assistance, Medicaud, Medilink, Van Breda ;
- le nom, l'adresse et le numéro de téléphone d'une personne de référence à contacter en cas d'urgence ;
- le nom et l'adresse de votre médecin de famille.

L'acompte sur les frais d'hospitalisation

Si vous êtes en ordre d'assurabilité (mutuelle):

Le paiement d'une provision vous sera demandé lors de votre admission.

- Provision de 150,00 € renouvelable tous les 7 jours, pour le patient assuré obligatoire en chambre commune
- Provision de 50,00 € renouvelable tous les 7 jours pour le patient OMNIO en chambre commune et le patient de pédiatrie (75,00 € AO - 50,00 € OMNIO)

Si vous n'êtes pas en ordre d'assurabilité (mutuelle):

Le montant de l'estimation de votre prise en charge vous sera réclamé avant votre admission.

A l'admission, un supplément de chambre vous sera réclamé par jour d'hospitalisation prévue si vous séjournez en chambre individuelle (110,00 € par jour) ou à 2 lits (montant déterminé par l'inami).

L'accueil des admissions se tient à votre disposition pour plus d'informations utiles concernant votre futur séjour.

Accueil admissions 02 535 40 23

Votre arrivée dans l'unité de soins

Vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante. Un bracelet d'identification vous sera remis, veillez à le conserver jusqu'à votre sortie, il nous permettra, pour votre sécurité, de vous identifier lors de vos déplacements dans l'institution.

Le personnel soignant vous expliquera le maniement des différents appareils de votre chambre (lit, télévision, éclairage, téléphone, l'appel infirmière). Il vous posera ensuite quelques questions afin de mieux connaître vos habitudes (médicaments, allergies, port de prothèse, ...).

Toutes nos chambres sont équipées d'un cabinet de toilette, d'un téléphone et d'une télévision.

Vos effets personnels

Voici quelques effets utiles à votre confort :

- nécessaire de toilette (brosse à dent, dentifrice, essuies, gants de toilette, savon, rasoir, brosse, ...)
- nécessaire de nuit (pantoufles, peignoir, ...)
- médicaments dont vous pourriez avoir besoin
- de quoi occuper votre temps libre (livre, ordinateur portable, jeux, ...)

Nous vous conseillons toutefois de ne pas emporter d'objets de valeur.



Votre séjour

Votre confort

Télévision

Veillez vous adresser à l'une des infirmières de l'unité afin de disposer d'une télécommande. Sur le site César De Paepe, le service des admissions vous remettra une télécommande contre caution.

Téléphone

Si vous souhaitez utiliser la ligne téléphonique sortante, signalez-le lors de votre admission. Un code secret vous sera remis contre le dépôt d'une provision de minimum 10,00 €.

Internet

Si vous disposez d'un ordinateur portable, veuillez vous adresser à l'accueil des admissions afin d'obtenir un login et un pass afin d'accéder à notre réseau Wifi.

Hygiène hospitalière

Pour les patients hospitalisés en chambre d'isolement, il est demandé de respecter les mesures d'hygiène en vigueur dans le service. Le personnel soignant vous expliquera les procédures. Pour des raisons d'hygiène, les plantes en pot ne sont pas autorisées dans les chambres. Sauf mention contraire, les fleurs coupées sont autorisées.

Mise à disposition d'un lit supplémentaire

Si vous séjournez en chambre individuelle, un lit (pour un conjoint, un proche, ...) pourra être mis à disposition moyennant le paiement d'un montant forfaitaire de 25,00 € par jour. En ce qui concerne l'hospitalisation en pédiatrie, il est prévu d'emblée qu'un des parents puisse rester auprès de son enfant, quel que soit le type de chambre demandée et sans paiement de supplément.

Vos interlocuteurs

Quelque 100 métiers sont exercés au sein de l'hôpital; cette diversité de compétences constitue une assurance de qualité et de sécurité. Chacun de vos interlocuteurs a un rôle défini et complémentaire. Durant votre séjour, vous serez amené à rencontrer différentes catégories de personnel : médecins, infirmières, équipes soignantes, administratifs. Saint-Pierre étant un hôpital universitaire, nous accueillons des stagiaires médecins et infirmiers.

Les repas



Les repas sont distribués à 8h pour le petit-déjeuner, à 11h30 pour le repas du midi et à 17h pour le repas du soir. Si l'un de vos visiteurs le souhaite, il peut acheter des tickets-repas à l'accueil des admissions et manger avec vous dans la chambre. Si vous le souhaitez, nous proposons des repas conformes à vos convictions philosophiques ou religieuses.

Hôpital sans tabac

Le CHU Saint-Pierre est membre du Réseau européen des Hôpitaux sans tabac, à ce titre, il est interdit de fumer en dehors de l'espace prévu à cet effet. Un fumoir, réservé aux patients, est accessible à toutes heures au 507. Si vous le souhaitez, vous pouvez demander l'aide au sevrage tabagique au personnel de salle.

Centre d'Aide aux Fumeurs
02 535 34 81 - 02 535 42 03

Les visiteurs

Vos parents et proches sont les bienvenus. Pour votre confort et celui des autres patients, nous vous prions de bien vouloir respecter les horaires de visite ainsi qu'une limite de deux à trois visiteurs par patient.

Site Porte de Hal

	Services	Heures de visite
306	Orthopédie	13-14h et 18-19h30
307	Stomatologie ORL Ophtalmologie Neurochirurgie	13-15h et 17-19h30
308	Maladies infectieuses	13-19h30
309	Maladies infectieuses	13-19h30
310	Gériatrie	13-14h et 18-19h30
405	Médecine interne Gastro-entérologie	13-14h et 18-19h30
406	Cardiologie Pneumologie Neurologie	13-19h30
407	Oncologie Endocrinologie Hématologie	13-14h30 et 18-19h30
408	Obstétrique	13h30-19h30
409	Chirurgie sénologie	13-19h30
410	Gynécologie Urologie Chirurgie digestive	13-19h30
607A	USI chirurgie	13-14h et 18-19h
607B	USI médicale	13-14h et 18-19h
607C	USI cardiologie	13-14h et 17-19h30
608	Maternité	15-19h30
609	Pédiatrie	14-19h30

Site César De Paepe

	Services	Heures de visite
4A	Psychiatrie	13-14h et 18-19h30 Week-end et jours fériés 13-19h30
4B	Revalidation ortho rhumatologie	13-15h et 18-20h Chambre individuelle 13-20h
5B	Gériatrie	13-14h et 18-19h30
8A	Revalidation cardio pulmonaire	14-19h

A votre service

Assistance philosophique ou religieuse

Vos convictions philosophiques ou religieuses seront scrupuleusement respectées. Seules les personnes ayant souhaité le passage d'un conseiller laïque ou d'un officier du culte de leur choix recevront leur visite. Il vous est loisible d'en formuler la demande auprès de l'équipe soignante.

Responsable des Cultes 02 535 32 62

Atelier de pédiatrie

Toute l'année, des éducateurs spécialisés accueillent les enfants hospitalisés afin de leur offrir un environnement privilégié et unique. Au travers de diverses activités individuelles ou de groupe, l'enfant sera sécurisé, consolé, aidé, encouragé.

Ecole

Votre enfant est hospitalisé? Vous vous inquiétez du suivi de sa scolarité? Nous avons pensé à vous, nous avons pensé à tout. Afin de poursuivre une scolarité harmonieuse, les enfants peuvent bénéficier d'un enseignement au sein du Centre pédagogique Jules Anspach, une école d'enseignement spécialisé de type 5 implanté au sein de notre unité de pédiatrie. L'enseignement y est dispensé aux enfants hospitalisés, scolarisés en maternel et primaire.

Le service social

Le Service Social peut vous apporter une aide précieuse avant, pendant et après votre hospitalisation. Nous mettrons tout en œuvre afin d'améliorer votre confort. Notre équipe intervient en général à votre demande, celle de votre famille, ou encore à la demande des équipes soignantes. N'hésitez pas à demander le passage d'un(e) assistant(e) social(e) à l'une des infirmières de votre unité.

Service social 02 535 47 39 et 02 535 48 70

Accueil



Nos hôtes d'accueil orienteront vos visiteurs. Vous les trouverez :

Porte de Hal
Hall d'entrée A - 105 rue aux Laines
Accueil 02 535 40 13

César De Paepe
11 rue des Alexiens
Accueil 02 506 31 11

Les bénévoles

Des bénévoles de la Croix Rouge circulent dans l'ensemble de nos services. Ils vous proposeront, gratuitement, un choix de lecture variée.

Librairie

Une librairie est implantée sur nos deux sites, Porte de Hal et César De Paepe. Vous la trouverez à l'entrée principale de chaque institution.

Médiation interculturelle



Notre hôpital accueille chaque année nombre de patients du monde entier, qui, souvent, éprouvent des difficultés à s'exprimer dans l'une de nos langues nationales. Outre une méconnaissance de la langue, cette richesse multiculturelle implique des conceptions culturelles et un cadre de référence entre patients et soignants particulier. Si vous éprouvez des difficultés à communiquer avec nous, le personnel de salle fera appel à l'un de nos médiateurs interculturels afin d'écartier les obstacles à une bonne communication.

Médiation interculturelle 02 535 32 62

Parking

Un parking payant est mis à votre disposition. Il se situe au 322 rue Haute.

Restauration

Site Porte de Hal

Une cafétéria, située au 406, vous propose une petite restauration variée.

Site César De Paepe

Vous trouverez une cafétéria dans le hall d'entrée. Elle propose un grand nombre de snacks chauds et froids.

Votre départ

La sortie



Vous quitterez généralement l'hôpital en début d'après-midi, après accord du médecin.

Si vous souhaitez quitter l'hôpital sans accord médical, votre souhait sera respecté sous réserve de la signature d'un document qui décharge l'institution de toute responsabilité.

Votre dossier médical

Un rapport circonstancié de votre hospitalisation sera envoyé ultérieurement au médecin traitant de votre choix.

Convalescence et soins à domicile

Après votre hospitalisation et dans le cadre d'un projet thérapeutique, le service social peut vous aider dans toutes vos démarches liées au retour à domicile encadré par un centre de soins ou une admission en maison de repos et de soins ou encore une revalidation.

Les documents

Une lettre de sortie, reprenant les diagnostics principaux et les traitements en cours, vous sera remise au moment de la sortie, de même que les prescriptions indispensables éventuelles.

Facturation

Votre facture d'hospitalisation vous parviendra à domicile dans un délai de 6 à 8 semaines, à compter de la date de votre admission à l'hôpital. Des factures complémentaires ou des factures rectificatives peuvent également vous être adressées ultérieurement. Les factures sont payables dans les 15 jours de leur réception.

Renseignements facturation

02 535 37 10

tous les jours ouvrables de 8-16h30

Vos droits et devoirs

Notre engagement

Votre santé et votre bien-être sont au centre de nos préoccupations. La qualité, sous tous ses aspects, est notre souci quotidien.

Dans ce cadre nous nous engageons à :

1. Vous prodiguer des soins de qualité en faisant appel à tous les progrès techniques et aux ressources humaines dont nous disposons
2. Préserver votre intégrité physique et morale, votre intimité et votre vie privée
3. Vous traiter avec égard et respect, quelles que soient vos diversités sociales, culturelles, philosophiques ou religieuses
4. Favoriser une prise en charge globale tant médicale, psychosociale qu'humaine et d'assurer le relais avec les services extra-hospitaliers et votre médecin traitant
5. Veiller à vous donner une information claire et compréhensible
6. Veiller à la confidentialité des données personnelles, médicales et sociales, ainsi que de toute autre information vous concernant
7. Vous donner, après concertation avec le médecin, la possibilité d'accepter ou de refuser tout traitement, décision prise par vous-même ou toute autre personne légalement désignée en cas de besoin
8. Vous donner la possibilité de consulter votre dossier médical par l'intermédiaire d'un médecin choisi librement
9. Vous permettre d'identifier clairement vos interlocuteurs
10. Vous renseigner au mieux sur l'estimation des frais relatifs aux services proposés
11. Assurer la clarté de votre facture
12. Recueillir et traiter vos remarques, suggestions, propositions et/ou réclamations

Pour nous y aider, nous vous demandons :

- Votre collaboration et participation tout au long de vos soins, afin de vous assurer les services les plus adaptés à vos besoins, dans un souci constant de qualité
- Le respect de l'intimité et du bien-être des autres patients, du personnel et de son travail, des équipements et du matériel
- L'établissement d'un rapport positif et harmonieux (notamment au niveau des soins, des relations humaines, du paiement de vos factures...)
- Votre attention particulière au respect des règles inhérentes au fonctionnement de l'institution (horaires, visites, silence, consommation, interdiction de fumer,...)

Informations

CHU Saint-Pierre Site Porte de Hal

Admissions
Rue aux Laines, 105 - entrée A, rez-de-chaussée
1000 Bruxelles

CHU Saint-Pierre Site César De Paepe

Admissions
Rue des Alexiens, 11-13 - 2^e étage
1000 Bruxelles

Numéro d'appel général	02 535 31 11
Accueil admissions	02 535 40 23
Direction générale	02 535 40 04
Facturation	02 535 37 10
Médiation, médiation interculturelle et cultes	02 535 32 62
Service social	02 535 47 39 02 535 48 70

www.chusaintpierre.be

Que pensez-vous de nos services?

Tout le personnel du CHU Saint-Pierre conjugue ses efforts afin de vous assurer un séjour de qualité. Si toutefois vous avez des remarques ou des suggestions concernant votre séjour, vous pouvez vous adresser au médiateur.

Vos remarques et suggestions resteront, bien entendu, confidentielles. D'avance nous vous remercions pour votre collaboration qui nous permettra d'améliorer la qualité de nos services.

Médiateur 02 535 32 62

Protection de la vie privée

Toutes les données de nature administrative ou médicale vous concernant, sont collectées par le personnel de l'hôpital dans le respect de la loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Elles ne seront communiquées aux organismes assureurs que dans les limites nécessaires aux remboursements prévus par la loi ou les contrats.



