

Brochure d'accueil du patient

2021-2022



www.stpierre-bru.be

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE
SAINT-PIERRE





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 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 où vous séjournez.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

La direction

___ Respect ___ Innovatie ___ Engagement ___ Solidarité ___ Qualité ___

LE CHU SAINT-PIERRE, MEMBRE DU CHU DE BRUXELLES ET DU RÉSEAU IRIS

La qualité des soins pour tous, à Bruxelles, dans une double optique de proximité et d'excellence est notre vocation et notre préoccupation constante.

Ensemble, nous évoluons afin de vous offrir une médecine de qualité, à la pointe de l'innovation et tournée vers l'avenir.



LE CHU SAINT-PIERRE, AU CŒUR DE LA VILLE, MET PASSIE VOOR ZORG

Le CHU Saint-Pierre a *4 missions fondamentales*

LES SOINS DE SANTÉ : Notre recherche de l'excellence en médecine de pointe nous a permis d'être désigné comme hôpital de référence pour les maladies hautement contagieuses comme le SARS, la tuberculose ou la virus H1N1. Des conventions nous lient à l'INAMI pour le traitement du Sida, l'oxygénothérapie, le diabète. Nous développons également des approches multidisciplinaires au sein de différentes cliniques.

L'ACCESSIBILITÉ : Laïque et social, nous accueillons tous les patients, indépendamment de leurs origines, de leurs convictions philosophiques ou religieuses ou encore de leur condition sociale.

LA PROXIMITÉ : Nous sommes un hôpital public au cœur d'une grande ville européenne. Etre un service public implique que tout en restant un hôpital de proximité dans la Région bruxelloise, nous relevons activement et quotidiennement les défis de santé publique.

L'ENSEIGNEMENT UNIVERSITAIRE : 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.

Tout cela n'est possible que grâce à notre ressource principale : nos collaborateurs. C'est tout le personnel du CHU Saint-Pierre qui porte et véhicule nos 5 valeurs : le respect, l'engagement, la solidarité, l'innovation et la qualité.

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 au 322 rue Haute à 1000 Bruxelles.



VOTRE ADMISSION

HOSPITALISATION PROGRAMMÉE PAR LE MÉDECIN

Le système de planification vous permet d'organiser votre séjour à l'avance. Elle peut être couplée avec une préadmission qui vous permettra de remplir toutes les formalités administratives liées à votre hospitalisation avant son déroulement afin de gagner du temps lors de votre arrivée et d'obtenir toutes les informations utiles à l'organisation de votre séjour à l'hôpital.

Si votre préadmission n'est pas encore effectuée, vous pouvez vous rendre à l'accueil des admissions avant votre hospitalisation afin de régler préalablement les formalités administratives.

..... **SITE PORTE DE HAL**

Hospitalisation classique et One Day (<24h):

l'accueil des admissions est situé au rez-de-chaussée,
105 rue aux Laines – Entrée A (Route 504).

L'accueil des admissions est ouvert :

Du lundi au vendredi de 6h30 à 17h00

Fermé le samedi

Le dimanche et jours fériés de 14h00 à 18h00.

..... **SITE CÉSAR DE PAEPE**

Hospitalisation classique

L'accueil des admissions est situé au 1^e étage à
la Clinique de la Douleur, 13 rue des Alexiens.

L'accueil des admissions est ouvert du lundi au jeudi

de 08h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00

Le vendredi de 08h00 à 12h00



..... **PRÉ-ADMISSION MATERNITÉ**

Les patientes venant accoucher au CHU Saint-Pierre sont invitées (à partir de la 22^{ème} semaines de grossesse) à venir effectuer, sur rendez-vous, leur pré-admission à un guichet qui leur est destiné (site Porte de Hal, route 205 - consultation prénatale).

Prise de rdv : guichet d'accueil des consultations (route 205)

T. 02/535.36.66 ou via notre formulaire en ligne.



> **ANNULATION**

Lorsqu'une admission a été planifiée, il est important que vous nous préveniez le plus rapidement possible en cas d'empêchement. Si vous ne procédez pas à l'annulation 2 jours ouvrables au plus tard avant votre date d'admission, des frais administratifs vous seront réclamés. T. 02/535.38.38

> **CHOIX DE LA CHAMBRE**

Lors de la planification/ préadmission/ admission, vous aurez le choix entre une chambre individuelle ou à deux lits. Nous essaierons, dans la mesure du possible, de répondre à votre demande. Si nous ne pouvons pas y répondre immédiatement, nous ferons tout notre possible pour vous transférer dans le type de chambre souhaité dès que possible.

En choisissant une chambre individuelle, vous marquez votre accord sur les conditions

financières qui y sont liées en termes de supplément de chambre et de supplément d'honoraires. Ces derniers sont plafonnés à 300% du montant de base INAMI. L'ensemble des conditions vous sont transmises dans un document.

Pensez à vérifier les points que couvre votre assurance hospitalisation. En cas de doute, vous pouvez contacter le service des admissions ou la cellule de planification qui se renseignera pour vous auprès de votre assurance, moyennant la signature d'un mandat nous autorisant à effectuer cette démarche. Ce service est totalement gratuit.

Un accompagnant peut être logé exclusivement dans les chambres individuelles, moyennant un supplément de 25€/nuit et après acceptation de l'unité de soins (en fonction de l'état du patient). Des repas sont à disposition des accompagnants et sont à payer au préalable au service des admissions.

Aucun supplément n'est exigible si vous séjournez en chambre à deux lits. Conformément aux droits du patient, vous êtes libre de choisir votre médecin (prestataire interne ou autorisé par l'hôpital).



Important: Les honoraires, les frais d'hospitalisation et les suppléments éventuels seront repris sur la facture qui vous sera adressée après votre sortie. Vous n'aurez jamais à les payer directement au médecin. N'hésitez pas à lui demander des informations complémentaires sur ses éventuels suppléments d'honoraires. Hormis l'acompte à payer auprès du service des préadmissions ou des admissions, vous n'avez aucun paiement à effectuer dans l'enceinte de l'hôpital.

> DISPOSITION À PRENDRE

Nous vous invitons à prévenir votre employeur, votre mutualité ou votre organisme assureur de votre hospitalisation. Certaines assurances exigent en effet un accord de prise en charge qui doit être demandé dès l'admission (système informatisé Assurcard ou système spécifique à l'assurance). Le service des admissions pourra vous renseigner sur ce point avec les réponses propres à votre assurance.

Les documents à emporter

- La carte d'identité ou le passeport ;
- Pour les ressortissants de la CEE : La Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) ou tout autre document fournis par votre assurance maladie ;
- 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, 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**

A l'admission, un acompte vous sera demandé et devra être renouvelé tous les 7 jours. Le montant de cet acompte dépendra du type de chambre que vous avez choisi et si la prise en charge de votre éventuelle assurance est en attente (Les patients ayant une acceptation de prise en charge de l'assurance ne doivent pas payer d'acompte.). Accueil des admissions T. 02/535.40.23

➤ **PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE**

La sécurité du traitement de vos données personnelles de santé, le respect du secret médical et la protection de votre vie privée est un gage fondamental de la confiance que vous nous accordez.

Ce traitement se fait en conformité avec la loi du 30 juillet 2018 et avec le Règlement européen sur la Protection des Données. Notre règlement relatif à la vie privée du patient est disponible sur notre site internet (lien et url).

Pour toute question et/ou l'exercice de vos droits en la matière veuillez prendre contact par écrit avec le délégué à la protection des données de l'hôpital à l'adresse suivante : dpo@stpierre-bru.be



Attention : ce règlement ne concerne pas l'accès à votre dossier médical (loi sur les droits du patient du 22/08/2002) pour lequel vous devez prendre contact par écrit avec le *Médecin-chef* : michelle_dusart@stpierre-bru.be
ou par lettre postale à :
Dr Michelle Dusart, 322 rue Haute à 1000 Bruxelles

➤ **RIEN À DÉCLARER ? SI ! VOTRE IDENTITÉ**

Ici, vous n'êtes pas n'importe qui.

Il est primordial que le soin adéquat soit donné au bon patient au bon moment !
Nous mettons en œuvre plusieurs moyens pour s'assurer de votre identité lors de votre prise en charge. Le risque d'erreur sur votre personne n'est pas acceptable.

Bien vous identifier pour vous soigner en toute sécurité.

Concrètement, pour vous soigner en toute sécurité, nous avons besoin :

1. D'une pièce d'identité :

A votre entrée, votre dossier patient est créé grâce à une pièce d'identité portant votre photographie (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte de séjour,...).
Tous les renseignements concernant votre identité sont confidentiels et ne peuvent être divulgués.

2. D'un bracelet d'identification et d'étiquettes reprenant vos coordonnées:

Le bracelet atteste de votre identité à chaque étape de vos soins. Pour pouvoir vous reconnaître en toutes circonstances, y compris pendant votre sommeil, votre identité est inscrite sur votre bracelet. Chaque traitement, chaque prescription, chaque acte doit impérativement être le vôtre !

3. De vous questionner régulièrement :

Plusieurs fois dans la journée, le personnel vous demandera votre identité. Ne soyez pas étonné, cette vérification systématique et répétée renforce encore la sécurité de votre identification et donc de votre prise en charge.

4. De vous:

Votre implication fait la différence

- a. **Vérifiez vos nom, prénoms et date de naissance** sur votre bracelet et vos étiquettes.
- b. **Portez votre bracelet, ne l'ôtez en aucun cas** avant votre sortie de l'hôpital.
- c. **Vous n'avez plus votre bracelet ?** Signalez-le à l'infirmier.

> VOTRE ARRIVÉE DANS L'UNITÉ DE SOINS

Vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante. Le personnel soignant vous expliquera le maniement des différents appareils de votre chambre (lit, télévision, éclairage, l'appel infirmier). Il vous posera ensuite quelques questions pour mieux connaître vos habitudes (médicaments, allergies, port de prothèses, etc.). Toutes nos chambres sont équipées d'une cabine de toilette et d'une télévision. Certaines chambres double disposent de télévisions individuelles avec casque afin d'éviter les dérangements sonores. Un casque peut vous être fourni par l'équipe infirmière si vous n'avez pas le vôtre. Ce dernier étant personnel, il vous sera facturé. Chaque patient dispose d'une armoire pouvant être fermée à clé.

> VOS EFFETS PERSONNELS

Voici quelques effets utiles à votre confort :

- Nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, serviettes de bain, gants de toilette, rasoir, brosse,...)



- Nécessaire de nuit (pantoufles, peignoirs, vêtements de nuit,...)
- Médicaments dont vous pourriez avoir besoin
- De quoi occuper votre temps libre (livre, ordinateur portable, jeux, etc.)
- Nous vous conseillons toutefois de ne pas emporter d'objets de valeur.

VOTRE SÉJOUR

> Télévision

Veuillez vous adresser à l'une des infirmières de l'unité afin de disposer d'une télécommande. La chaîne numéro 10 est dédiée aux informations concernant le CHU Saint-Pierre et votre séjour chez nous.

La chaîne numéro 18 est une chaîne dédiée aux informations en lien avec la maternité, l'allaitement et la néonatalogie.

> Internet

L'hôpital met à disposition des patients et visiteurs un réseau wifi gratuit nommé « CHUSTP-FREE ». Vous êtes invité à suivre les instructions en renseignant votre numéro de portable (obligatoire) afin de recevoir un mot de passe par sms.

Vous avez également l'option de communiquer votre numéro de patient (facultatif) pour rester connecté tout le long de votre séjour en cas d'hospitalisation.

> Hygiène hospitalière

Pour des raisons d'hygiène les plantes en pot ne sont pas autorisées dans les chambres. Sauf mention contraire, les fleurs coupées sont quant à elles autorisées. 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.

> 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. Si toutefois, vous bénéficiez d'une chambre individuelle, un lit peut vous être fourni. Dans le cas d'une chambre double, un fauteuil de type relax sera à votre disposition

> Vos interlocuteurs

Quelques 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, équipe de nettoyage, personnel administratif et social. Le CHU Saint-Pierre étant un hôpital universitaire, nous accueillons des stagiaires médecins et infirmiers.

> Les repas

Ils sont distribués à

- 8h00 pour le petit-déjeuner,
- 11h30 pour le repas du midi,
- 17h00 pour le repas du soir.





Si l'un de vos visiteurs le désire, il peut acheter des tickets-repas à l'accueil des admissions et manger avec vous dans la chambre. Si vous le souhaitez, nous vous proposons des repas conformes à vos convictions religieuses.

> Hôpital sans tabac

Le CHU Saint-Pierre est membre du Réseau Européen des Hôpitaux sans tabac. A ce titre, il est interdit de fumer en dehors des espaces prévus à cet effet.

Sur le site César de Paepe, un fumoir est mis à votre disposition au rez-de-chaussée. Sur le site Porte de Hal, des abris-fumoirs sont disponibles à l'extérieur de l'entrée

principale, rue aux Laines (A). Si vous le souhaitez, vous pouvez demander de l'aide au sevrage tabagique au personnel de salle.

Centre d'Aide aux Fumeurs : T. 02/535.42.03

> Référent parcours patients

En cas de soucis ou de besoin spécifiques durant votre hospitalisation, vous pouvez contacter votre référent du parcours patients qui prendra soins de répondre à vos questions et de prendre en compte vos remarques.

Pour toutes questions ou remarques d'ordre général, vous pouvez joindre la référente au T. 02/535.35.65 durant les heures de bureaux.

HEURES DE VISITE

- Dans toutes les unités: de 12h00 à 20h30
- aux Soins Intensifs de 13h00 à 14h00 et de 18h00 à 19h00

Nous savons à quel point la présence de vos proches est pour vous un grand réconfort. Cependant, votre repos et votre santé sont notre priorité.

C'est pourquoi nous vous demandons de bien vouloir respecter ces quelques recommandations et d'en informer votre entourage :

- Les patients COVID-19 doivent rester en isolement strict et ne peuvent dès lors recevoir aucune visite.
- Evitez les visites aux patients dont l'hospitalisation se limite à un seul jour. Le proche du patient, en charge de son retour est autorisé à venir le chercher dans l'unité de soins.
- Demandez à vos proches d'éviter les visites trop longues ou en groupe. Cela risquerait non seulement de vous fatiguer mais également d'irriter vos voisins. Les visiteurs sont limités à 2 personnes par patient en chambre commune et 4 visiteurs simultanés en chambre individuelle. Durant la période du COVID, un seul visiteur est admis par patient.





- Si un de vos proches venait à vous offrir à manger ou à boire, prenez le soin de consulter le personnel infirmier. Ce dernier vérifiera si cela n'entrave en rien votre traitement.
- Il est déconseillé d'offrir des boissons alcoolisées.
- Une visite pourrait être interrompue le temps d'un instant pour vous donner certains soins. Demandez à votre entourage de se soumettre de bonne grâce aux indications du personnel soignant et médical, et de vous garantir ainsi des soins de qualité.

- Il est strictement interdit de fumer.

- Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas acceptés dans notre établissement.

En fonction de votre état de santé, l'infirmier(e) en chef, en accord avec le médecin, est toujours habilité(e) à limiter certaines visites ou au contraire, dans certains cas particuliers, à accorder un aménagement de ces horaires.

ACCUEIL

Nos hôtes d'accueil orienteront vos visiteurs.

Vous les trouverez :

Porte de Hal

Entrée A - 105 rue aux Laines

Accueil T. 02/535.40.13

César De Paepe

13 rue des Alexiens

Accueil T. 02/506.71.11

RESTAURATION

Site Porte de Hal

Entrée A – Rue aux Laines:

La cafétéria Cosy, située dans le hall d'entrée vous propose une petite restauration variée.

Heures d'ouverture : Du lundi au vendredi de 07h30 à 17h

Fermé les week-ends et jours fériés

Site César De Paepe

Vous trouverez une cafétéria dans le hall d'entrée. Elle vous offre un large choix de sandwiches, de la soupe et un plat du jour et une sélection de plats de pâtes.

Heures d'ouverture : de 7h00 à 18h00

ASSISTANCE PHILOSOPHIQUE ET RELIGIEUSE

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

Un espace « paix » dédié aux cultes est à votre disposition au bâtiment 400, 9ième étage (Route 409).

MÉDIATION INTERCULTURELLE - INTERPRÈTES

Notre hôpital accueille chaque année un nombre de patients du monde entier, qui souvent, éprouvent des difficultés à s'exprimer dans l'une de nos trois langues nationales. Outre une méconnaissance de la langue, cette richesse multiculturelle implique des conceptions culturelles et un cadre de référence entre patients et soignants particuliers. Si vous éprouvez des difficultés à communiquer avec nous, vous pouvez prévoir avant votre arrivée à l'hôpital la présence d'un médiateur interculturel (également pour la langue des signes).

Pour ce faire vous pouvez contacter le T. 02/535.32.48

LE SERVICE SOCIAL

Le service social peut vous apporter une aide précieuse avant (auprès des assistants sociaux des consultations), 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) au personnel soignant de votre unité.

ATELIER PÉDIATRIQUE

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 ? 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 implantée au sein de notre unité de pédiatrie. L'enseignement y est dispensé aux enfants hospitalisés, scolarisés en maternel et en primaire.

LES BÉNÉVOLES

Nos bénévoles circulent dans l'ensemble de nos services. Ils vous proposeront, gratuitement, un choix de lecture variée et un accompagnement dans les divers services et consultations.



PARKING

Un parking payant est mis à votre disposition sur nos deux sites.

SITE PORTE DE DE HAL – RUE HAUTE 322

SITE CÉSAR DE PAEPE – RUE DU POINÇON 21

VOTRE DÉPART

La sortie

Vous pouvez quitter l'hôpital dès que votre médecin a donné son accord et que vos différents documents de suivi sont prêts (prescription médicale pour soins à domicile, attestations, ordonnance médicale, etc.). Il n'y a pas d'heure de sortie fixe. Dès que vous êtes informé d'une date potentielle de sortie, veuillez à contacter vos proches afin d'organiser votre retour à domicile.

Si vous voulez 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 et/ou autres certificats médicaux.

Facturation

Votre facture d'hospitalisation vous parviendra par voie postale 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 dès réception. Les acomptes versés durant l'hospitalisation seront déduits de votre facture globale.

Pour toutes autres questions, notre service se fera un plaisir de vous répondre :

- Par e-mail : contentieux@stpierre-bru.be
- Par téléphone : T. 02/535.37.10 Du lundi au vendredi 08 à 12h30 et 13h00-16h30
- Fax : T. 02/535.33.08
- Un guichet "Renseignements - Facturation" est également à votre disposition du lundi au jeudi de 10h00 à 12h00 et le mercredi de 14h00 à 16h00.
Ce guichet est situé sur le site Porte de Hal à l'entrée de l'hôpital située au 105, rue aux Laines à 1000 Bruxelles (Route 404).

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 :

- Vous prodiguer des soins de qualité en faisant appel à tous les progrès techniques et aux ressources humaines dont nous disposons.

- Préserver votre intégrité physique et morale, votre intimité et votre vie privée.
- Vous traiter avec égard et respect quelles que soient vos diversités sociales, culturelles, philosophiques ou religieuses.
- Favoriser une prise en charge globale tant médicale, psychosociale qu'humaine et à assurer le relais avec les services extrahospitaliers et votre médecin traitant.
- Veiller à la confidentialité des données personnelles médicales et sociales ainsi que de toute autre information vous concernant.
- Vous donner après concertation avec le médecin, la possibilité d'accepter ou de refuser un examen, un traitement ou un soin. Cette décision sera prise par vous-même ou par une autre personne légalement désignée en cas de besoin.
- Vous donner la possibilité de consulter votre dossier médical par l'intermédiaire d'un médecin choisi librement.
- Vous permettre d'identifier clairement vos interlocuteurs.



- Vous renseigner au mieux sur l'estimation de frais relatifs aux services proposés.
- Assurer la clarté de votre facture.
- Vous mettre en contact, si nécessaire, avec un travailleur social ou un médiateur.
- 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.
 - La communication exacte de vos informations personnelles: vos noms, prénom(s), adresse, date de naissance et votre affiliation à une mutuelle ou à une assurance.
 - 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 facture, etc.).
 - Votre attention particulière au respect des règles inhérentes au fonctionnement de l'institution (horaires, visites, silence, consommation, interdiction de fumer, etc.).
-

INFORMATIONS

CHU Saint-Pierre – Site Porte de Hal

Admissions

Rue aux Laines, 105 -1000 Bruxelles

CHU Saint-Pierre – Site César De Paepe

Admission – 1er étage

Rue des Alexiens, 13 - 1000 Bruxelles

Numéro d'appel général : T. 02/535.31.11

Accueil des admissions : T. 02/535.40.23

Direction générale : T. 02/535.40.04

Facturation : T. 02/535.37.10

Médiation des plaintes : T. 02/535.35.95

Médiation interculturelle : T. 02/535.32.48

Votre avis nous intéresse !

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.

Elles resteront bien entendu confidentielles. D'avance nous vous remercions pour votre collaboration qui nous permettra d'améliorer la qualité de nos services.

Vous pouvez contacter notre médiateur:

Par téléphone : T. 02/535. 35.95

Par e-mail : mediation@stpierre-bru.be

www.stpierre-bru.be

