Bienvenue à l'AZ Sint-Maria

Brochure d'accueil

Sint-Maria Halle
ALGEMEEN ZIEKENHUIS

GUIDES À TRAVERS LES SOINS

Soins professionnels
Notre hôpital applique les normes les plus strictes en matière d'expertise de nos médecins et de nos collaborateurs, afin que ceux-ci puissent fournir des soins de grande qualité, performants et responsables. Une organisation dynamique et une bonne gestion sont les conditions essentielles à la réalisation de notre mission. Elles sont une garantie de continuité et une forme de respect pour la confiance que nos patients nous accordent.

Équipement professionnel
Pour pouvoir prodiguer ces soins professionnels, notre hôpital continue d'évoluer en termes d'équipement médical et paramédical ainsi que d'infrastructure technologique, en fonction des missions attendues vis-à-vis de la population régionale et en fonction de toutes les personnes qui, au sein de l'hôpital, contribuent directement ou indirectement à fournir des soins optimaux à nos patients.

La personne derrière le patient
Dans notre hôpital, les soins professionnels et scientifiquement fondés ne sont pas une fin en soi, mais un moyen d'accompagner les gens dans leur maladie. Dans cette optique, nos médecins et nos collaborateurs restent principalement axés sur le soutien humain dans la souffrance et le vécu du patient et de sa famille.
Depuis les débuts de notre hôpital, les valeurs chrétiennes constituent un levier important à cet égard, toujours dans le respect des convictions personnelles de chacun.

Transparence et respect
Notre hôpital souhaite créer un climat dans lequel les informations, les règles et les décisions sont communiquées de manière transparente. Nous nous voulons un hôpital où tous les patients sont les bienvenus, quels que soient leur origine, leur religion ou leurs moyens financiers.

Guides à travers les soins
Notre hôpital souhaite accompagner les personnes à travers leur maladie, en impliquant activement les patients dans les choix déterminants pour le processus de guérison ou la qualité de vie. Nous défendons une approche personnalisée, dans laquelle les patients sont informés, orientés et guidés vers les soins les plus appropriés au sein de notre hôpital ou d'autres établissements de soins avec lesquels nous travaillons en toute transparence.

Les 5 piliers de notre vision stratégique

- Prodiguer une large gamme de soins de base de qualité, sûrs pour le patient, avec un niveau de service élevé
- Assurer des soins accessibles et chaleureux centrés sur le patient, en collaboration avec sa famille et les acteurs transmuraux
- Se concentrer sur les soins chroniques, pluridisciplinaires, les soins planifiables et à basse variabilité, le dépistage et le diagnostic
- Agir de manière socialement responsable et durable en prêtant attention aux équilibres financiers globaux
- Garantir un climat de travail sain, agréable et dynamique

Accréditation Qualicor

L'accréditation au moyen d'un label de qualité évalue la qualité fournie. L'AZ Sint-Maria Halle attache une grande importance à la sécurité et à la qualité des soins. C'est pourquoi, au début de l'année 2015, nous avons lancé la procédure afin de mesurer et de démontrer la qualité que nous offrons chaque jour à nos patients et à nos référents.

Grâce à la mise en œuvre d'actions favorisant la qualité dans l'ensemble de l'hôpital, nous avons achevé avec succès notre premier cycle d'accréditation (Or) en octobre 2017, avec un score de 98 %. Vous trouverez le rapport d'audit complet sur notre site web : www.sintmaria.be/kwaliteit.

Het einddoel van dit traject was niet enkel het Qualicor Q-mentum kwaliteitslabel te behalen, maar vooral een kwaliteitscultuur doorheen de gehele organisatie uit te werken. Een goede kwalliteitscultuur zorgt tenslotte voor een permanente evaluatie en continue verbeteracties om onveilige situaties te vermijden.

Qualicor EUROPE

SOMMAIRE

Orientation 6

Préparation à l'admission 8
- Que dois-je apporter ?
- Qui avertir au préalable ?
- Choix de la chambre

Traitement actuel 10

Le jour de l'admission 12
- Que dois-je apporter ?
- Se présenter à l'hôpital

Votre séjour à l'hôpital 14
- Soins infirmiers
- Votre alimentation
- Sécurité
- Heures de visite

Accompagnement des patients 16
- Service social
- Équipe d'accompagnement palliatif
- Soins pastoraux et spirituels

Sécurité des patients et des visiteurs 18

Loisirs et services divers 20

La sortie de l'hôpital 22
- Modalités de sortie
- Suivi

Aspects financiers 24
- La facture
- Remboursement de la mutuelle
- Assurance hospitalisation
- Accident de travail

Droits des patients 26
- Service de médiation
- Responsabilité centrale

Protection de la vie privée 28

Accessibilité 30

Consultation des résultats médicaux à domicile 31

Prise de rendez-vous 32
- Fonctionnement de My Nexus

AZ

Cher patient, chère patiente,

Vous allez bientôt être hospitalisé à l'AZ Sint-Maria.
Afin que votre hospitalisation se passe le mieux possible, nous avons réuni toutes les informations dont vous aurez besoin dans cette brochure. Vous pourrez ainsi vérifier vous-même si le nécessaire a été fait.

Lisez attentivement cette brochure et répondez ensuite aux questions ou demandez à votre médecin traitant ou votre personne de confiance de le faire.

Vous avez d'autres questions ou souhaits ? N'hésitez pas à les transmettre à nos collaborateurs. Ils se feront un plaisir de vous aider.

N'hésitez pas également à consulter notre site web www.sintmaria.be.

Nous vous souhaitons d'ores et déjà un prompt rétablissement.

l'équipe de direction

ORIENTATION

L'organisation ci-dessous vous donne un aperçu des différents services de l'hôpital.

Si vous souhaitez en savoir plus ou obtenir de plus amples explications, n'hésitez pas à vous adresser à nos collaborateurs de l'accueil. Lors de votre admission, ces collaborateurs ou bénévoles vous accompagneront dans le service où vous devez vous rendre.

Bloc A

+2	Chirurgie 1	chambres 201 - 218
	Chirurgie 2	chambres 221 - 238
+1	Maternité	chambres 101 - 119
	Pédiatrie	chambres 121 - 132
	Examens pédiatriques	
0	Urgences	
	Radiologie	
	Consultations	salle d'attente 3
	Gestion centrale des rendez-vous	
-1	Morgue	

Central

+3	Quartier opératoire
0	Accueil
	Planification des admissions et des sorties
	Lounge 1

Bloc B

+3	Laboratoire clinique	
	Soins intensifs	
+2	Médecine interne 1	chambres 251 - 268
	Médecine interne 2	chambres 271 - 288
+1	Psychiatrie et service a « Kintsugi »	chambres 151 - 168
	Chirurgie – Médecine	chambres 171 - 184
0	Consultations	salles d'attente 1-2 et 4-10
-1	Bistro & Cafétéria *en semaine 8h à 19h30 - week-end 14h à 19h30*	

Bloc C

+3	Gériatrie 2	chambres 701 - 715
	Sp Soins palliatifs « Oase »	chambres 721 - 726
+2	Hémodialyse	
	Gériatrie 1	chambres 601 - 616
	Hôpital de jour gériatrique	chambres 621 - 623
+1	Sp Psychogériatrie	chambres 501 - 512
0	Hôpital de jour médical	chambres 401 - 412
	Hôpital de jour chirurgical	chambres 421 - 436
	Consultations	salle d'attente 18
-1	Médecine nucléaire	

Bloc D

+2	Médecine physique et École du dos	
	Consultation sages-femmes	
	Consultations	salles d'attente 11 - 15
	Service social	
+1	Sp Revalidation locomotrice	chambres 801 - 816
	Consultations	salles d'attente 16 - 17

TRAITEMENT ACTUEL
dans le cas d'une intervention planifiée

Lors d'une hospitalisation, il est essentiel que nos soignants aient à leur disposition un aperçu le plus complet possible de tous les médicaments et compléments alimentaires que vous prenez régulièrement à domicile. C'est pourquoi, lors de la planification de votre intervention, nous vous avons remis une **pochette** pour les **médicaments que vous prenez à domicile**. Apportez-la lors de votre admission et remettez-la à l'infirmier ou à l'infirmière au cours de votre entretien d'admission.

Utilisez cette pochette comme suit :
Complétez le schéma de médication situé à l'arrière de la pochette de la manière la plus exhaustive possible. Demandez éventuellement à votre médecin généraliste ou à votre pharmacien de vous aider ; emportez les médicaments et compléments alimentaires que vous prenez actuellement dans leur emballage d'origine.

REMARQUES IMPORTANTES CONCERNANT VOTRE TRAITEMENT
Vous pouvez prendre les médicaments nécessaires avec un peu d'eau.
Attention : vous DEVEZ arrêter certains médicaments avant l'opération !
Vérifiez attentivement le nom ou le composant du médicament sur l'emballage du médicament !
Vous êtes diabétique ? Apportez votre insuline à l'hôpital !

N'oubliez pas de vérifier les médicaments que vous devez arrêter avant l'intervention :

Inhibiteurs de la MAO : Phénelzine, Moclobémide	Arrêt une semaine avant l'intervention
Inhibiteurs de l'ECA et antagonistes des récepteurs de l'angiotensine : Énalapril, Rénitec, Tritace, Captopril, Lisinopril, Coversyl, Accupril	Arrêt 24 heures avant l'intervention
AINS : Diclofénac, Voltaren, Apranax, Indocid, Brexine, Feldene, Ibuprofène...	Ne pas prendre le jour de l'intervention sauf si prescrit par le chirurgien chez les patients en hospitalisation de jour
Anticoagulants et antiagrégants (fluidifiants sanguins)	Voir accords sur les anticoagulants en page 9
Diurétiques	Ne pas prendre le jour de l'intervention

Vous êtes diabétique et prenez les médicaments suivants ?

Comprimés

Biguanides : Glucophage®, Metformine®, Metformax®, Janumet®, Eucreas®, Jentadueto®, Komboglyze®, Vipidomet®, Synjardy®, Vokanamet®, Xigduo®	Arrêt 48 heures avant l'intervention !
Sulfonylurées + glinides : Diamicron®, Gliclazide®, Daonil®, Euglucon®, Amaryl(le)®, Glurenorm®, Novonorm®, Uni diamicron®, Répaglinide®, Glimépiride®, Minidiab®, Glibenese®, Unigliclazide® **Inhibiteurs de la DPP-4 :** Vipidia®, Trajenta®, Onglyza®, Januvia®, Galvus® **Inhibiteurs des SGLT-2 :** Invokana®, Forxiga®, Jardiance® **Glitazone :** Actos®	Ne pas prendre le jour de l'intervention

Injections

Incrétines : Byetta®, Victoza®, Lyxumia®, Eperzan®, Trulicity®, Bydureon® **Insuline d'action ultra rapide :** Apidra®, Humalog® 100, Humalog® 200, Novorapid® **Insuline d'action rapide :** Actrapid®, Insuman rapid®, Humuline reg®	Ne pas prendre le jour de l'intervention
Mélange d'insulines : Novomix®, Humalog mix®, Humuline® (30/70)	Demi-dose le jour de l'intervention
Insuline à action intermédiaire : Humuline NPH®, Insulatard®, Insuman basal®	Demi-dose le jour de l'intervention
Insuline à action prolongée : Lantus®, Levemir®, Abasaglar®, Toujeo®	Prendre la dose habituelle
Pompe à insuline sous-cutanée : La pompe ne peut pas être emportée au bloc opératoire ; le diabétologue doit calculer une perfusion	Veuillez contacter votre médecin traitant

Accords sur les anticoagulants

Vous prenez des anticoagulants ? ❑ Non ❑ Oui

Certaines procédures pouvant présenter un risque hémorragique, les recommandations suivantes ont été formulées :

Antagonistes de la vitamine K

Marcoumar®	Arrêt 10 jours avant l'intervention
Marevan®	Arrêt 7 jours avant l'intervention
Sintrom®	Arrêt 5 jours avant l'intervention

Début du schéma de transition (à compléter par votre médecin traitant) :

.....

.....

.....

Nouveaux anticoagulants oraux (AOD)

Pradaxa®	Arrêt 48 heures avant l'intervention, 96 heures en cas d'insuffisance rénale
Lixiana, Xarelto®, Eliquis	Arrêt 48 heures avant l'intervention

Plavix®, Effient®, Brilique®	Arrêt 7 jours avant l'intervention. Ne pas arrêter si stent en métal nu < 1 mois ou stent à élution de médicaments < 6 mois
Aspirine®	Arrêt 7 jours avant l'intervention si nécessaire, à la demande du chirurgien. Ne jamais arrêter (en principe) en cas de prévention secondaire (p. ex. stent coronaire ou antécédent de chirurgie vasculaire). Arrêt en cas de RTUV, de chirurgie au niveau de la moelle épinière ou sous la dure-mère ou de chirurgie du segment oculaire postérieur, ces interventions présentant un risque hémorragique élevé avec risque de complications graves.

PRÉPARATION À L'ADMISSION

Pour préparer au mieux votre admission, veuillez vous présenter au bureau d'enregistrement immédiatement après la consultation avec votre médecin, ou quelques jours avant votre admission. Il est ouvert de 6h45 à 19h00.
Le jour ouvrable précédant votre admission, vous serez contacté par téléphone par le personnel chargé de la planification des admissions afin de confirmer l'heure d'admission prévue.

Lors de votre pré-enregistrement, vous recevrez une explication détaillée de l'aspect pratique de votre admission. L'avantage de cette préparation est que vous pouvez tranquillement obtenir les informations nécessaires et poser des questions supplémentaires.

Que dois-je apporter ?

- votre carte d'identité (eID)
- vignettes de votre mutuelle
- l'acompte (voir infos p. 20), ainsi que votre numéro de compte bancaire en fonction d'un éventuel remboursement. Nous attirons votre attention sur le fait qu'un nouvel acompte peut être demandé légalement après 7 jours
- l'adresse et/ou le numéro de téléphone d'une personne que l'hôpital peut contacter pendant votre séjour (p. ex. un membre de votre famille, un voisin ou une connaissance)
- le nom et l'adresse de votre médecin généraliste
- s'il s'agit d'un accident de travail, les formulaires de déclaration nécessaires ou le nom et l'adresse de l'employeur ainsi que le nom, l'adresse et le numéro de la police d'assurance
- la carte d'affiliation de votre assurance hospitalisation
- si vous avez souscrit une assurance hospitalisation, parcourez à l'avance votre police afin que vous sachiez ce que vous pouvez ou non attendre
- la lettre de référence de votre médecin traitant

Remarque importante : si vous êtes un salarié ou indépendant ayant droit à des indemnités de maladie, n'oubliez pas d'informer votre mutuelle de votre incapacité de travail en plus de votre employeur. Vous pouvez la déclarer via le document « confidentiel » que vous pouvez obtenir directement auprès de votre mutuelle.

Avant votre admission, pensez à évaluer les aides dont vous aurez éventuellement besoin après votre sortie de l'hôpital. Vous pouvez prendre contact au préalable avec le service social de l'AZ Sint-Maria pour planifier les soins nécessaires lors de votre retour à domicile (02 363 61 79 / soc.dienst@sintmaria.be). Votre médecin généraliste et votre mutuelle peuvent également vous fournir de plus amples informations à ce sujet.

En cas d'admission à la maternité :

- en cas d'allaitement, au moins un soutien-gorge d'allaitement
- si le papa passe la nuit sur place (uniquement en chambre individuelle), un pyjama
- pour votre bébé : 5 serviettes et gants de toilette ; bavoirs, vêtements, débardeurs, chaussettes
- des vêtements pour rentrer à la maison pour maman et bébé

Qui avertir au préalable ?

- votre compagnie d'assurances (p. ex. si vous disposez d'une assurance hospitalisation ou en cas d'accident de travail)
- votre médecin traitant
- votre employeur
- votre mutuelle

Choix de la chambre

Lors de votre admission, nous vous demanderons votre choix de chambre.

Vous avez le choix entre :

- une chambre commune
- une chambre à deux lits
- une chambre individuelle

La chambre que vous choisissez n'a aucune incidence sur les soins que vous recevez. Selon votre choix, des suppléments sont demandés pour la chambre et par les médecins.

Si le séjour en chambre individuelle est nécessaire pour des raisons médicales, aucun supplément de chambre ne vous sera demandé.

Attribution de la chambre

Dans la mesure du possible, le service des admissions tient compte de vos souhaits. Si la chambre de votre choix n'est pas disponible immédiatement, le service des admissions s'efforcera de vous l'attribuer dès que possible au cours de votre séjour.

Autres possibilités

*Pédiatrie :*le rooming-in est possible dans toutes les chambres, afin que l'un des parents (ou la famille proche) puisse passer la nuit avec l'enfant.
Maternité : les jeunes parents ont la possibilité de passer la nuit tous les deux avec leur bébé.

LE JOUR DE L'ADMISSION

Les inscriptions à l'accueil ont lieu les jours ouvrables de 6 h 45 à 19 h 00. En dehors de ces horaires et pendant le week-end, vous pouvez vous adresser aux urgences.
Lors de votre inscription, vous devrez signer une « déclaration d'admission ».
Vous pouvez y indiquer le type de chambre souhaitée pour votre séjour. Nous nous efforçons de respecter votre choix dans la mesure du possible.
Nous vous demandons toutefois de faire preuve de compréhension au cas où ce ne serait pas possible. Sur ce formulaire, vous trouverez entre autres de plus amples informations concernant les suppléments de chambre et d'honoraires, l'acompte, les conditions de facturation...

Que dois-je apporter ?

- votre carte d'identité
- données de votre assurance hospitalisation
- la lettre de référence de votre médecin traitant
- résultats de vos examens préopératoires (électrocardiogramme, radiographie, prise de sang, etc.)
- le questionnaire préopératoire complété
- formulaire d'information et de consentement (informed consent)
- la pochette contenant le traitement que vous prenez à domicile
- si vous avez besoin d'un arrêt de travail et/ou d'un document « confidentiel » de la mutuelle (ceux-ci doivent être complétés par votre médecin traitant), apportez également ces formulaires et remettez-les à notre collaborateur d'accueil ou à l'infirmier/l'infirmière

Effets personnels

- Articles de toilette : gants de toilette, serviettes, savon, shampoing, gel douche, brosse à cheveux, brosse à dents, dentifrice et rasoir.
- Vêtements : sous-vêtements, peignoir, vêtements de jour confortables, vêtements de nuit, chaussettes chaudes.
- Chaussures : chaussures/pantoufles plates, fermées, antidérapantes.
- Accessoires : lunettes ou lentilles, appareil auditif, béquilles, canne, déambulateur, etc. Veuillez y indiquer si possible vos nom et prénom.
- Si vous disposez déjà de bas anti-thrombose/bas de contention, vous pouvez également les apporter.

Autres points importants

- Ne vous maquillez pas
- Retirez votre vernis à ongles et/ou vos faux ongles
- Enlevez vos piercings et vos bijoux

Se présenter à l'hôpital

ÉTAPE 1

Désinfectez-vous les mains avec une solution hydroalcoolique.

ÉTAPE 2

Introduisez votre carte d'identité électronique dans le kiosque.

ÉTAPE 3

Une fois vos données lues, récupérez votre carte d'identité.

ÉTAPE 4

Vérifiez que vos données personnelles sont correctes.

ÉTAPE 5

Sélectionnez « hospitalisation ».

ÉTAPE 6

Scannez votre document.

ÉTAPE 7

Prenez place dans le Lounge 1.

ÉTAPE 7

Lorsque votre numéro apparaît à l'écran, vous pouvez vous présenter au guichet.

Si vos données personnelles sont incorrectes, signalez-le à notre collaborateur à l'accueil qui vous aidera pour continuer votre inscription.

VOTRE SÉJOUR DANS NOTRE HÔPITAL

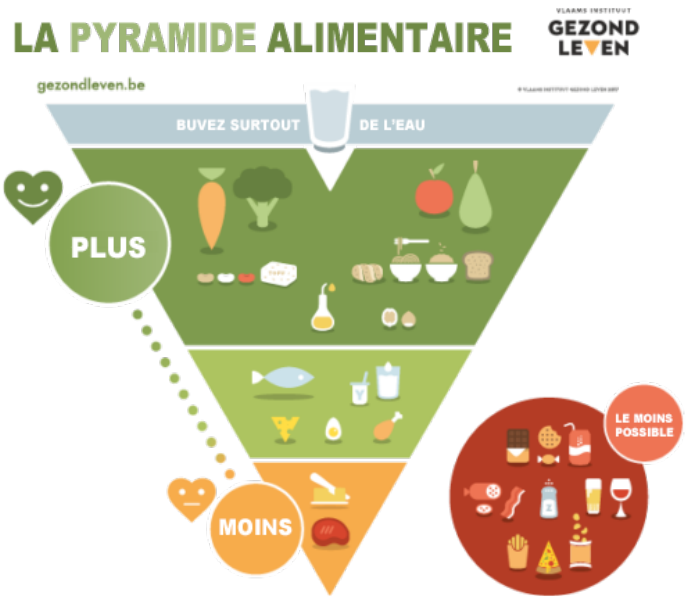
Soins infirmiers et paramédicaux

Pendant votre séjour, vous serez, dans la mesure du possible, toujours accompagné et soigné par le(s) même(s) infirmier(s)/infirmière(s). Avec vous et en fonction des options disponibles, il/elle adaptera vos soins à vos besoins et possibilités. Les possibilités de soins personnels seront également prises en compte par les infirmiers/infirmières et ergothérapeutes. Vous pouvez convenir d'un commun accord des activités dont vous pouvez vous charger seul. Le tout dans la perspective d'une bonne préparation à votre sortie.

Pour ce faire, il peut arriver que l'infirmier/infirmière vous pose des questions personnelles (p. ex. lors de votre admission). Il/elle les traitera de manière hautement confidentielle et est soumis(e) au secret professionnel.

Votre alimentation

Pour votre santé, un régime alimentaire pourrait vous être imposé. Un(e) diététicien(ne) se chargera d'élaborer votre régime alimentaire selon les directives données par votre médecin. Il/elle vous donnera des conseils utiles pour qu'il soit le plus facile à suivre possible. Demandez à vos visiteurs de ne pas vous apporter de nourriture. Une alimentation non contrôlée pourrait avoir un impact négatif sur votre processus de guérison.



Soumettre vos propres préférences de repas

En tant que patient, vous pouvez nous communiquer vos préférences de repas pour le repas du soir de votre jour d'hospitalisation, avant 9h15, ainsi que pour les repas des jours suivants.

Pour ce faire, rendez-vous sur **https://maaltijden.sintmaria.be** ou scannez le QR code ci-contre et vous serez redirigé vers la plateforme C-meal.
L'application C-meal est uniquement disponible en néerlandais.

Si vous ne faites pas de choix, vous recevrez les repas standards.

! N'oubliez pas que certains choix peuvent être adaptés en fonction de changement(s) de régime et/ou d'allergènes.

Scannez ce code QR pour lire la brochure contenant le manuel du C-mealapp. (en néerlandais)

HORAIRES DES VISITES

Heures de visite 14 h 00 - 19 h 30

La visite est un moment que de nombreux patients attendent avec impatience. C'est un moment de lien, de soulagement, de distraction et de réconfort. En élargissant l'horaire des visites, nous voulons renforcer cette expérience. Bien entendu, il est important que la tranquillité des patients ne soit pas perturbée. Merci d'y être attentif et d'en tenir compte.

Quelques exceptions
Une exception s'applique à certains services en raison des soins et besoins spécifiques des patients et/ou de leur programme de revalidation. Il est important que nous suivions scrupuleusement leur programme en vue d'un rétablissement et d'une sortie rapides. Nous vous remercions de votre compréhension.

Pédiatrie
Les parents sont toujours les bienvenus. Un rooming-in peut également être assuré pour l'un des parents.

Maternité
Par respect pour le repos nécessaire à la jeune maman, les heures de visite s'appliquent dans toutes les chambres. Le papa est le bienvenu quand il le souhaite, mais nous lui demandons de quitter la chambre à 21 h dans le cas d'une chambre à 2 lits.

Heures de visite	jours ouvrables	week-end & jours fériés
Psychiatrie (SPHG)	18 h – 19 h 30 sauf le mercredi : 14 h – 16 h & 18 h – 19 h 30	14 h – 16 h & 18 h – 19 h 30
Soins intensifs	13 h – 14 h & 19 h – 19 h 30	13 h – 14 h & 19 h – 19 h 30

Vous pouvez consulter les heures de visite actuelles sur
www.sintmaria.be/fr/visiteurs/heures-de-visite

ACCOMPAGNEMENT DES PATIENTS

Service social

« Notre engagement est notre première motivation »

La maladie touche tout le monde, dans toutes les sphères de la vie quotidienne. Une hospitalisation peut vous confronter du jour au lendemain à une nouvelle situation de vie. Les problèmes ne se limitent pas à vous, mais touchent aussi votre entourage. Vous souhaitez parler à quelqu'un du service social ? N'hésitez pas à le demander à l'infirmier/l'infirmière, qui nous transmettra votre (vos) question(s).

Le service social fournit les services suivants :

- assimilation par vous-même et par la famille et les proches
- services sociaux, finances et assurance
- aide à domicile et accueil résidentiel
- répercussions sur le couple et la vie familiale
- soutien et accompagnement lors des soins à domicile
- modalités pratiques concernant le traitement
- situation scolaire et professionnelle
- contacts sociaux et loisirs

Coordonnées :
02 363 61 79
soc.dienst@sintmaria.be
Tous les jours ouvrables de 9 h 00 à 16 h 00.
Uniquement sur rendez-vous.

Équipe d'accompagnement palliatif

« Les soins palliatifs, c'est tout ce qui doit être fait quand on pense qu'il n'y a plus rien à faire »

L'Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria, qui vise des soins de haute qualité, se doit d'accorder une attention particulière aux patients atteints d'une maladie incurable. Les soins palliatifs mettent l'accent sur la qualité plutôt que sur la quantité de vie et n'ont pas pour objet de prolonger ou de raccourcir cette dernière. L'équipe d'accompagnement palliatif aide à organiser les soins palliatifs dans l'unité de soins, tant à la demande de l'équipe soignante qu'à celle du patient et/ou de sa famille. Faire appel à notre équipe n'entraîne pas de supplément de coût pour le patient.

Elle n'a pas pour vocation de prendre en charge les soins du patient, mais d'aider le personnel en le conseillant et en le guidant dans les domaines suivants :
analgésie ;

- traitement des symptômes ;
- accompagnement psychologique et émotionnel ;
- soins infirmiers intensifs ;
- soutien du patient et de sa famille ;
- préparation spécifique à la sortie.

Le médecin traitant reste responsable du patient. Le médecin en soins palliatifs peut être consulté pour avis.

Coordonnées :
02 363 62 59 (psychologue)
02 363 63 29 (personnel infirmier)
Du lundi au vendredi : 9 h 00 - 16 h 30

Soins pastoraux & spirituels

« Avancer ensemble »

Une hospitalisation est souvent un événement bouleversant. Les nombreuses questions que vous vous posez ne sont pas toujours faciles à partager avec un proche.

Ce service est ouvert à tous les patients et à leurs proches, quelle que soit leur conviction religieuse. Un entretien avec le service de soins pastoraux peut s'avérer utile en cas d'événement bouleversant, juste avant une opération ou un traitement, après un entretien annonçant une mauvaise nouvelle ou quand tout devient un peu trop difficile pour vous.

Coordonnées :
Vous pouvez nous contacter via le personnel infirmier ou directement :

- via notre bureau, situé à côté de la chapelle (1er étage au-dessus de l'accueil)
- 02 363 63 26
- j.deryck@sintmaria.be
- via l'accueil de l'hôpital

SÉCURITÉ DES PATIENTS ET DES VISITEURS

Bracelet d'identification

Lors de votre admission, vous recevez un bracelet d'identification qui mentionne, notamment, votre nom et votre date de naissance. Vérifiez ces données et **si elles ne sont pas correctes, signalez-le immédiatement**. Vous devez porter votre bracelet d'identification pendant toute la durée de votre hospitalisation. S'il venait à se détacher ou à devenir illisible, demandez-en un nouveau à votre infirmière ou infirmier. Ne retirez jamais le bracelet d'identification de votre propre initiative.

Les prestataires de soins vous demanderont régulièrement votre nom et votre date de naissance avant de vous administrer un traitement et/ou des soins (lors de l'administration de médicaments, d'une prise de sang, d'une intervention médicale, etc.). Ils veillent ainsi à éviter toute erreur.
Nous vous demandons de porter votre bracelet d'identification jusqu'à votre sortie de l'hôpital.

Politique en matière de prévention des chutes et de contention

Dans certains cas, il est nécessaire de limiter la liberté de mouvement du patient afin de le protéger contre lui-même ou de protéger les visiteurs et le personnel soignant. La contention, c'est-à-dire la restriction de la liberté de mouvement, consiste à utiliser du matériel spécifique qui empêche le patient de bouger librement.
L'hôpital s'efforce d'appliquer une politique sans contention, mais dans certaines circonstances, nous n'avons pas d'autre choix que d'y recourir. Cela vous pose problème ? Parlez-en avec le médecin traitant ou l'infirmière ou infirmier du service.

Prévention des infections

Nous sommes tous porteurs de bactéries. Afin d'**éviter** la transmission et la propagation de bactéries à risque, différentes **mesures** sont prises à l'hôpital. Ces mesures dépendent du type de bactérie et du mode de transmission d'une personne à une autre. L'**hygiène des mains et de la toux** est une mesure que tout le monde, y compris vous en tant que patient ou visiteur, doit respecter en permanence. L'**hygiène des mains** est la mesure la plus importante pour éviter la transmission de bactéries. Nous demandons à tous les collaborateurs et médecins de se désinfecter les mains avant et après chaque contact avec le patient ou son entourage.

Il est indispensable de se laver les mains si elles sont visiblement sales ou après chaque passage aux toilettes.
Hygiène de la toux et de l'éternuement : certaines bactéries sont transmises par l'air, lorsque vous toussez ou éternuez. C'est pourquoi une bonne hygiène de la toux est importante : détournez le visage lorsque vous toussez, placez la main ou un mouchoir en papier devant la bouche lorsque vous toussez. Jetez toujours le mouchoir en papier après usage. Dans certains cas, des mesures

complémentaires doivent être prises. En effet, les circonstances évoluent parfois, de sorte que vous risquez de transmettre des infections à d'autres patients. Pour éviter cela, vous serez hospitalisé temporairement dans une chambre individuelle.

Escarres

L'**escarre** est une lésion grave à très grave de la peau et du tissu sous-jacent, due à la pression et à des forces de cisaillement sur la peau, généralement au niveau d'une excroissance osseuse. Elle survient lorsque, parce que vous êtes alité, notamment, vous êtes couché ou assis longtemps dans la même position, comme lors d'une hospitalisation, et que vous êtes soumis à des forces de cisaillement (lorsque vous vous affaissez dans le lit, par exemple). Une escarre survient le plus souvent au niveau du coccyx ou des talons, est particulièrement douloureuse et peut prolonger considérablement votre hospitalisation. Mieux vaut donc prévenir que guérir ! Dans notre hôpital aussi, nous accordons une grande attention à la prévention des escarres.

Vous pouvez toutefois prendre vous-même les mesures de prévention suivantes :

- Bougez régulièrement et essayez de changer systématiquement de position lorsque vous êtes couché.
- Mangez et buvez suffisamment.
- Essayez toujours de faire en sorte que vos talons ne touchent pas le lit, si possible en surélevant vos genoux afin que vos pieds ne s'affaissent pas. Lorsque vous êtes assis dans un fauteuil, vos pieds reposent sur le sol ou vos talons ne touchent pas le sol.
- Si vous ne pouvez pas vous retourner seul dans votre lit, demandez à votre infirmière ou infirmier de changer votre position et, si nécessaire, demandez un « matelas anti-escarres » adapté.

Prévention contre le vol

Nous vous recommandons d'apporter le moins d'argent ou d'objets de valeur pendant votre séjour à l'hôpital. Dans chaque chambre, un coffre-fort électronique est mis à disposition de chaque patient pour y conserver éventuellement de l'argent ou des effets personnels (bijoux, portefeuille, etc.). Pour des raisons de sécurité, des caméras de surveillance sont installées dans l'hôpital et des agents de sécurité internes en assurent la surveillance. L'hôpital **décline toute responsabilité** en cas de perte ou de vol d'argent ou d'objets de valeur.

Sécurité

Notre hôpital accorde une grande attention à votre sécurité. En matière de sécurité incendie, nous disposons d'une installation complète de notification, d'avertissement et d'alarme, afin de pouvoir lutter rapidement et efficacement contre les éventuels accidents.

Vous reconnaîtrez les pictogrammes suivants :

direction sortie = issue de secours normale

issue de secours si l'issue de secours normale n'est pas accessible

désigne les moyens d'extinction.

- Quoi qu'il en soit, ne paniquez pas et suivez les instructions du personnel.
- Pour des raisons de sécurité et de santé, une loi interdit strictement de fumer au sein de notre hôpital (AR 15.5.90).
- Sauf pour vos soins personnels, aucun appareil électrique n'est autorisé.
- Lorsque vous quittez votre chambre, veuillez toujours le signaler à un infirmier/ une infirmière du service pour votre propre sécurité.

LOISIRS ET SERVICES DIVERS

Bibliothèque
Tous les mardis ou jeudis après-midi, des bénévoles de la Croix-Rouge effectuent une tournée lors de laquelle vous pouvez emprunter des livres gratuitement.

Télévision
Toutes les chambres offrent la possibilité de regarder la télévision.

Téléphone
Lors de votre inscription, vous pouvez demander un formulaire mentionnant un code téléphonique personnel. Veuillez lire ce formulaire attentivement. Les communications seront portées en compte sur la facture de votre séjour. L'utilisation du téléphone portable dans l'hôpital est limitée.
Nous vous demandons avec insistance de ne pas l'utiliser à proximité immédiate d'équipements médicaux.

Correspondance
Vous recevrez votre courrier dans votre chambre.
Nous attirons votre attention sur l'adresse correcte :
Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria vzw
Nom, prénom(s)
Numéro de chambre
Ziekenhuislaan 100 - 1500 Halle

Internet pour les patients
À l'hôpital, un accès Internet sans fil est disponible via le réseau « guest ».

Pédicure, podologue et coiffure
Veuillez consulter un infirmier/une infirmière qui vous fournira de plus amples informations sur ces services.

Où fumer ?
Il est interdit de fumer dans tout l'hôpital. À l'extérieur, fumer n'est autorisé que dans les zones fumeurs indiquées. Jetez toujours les mégots de cigarette dans les cendriers prévus à cet effet.

Bénévoles
Dans plusieurs services de notre hôpital, vous pouvez également compter sur la présence de bénévoles. Vous les reconnaîtrez à leur badge personnalisé qu'ils portent toujours sur eux. Comme tous les travailleurs de la santé, ils sont tenus au secret professionnel. Avec le personnel, ils mettent tout en œuvre pour rendre votre séjour à l'hôpital aussi agréable que possible. Pour le bénévolat, notre hôpital collabore avec PRESENT, Caritas Vrijwilligerswerk vzw.

PRESENT

Bistro & Shop

Le bistro est situé à **l'étage -1**
et est accessible **par l'ascenseur B**.
Vous pouvez y prendre une boisson, une collation, des magazines, des journaux, des cadeaux, ...

en semaine

8h à 19h30

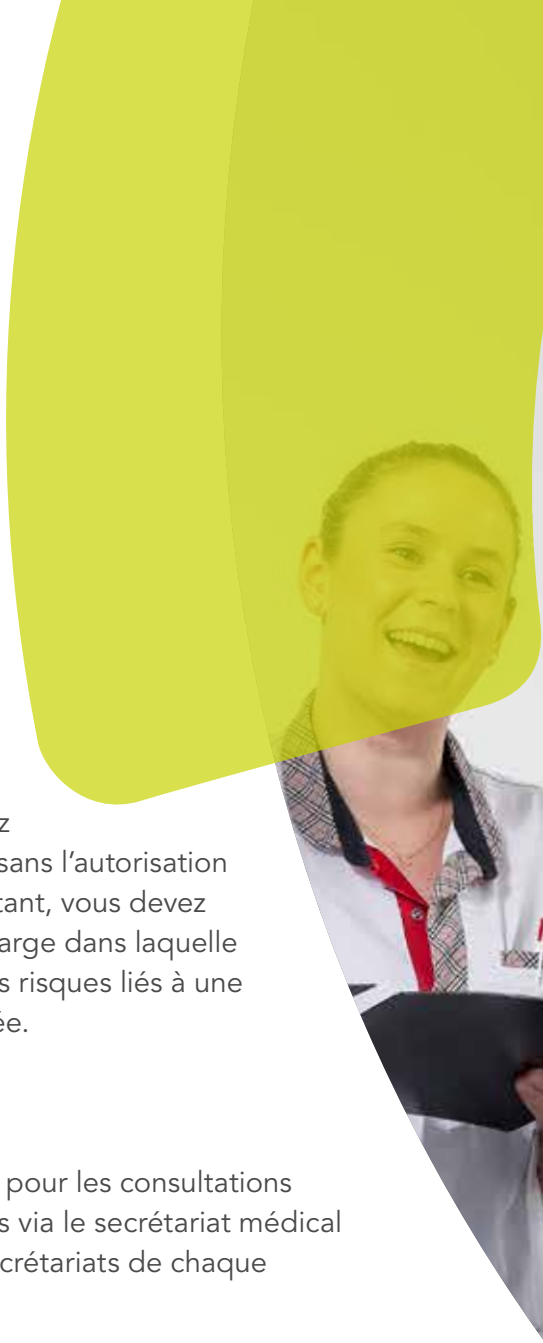
week-end et jours fériés

14h à 19h30

Sint-Maria Halle
ALGEMEEN ZIEKENHUIS

Suivez de près l'actualité de l' AZ Sint-Maria.

LA SORTIE DE L'HÔPITAL



Modalités de sortie

Votre sortie de l'hôpital est organisée en concertation avec le médecin traitant et l'infirmier en chef du service. Ils mettront tout en œuvre pour que votre sortie puisse avoir lieu **avant 11 heures.**
Tenez-en compte et **prévoyez, si nécessaire, l'accompagnement nécessaire pour que tout se déroule dans les délais**. Cela nous permet d'admettre plus rapidement de nouveaux patients et de réduire les temps d'attente. Une rotation fluide nous aide également à prendre en charge chacun dans le service de soins approprié. De plus, nous pouvons nettoyer et préparer la chambre à temps, afin que le patient suivant puisse également commencer son séjour dans le plus grand confort.

Avant de quitter l'hôpital, n'oubliez surtout pas de signaler votre sortie au service des admissions à l'accueil à l'aide du document de sortie que vous recevrez à l'unité de soins. Vérifiez que toutes vos données (mutuelle, date de naissance, adresse, etc.) ont été correctement transmises afin d'éviter toute difficulté liée à la facturation par la suite. Nous vous demandons de bien vouloir signaler à l'hôpital tout changement d'adresse survenant peu après votre admission.

Si vous souhaitez quitter l'hôpital sans l'autorisation du médecin traitant, vous devez signer une décharge dans laquelle vous assumez les risques liés à une sortie prématurée.

Suivi

Les rendez-vous pour les consultations peuvent être pris via le secrétariat médical central ou les secrétariats de chaque médecin.

Le secrétariat médical central se trouve au rez-de-chaussée et est ouvert tous les jours de la semaine de 8 h 00 à 17 h 00 (le vendredi jusqu'à 16 h 30). Ce service est joignable par téléphone au 02 363 66 00.

ASPECTS FINANCIERS

La facture

Si votre assurance maladie est en ordre, la majeure partie des frais de séjour et des frais médicaux est prise en charge par la mutuelle.

Vous payez notamment :

- la quote-part personnelle fixée par la loi par jour d'hospitalisation et pour certains honoraires forfaitaires légaux ;
- les suppléments liés à la chambre et/ou aux honoraires pour une chambre individuelle ;
- le forfait médicaments ;
- vos dépenses personnelles (p. ex. boissons, téléphone).

En principe, la facture/les factures est/sont établie(s) à la fin du mois suivant le mois de la sortie de l'hôpital (pour autant que toutes les données nécessaires soient en notre possession). En cas d'hospitalisation de longue durée, une facture intermédiaire est émise à la fin de chaque mois.

Pour les prestations et/ou séjours à partir du 1er janvier 2015, la facture de l'hôpital mentionne à la fois les frais liés à votre séjour à l'hôpital et les honoraires des prestations de tous les médecins. Deux bulletins de virement peuvent toutefois être joints à la facture : un pour l'hôpital et un pour les honoraires de certains médecins. Afin que le paiement soit correct, veuillez utiliser les deux bulletins de virement pour effectuer vos paiements !

Nous tenons également à souligner que nous essayons de regrouper tous les frais liés à une seule et même admission. Toutefois, dans certains cas, vous pourrez quand même recevoir plusieurs factures.

Vous pouvez effectuer le paiement de vos acomptes ou factures à l'accueil de l'hôpital :

- tous les jours de la semaine de 6 h 45 à 19 h 00
- tous les samedis de 8 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 19 h 00
- tous les dimanches/jours fériés de 13 h 00 à 19 h 00

Pour toute question et/ou problème concernant une facture, vous pouvez vous adresser au :

- au service **Administration-Facturation**
  pour toute question de fond 02 363 63 33 tous les jours ouvrables entre 8 h 30 et 12 h 00

- au Service **Administration des débiteurs**
  pour toute question relative au **paiement de vos factures** 02 363 63 49 tous les jours ouvrables entre 8 h 30 et 12 h 00 / 13 h 00 et 15 h 00

Nous vous informons également que le personnel est tenu de ne pas accepter de pourboires. Nous vous demandons de respecter ce point et de ne pas mettre notre personnel en difficulté.

Remboursement de la mutuelle

Si votre assurance maladie est en ordre, la mutuelle prend en charge la majeure partie de votre facture d'hôpital. Nous leur facturons ces frais directement (= système du tiers payant). Vous payez uniquement le ticket modérateur, les frais non inclus dans le forfait (téléphone, pédicure...) et, en fonction de votre choix de chambre, les suppléments liés à la chambre et aux honoraires.

Assurance hospitalisation

Vérifiez au préalable quels sont les frais pour lesquels votre assurance intervient. Pour ce faire, parcourez la police de votre assurance hospitalisation ou contactez votre organisme assureur. En cas d'hospitalisation d'un ou plusieurs jours, apportez l'ensemble des documents nécessaires (lettre de confirmation, carte d'assurance...).

Si vous avez souscrit une assurance hospitalisation chez DKV, Medi-Assistance, Medi-Link ou Assurcard, nous leur transmettrons votre facture d'hôpital et ils vous factureront ensuite les frais restants. Si ce n'est pas le cas, vous devrez déclarer vous-même votre hospitalisation et transmettre vos décomptes à votre compagnie d'assurances.

Accident de travail

Les hospitalisations faisant suite à un accident de travail sont indemnisées par la compagnie d'assurances de l'employeur. Ces assurances indemnisent les hospitalisations au tarif d'une chambre commune.

Les suppléments liés au choix de la chambre, les suppléments d'honoraires et les frais personnels sont à charge du patient.

DROITS DES PATIENTS

La loi du 22 août 2002 – loi relative aux droits du patient a été publiée au Moniteur belge du 26 septembre 2002. Une brochure détaillée est disponible auprès du service de médiation.

Les droits des patients sont les suivants :

- Le droit à des prestations de qualité
- Le droit au libre choix du prestataire de soins
- Le droit au respect de sa vie privée et de son intimité
- Le droit à l'information
- Le droit de consentir de manière éclairée à toute intervention
- Le droit de consulter son dossier
- Le droit d'introduire une plainte
- Le droit à la prise en charge de la douleur

Vous trouverez de plus amples informations sur chacun de ces thèmes sur : www.sintmaria.be > Patients > Droits et obligations du patient

Service de médiation

Les prestataires de soins et les collaborateurs de l'Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria s'efforcent de prodiguer les meilleurs soins possible à tous les patients et de leur fournir un service de qualité.

Si les soins ne vous satisfont pas ou si vous souhaitez signaler un incident (médical), vous pouvez faire part de vos questions ou remarques au service de médiation, mais aussi de vos plaintes si vous estimez que l'un de vos droits en tant que patient n'a pas été respecté.

Par « incident (médical) », nous entendons tout événement indésirable dans le processus des soins, qui a entraîné, aurait pu entraîner ou pourrait (encore) entraîner un préjudice pour le patient.

Nous vous conseillons de discuter d'abord et le plus tôt possible de vos questions, remarques ou problèmes avec le prestataire de soins directement concerné (le médecin ou l'infirmier ou infirmière en chef, par exemple). Une bonne discussion peut clarifier et résoudre beaucoup de choses.

Si vous n'êtes pas entendu ou si vous préférez ne pas discuter de votre plainte avec la personne concernée, vous pouvez vous adresser au médiateur.

Le médiateur est une personne indépendante, impartiale et neutre qui tente d'intervenir entre le prestataire de soins concerné et le patient. Le médiateur ne prend pas position, mais s'efforce de résoudre le différend avec la collaboration des deux parties. Si aucune solution n'est trouvée, il appartient au médiateur de vous renseigner sur les autres possibilités existantes pour régler le conflit.

Vous pouvez transmettre vos suggestions, questions ou plaintes au service de médiation en personne, par téléphone, par courrier ou par e-mail.

Coordonnées :

- par courrier à l'adresse suivante :
  Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria vzw
  Attn Service de médiation
  Ziekenhuislaan 100
  1500 Halle
- ombudsdienst@sintmaria.be
- 02 363 63 24
- en personne, pendant les heures d'ouverture du service de médiation (de préférence sur rendez-vous)

Responsabilité centrale

Informations générales sur les relations juridiques entre l'hôpital et les praticiens - responsabilité centrale. (en application de l'A.R. du 21 avril 2007 déterminant le contenu et le mode de transmission des informations visées à l'article 17 novies de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987).

Tous les praticiens travaillant à l'Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria Halle sont tenus de respecter la loi sur les droits des patients. Vous trouverez ci-dessous les informations relatives aux relations juridiques entre l'hôpital et les praticiens, ainsi que l'indication de l'exclusion ou non de la responsabilité de l'hôpital à l'égard de ces praticiens.

Le statut d'indépendant implique notamment que les praticiens concernés sont personnellement responsables du non-respect éventuel des droits des patients (loi du 22 août 2002). L'hôpital n'est pas responsable des manquements de ces praticiens indépendants.

Tout patient peut demander des éclaircissements sur la relation juridique contractuelle de chaque praticien. Pour ce faire, le patient peut s'adresser au service de médiation.

Catégorie	Relation juridique avec l'hôpital	Relève de la responsabilité de l'hôpital
Médecins	Indépendants	non
Pharmaciens	Salariés	oui
Infirmiers, sages-femmes, aides-soignants	Salariés	oui
Logopèdes	Indépendants	non
Diététiciens, techniciens de laboratoire, ergothérapeutes, technologues en imagerie médicale	Salariés	oui
Kinésithérapeutes	Salariés	oui
Pédicures, podologues	Indépendants	non
Psychologues	Salariés	oui
Biologistes cliniques	Indépendants	non
Bénévoles	Préposés	oui
Tous les autres praticiens embauchés par l'hôpital	Salariés	oui

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Pour l'Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria, la protection de la vie privée est un objectif stratégique important et une obligation légale à laquelle l'Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria accorde une grande valeur.

Nous souhaitons vous expliquer comment nous organisons la protection des données dans notre hôpital et comment nous protégeons les droits et les libertés des patients, des collaborateurs et des autres personnes (« personnes concernées ») lorsque nous traitons des données à caractère personnel, tant sur papier que dans l'environnement numérique.

Nous nous sommes inspirés du cadre légal, plus particulièrement du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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. Bien que ce règlement crée le cadre général du traitement des données à caractère personnel, nous avons également tenu compte d'autres réglementations pertinentes telles que la loi sur les droits des patients.

Dossiers des patients

À l'hôpital, un dossier rassemblant des données médicales, infirmières et paramédicales est créé pour chaque patient. Les dossiers des patients sont strictement confidentiels et l'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel. Seuls les médecins, les infirmiers et le personnel paramédical impliqués dans vos soins ont accès à vos données de patient.

Les données relatives aux patients sont collectées et traitées aux fins suivantes :

Administration des patients

Administration des patients : suivi du séjour et du traitement des patients en vue de la facturation ;

Enregistrement des patients dans le cadre de la politique et de la recherche

Enregistrement scientifique et politique non obligatoire : enregistrement de données médicales à caractère personnel et de données relatives au séjour des patients, aux finalités suivantes :

- études statistiques en vue, notamment, du benchmarking, même si les données à caractère personnel ont été initialement traitées dans une autre finalité (traitement ultérieur) ;
- recherche, études et analyses scientifiques, même si les données à caractère personnel ont été initialement traitées dans une autre finalité (traitement ultérieur) ;

Enregistrement politique et scientifique obligatoire : enregistrement de données (médicales) à caractère personnel et de données relatives au séjour qui présentent un caractère épidémiologique, scientifique et/ou de gestion, en vue d'objectifs de recherche ou d'enseignement ou d'objectifs imposés par les autorités fédérales ou régionales ;

Organisation des soins médicaux, infirmiers et paramédicaux

Soins aux patients : pratique d'une médecine préventive ou établissement d'un diagnostic médical, prestation de soins ou de traitements (médicaux, paramédicaux, infirmiers, sociaux et pastoraux) à la personne concernée ou à un proche ou gestion des services de santé, dans l'intérêt de la personne concernée ;

Gestion des médicaments : traitements relatifs à la prescription et à la délivrance de médicaments ;

Qualité des soins : collecte et traitement de toutes les données relatives aux pratiques médicales et paramédicales, diagnostiques et thérapeutiques, administrées aux patients dans le but d'améliorer la qualité des soins ;

Enregistrement de groupes à risque : identification et suivi des personnes qui présentent un risque médical, en vue de la sécurité du patient et du personnel de l'hôpital ;

Enregistrement des plaintes

L'enregistrement des données à caractère personnel des patients et/ou de leurs personnes de confiance afin de pouvoir intervenir comme médiateur en cas de plainte. L'enregistrement des plaintes.

En tant que patient, vous pouvez toujours vous adresser à votre médecin traitant pour consulter vos données médicales et vous pouvez envoyer une demande datée et signée à l'hôpital (à l'attention du secrétariat de direction) pour connaître le traitement de vos données à caractère personnel.

Il est également possible de demander une copie de tout ou partie de votre dossier médical par l'intermédiaire du service de médiation.

Vous pouvez également adresser un courrier daté et signé à notre hôpital pour demander la rectification et l'effacement de vos données, la limitation de leur traitement ou leur transfert (conformément au règlement général sur la protection des données et dans la mesure du possible). Vous pouvez aussi vous opposer à leur traitement pour des raisons liées à votre situation particulière. Toutefois, cette objection fera l'objet d'un examen plus approfondi par l'hôpital dans le cadre légal.

Vous pouvez consulter l'intégralité du Règlement relatif à la protection de la vie privée sur www.sintmaria.be > Patients > Droits et obligations du patient.

ACCESSIBILITÉ

En voiture

Depuis Grand-Bigard via le R0

- Continuez à suivre le R0 et prenez la sortie 21 - Rijsel (Lille)-Halle E429
- Suivez l'E429 sur environ 3,6 kilomètres jusqu'à la sortie Halle-Centrum.
- Tournez à droite au bas de la bretelle et suivez la Bergensesteenweg sur environ 700 mètres, jusqu'au rond-point Bevrijdingsplein.
- Au rond-point, prenez la 3e sortie, Auguste Demaeghtlaan.
- La deuxième rue à gauche est la Ziekenhuislaan.

Depuis Mons - Charleroi via l'E19

- Suivez l'E19 en direction de Bruxelles jusqu'à ce qu'elle devienne le R0.
- Continuez à suivre le R0 et prenez la sortie 21 - Rijsel (Lille)-Halle E429
- Suivez l'E429 sur environ 3,6 kilomètres jusqu'à la sortie Halle-Centrum.
- Tournez à droite au bas de la bretelle et suivez la Bergensesteenweg sur environ 700 mètres, jusqu'au rond-point Bevrijdingsplein.
- Au rond-point, prenez la 3e sortie, Auguste Demaeghtlaan.
- La deuxième rue à gauche est la Ziekenhuislaan.

Depuis Lille - Tournai via l'A8 - E429

- Prenez la sortie 22 - Lembeek.
- Tournez à gauche au bout de la bretelle et suivez l'Edingensesteenweg sur environ 2 kilomètres, jusqu'au rond-point Bevrijdingsplein.
- Au rond-point, prenez la 4e sortie, Auguste Demaeghtlaan.
- La deuxième rue à gauche est la Ziekenhuislaan.

Stationnement

L'hôpital dispose d'un vaste parking payant (-30 min : gratuit). Vous trouverez plusieurs emplacements réservés aux véhicules des personnes handicapées à proximité de l'entrée principale.

En bus

L'hôpital est très facilement accessible en bus. Outre les bus qui s'arrêtent juste devant l'entrée de l'hôpital (R54-R55-164-1), plusieurs bus s'arrêtent également au début de la Ziekenhuislaan (R53-R10-R70-R71-163). Les horaires complets et actualisés ainsi que d'autres informations sont disponibles sur www.delijn.be.
Dans le hall d'accueil de l'hôpital, vous trouverez un écran indiquant les horaires de passage des bus programmés.

En train depuis Bruxelles

Les lignes en direction de Binche (39x), Mouscron (19x), Quievy (37x), Grammont (30x), Manage (34x, 24x), Braine-le-Comte (78x) s'arrêtent à Halle. Plus d'infos sur www.belgianrail.be

Depuis la gare, un bus s'arrête à l'hôpital toutes les 20 minutes (R54-R55-164-1). Le dimanche, le service est assuré toutes les heures. Une plateforme distincte est prévue pour l'AZ Sint-Maria. Plusieurs bus s'arrêtent également au début de la Ziekenhuislaan. Plus d'infos sur www.delijn.be

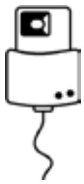
EN TANT QUE PATIENT, COMMENT PUIS-JE CONSULTER MES RÉSULTATS MÉDICAUX À DOMICILE ?

Sur la plateforme CoZo (www.cozo.be), vous avez par défaut accès directement à différentes fonctions administratives telles que les relations thérapeutiques, l'enregistrement des dossiers et le consentement éclairé. Vous pouvez également consulter vos images médicales, vos données de vaccination et vos schémas de médication. Il est également possible de demander à un médecin traitant l'accès à certains résultats ou catégories de résultats, par exemple pour le suivi d'une maladie chronique. **Ce site n'existe qu'en néerlandais.**

Comment me connecter au portail patients CoZo ?

Rendez-vous sur https://www.cozo.be.
Cliquez en haut à droite sur le bouton ***« Patiënt »*** pour accéder au site sécurisé.
En tant que patient, vous pouvez vous connecter de 2 manières sur le portail CoZo en utilisant votre carte d'identité électronique (avec un lecteur de carte eID ou via itsme).

Option 1 :



Placez votre **eID dans le lecteur de carte**.
Cliquez sur le bouton « Aanmelden ».
Saisissez votre code pin.
Vous accédez ensuite à la page « Mijn CoZo », où vous voyez s'afficher un menu déroulant.
Cliquez ensuite sur le bouton « Resultaten ».

Option 2 :

Ouvrez l'application itsme sur votre smartphone et suivez les instructions.
Cliquez sur « Waar gebruiken? ».
Cliquez sur « eGezondheid ».
Dans la liste, cliquez sur « Rapporten & resultaten ».
Sélectionnez ensuite l'icône « Resultaten ».
La liste des résultats s'affiche.

Si vous n'avez pas encore installé l'application itsme sur votre smartphone, vous devez bien entendu d'abord le faire.

Assistance

Vous rencontrez des problèmes pour vous connecter ou utiliser CoZo ? Regardez les différentes vidéos d'instructions sur https://www.cozo.be, ou envoyez un e-mail à info@cozo.be.

PRISE DE RENDEZ-VOUS

Les rendez-vous pour les consultations peuvent être pris auprès du secrétariat médical central ou des secrétariats médicaux individuels.
Le secrétariat médical central est situé au rez-de-chaussée et est ouvert tous les jours de la semaine de 08h00 à 17h00. Vous pouvez joindre ce service par téléphone au 02 363 66 00.

Pour la plupart des médecins et des spécialités, vous pouvez également prendre rendez-vous en ligne via Mynexuzhealth. Plus d'infos sur https://www.sintmaria.be/nl/online-afspraken-boeken

Veuillez consulter la brochure « Consultations générales »
pour connaître les coordonnées les plus récentes par médecin et par spécialité.
Cette brochure est disponible à l'accueil de l'hôpital.

prendre **rendez-vous**

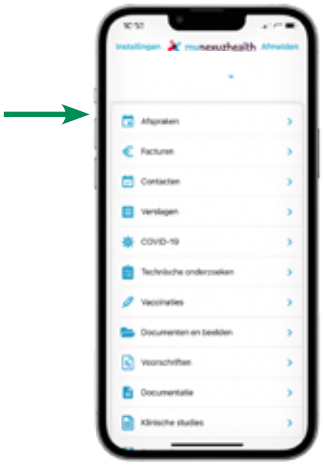
Comment prendre rendez-vous via l'application Mynexushealth ?

1 Téléchargez MyNexushealth

Recherchez et téléchargez **MyNexushealth** dans votre playstore (android) ou dans votre app store (apple)

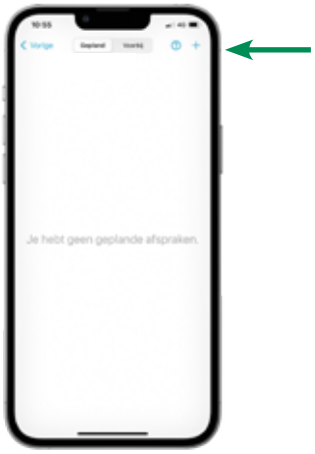
2 Enregistrez-vous de l'une des manières suivantes

3 Cliquez sur rendez-vous

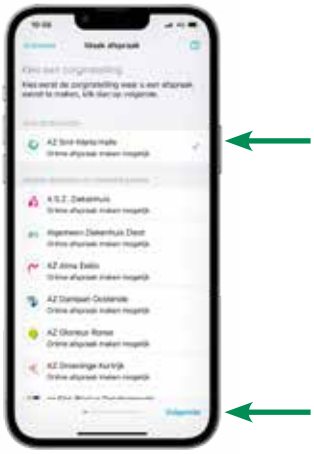


Des exemples sont disponibles pour les appareils iOS ; ils peuvent être différents sur les appareils Android.

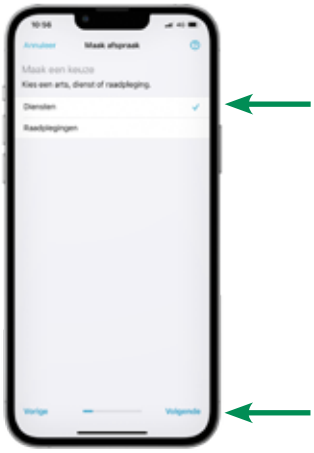
4 Cliquez sur +



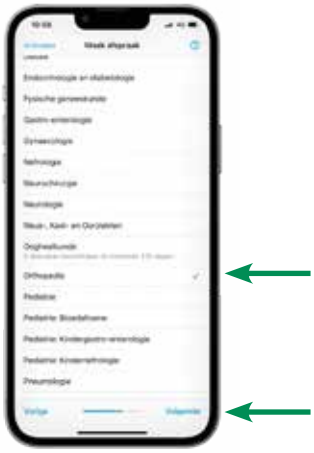
5 Sélectionnez AZ Sint-Maria (Halle)



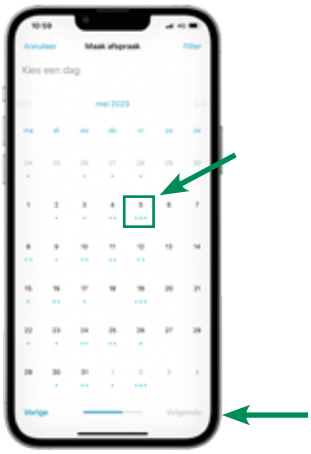
6 Sélectionnez les services



7 Sélectionnez le service souhaité

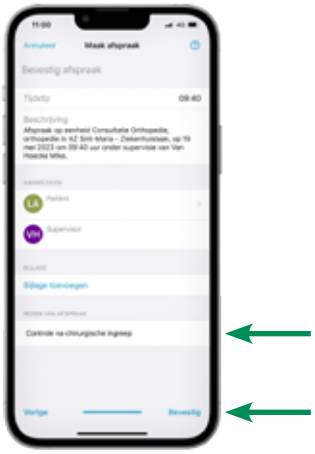


7 Les jours libres sont indiqués par une petite boule. Sélectionnez une date.



8 Sélectionnez le médecin et l'horaire souhaités

9 Indiquez le motif de votre rendez-vous

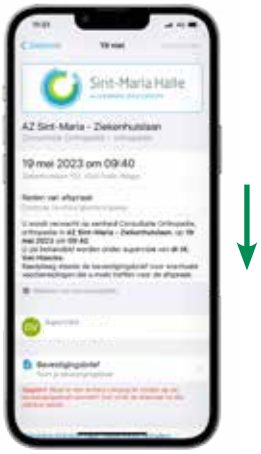


10 Le rendez-vous est planifié.

Annuler un rendez-vous

1 Appuyez sur le rendez-vous que vous souhaitez annuler

2 Défilez vers le bas



3 Cliquez sur « Annuler un rendez-vous »

Guichet Nexushealth :
Vous avez des questions ou besoin d'aide ?
Numéro de téléphone : 016/34.83.48.

Les jours ouvrables, du lundi au vendredi

de 8 h 00 à 17 h 00.

Sint-Maria Halle
ALGEMEEN ZIEKENHUIS

Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria vzw

Num. entr. 0467.967.491

Ziekenhuislaan 100 | 1500 Halle

tél. +32 (0)2 363 12 11 | fax +32 (0)2 363 12 10

www.sintmaria.be

Deze folder is een vertaling van de Nederlandstalige onthaalbrochure 'Welkom in het AZ Sint-Maria'.

I 120_FR - 05.2026