

Le Centre Hospitalier Régional  
De la Haute Senne  
vous accueille



## Votre Entrée :

Elle peut se dérouler de deux manières différentes :

### ➤ **En cas d'urgence**

Les premiers soins vous ont été prodigués au service des urgences tandis qu'un membre de votre famille ou l'un de vos proches a été invité à remplir les formalités d'entrée au Service des Admissions.

Vous avez ensuite été dirigé vers le service d'hospitalisation.

### ➤ **Hospitalisation classique**

Lorsque votre hospitalisation a été convenue par un médecin, présentez-vous au jour et à l'heure fixés au **bureau des admissions** qui vous informera quant aux différentes catégories de chambres et établira avec vous les formalités administratives de votre entrée.

Préalablement, le Service de Pré-admission vous attendra pour planifier, à votre meilleure convenance, les examens préopératoires préalables à votre hospitalisation :

- . Le Tilleriau, Madame Manderlier Tél.067/ 48.414.
- . St Vincent, Madame Scipioni Tél. 067/ 348.791.

### ➤ **Le service d'admission, d'accueil et d'information**

Ce service est accessible de 07 h 00 à 20 h 00 sur le site du Tilleriau, et de 07 h 30 à 20 h 30 sur le site de St Vincent, pour les formalités d'admission et pour tout renseignement à caractère général.

En dehors de ces heures, l'accueil s'effectue via le Service des Urgences du Tilleriau.



[©www.paquetcleda.be](http://www.paquetcleda.be)

## Votre Admission :

### ➤ DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

⇒ N'oubliez pas :

- Votre **carte d'identité**.
- Votre **carte SIS**.

Veillez prévenir le personnel de l'Admission dès votre inscription, en cas de changement d'adresse ou d'organisme assureur depuis votre précédente visite au C.H.R.

- Votre formulaire E 111, si vous séjournez en Belgique.
- Votre lettre de prise en charge pour le personnel du SHAPE.

Si votre hospitalisation résulte d'un accident (de travail, de sport, à l'école), nous vous remercions de compléter notre information en nous fournissant :

- le nom et l'adresse de l'employeur, club ou école ;
- la dénomination exacte de la Compagnie d'Assurance ;
- le numéro de la police d'assurance ;
- une copie de la déclaration d'accident.

Nous vous rappelons que certaines formalités sont à accomplir vis-à-vis de votre employeur.

Nous vous conseillons de faire établir sans délai, par le médecin responsable de votre hospitalisation :

- le certificat d'incapacité de travail à faire parvenir à votre mutuelle ;
- le certificat d'incapacité de travail destiné à votre employeur.

### ➤ DOCUMENTS MEDICAUX

Nous vous invitons à emporter radiographies et protocoles d'examen antérieurs concernant la pathologie nécessitant votre hospitalisation, ainsi que votre carte de groupe sanguin, la lettre du médecin traitant et attestation(s) du médecin-conseil.

### ➤ VOTRE CHAMBRE

L'hospitalisation se fait normalement en chambre commune (2 lits). Toutefois, à votre demande et moyennant un supplément de prix, vous pourrez disposer d'une chambre particulière (**30,00 € par journée**, dans tous les services hospitaliers, à l'exception du Service de Gériatrie de La Houssière, où le **supplément est de 15,00 €**).



Si toutefois vous disposez de sommes d'argent ou d'objets de valeur, vous pouvez les déposer dans un coffre en faisant appel à notre préposée ; elle se chargera de vous les remettre à votre demande.

➤ **VOTRE VEHICULE**

Si vous laissez votre voiture en stationnement sur le parking pour toute la durée de votre hospitalisation, informez-en le service d'accueil.  
Parking à vos risques et périls exclusifs.

# Votre Séjour :

Des médecins, du personnel infirmier, paramédical, administratif et technique, sont présents jour et nuit et assurent, avec compétence et dévouement, vos soins et votre confort.

## ➤ L'EQUIPE MEDICALE

Chaque service d'hospitalisation est placé sous la responsabilité de médecins spécialistes, secondés d'assistants.

Une infirmière en chef gère l'équipe des soignants ; elle est responsable de l'organisation des soins.

**N'hésitez jamais** à faire appel à une infirmière ou à votre médecin. Ils vous renseigneront et vous aideront.

## **Diagnostic et traitement :**

Vous êtes à l'hôpital pour que votre maladie soit correctement détectée et traitée. Le médecin prévoira les examens et les traitements nécessaires. Votre collaboration lui est indispensable.

Expliquez-lui, en détail, votre état de santé, vos malaises, vos réactions aux médicaments.

Demandez-lui les explications qui vous aideront à mieux comprendre votre maladie et à bien assurer le traitement de celle-ci.

## ➤ L'EQUIPE PARAMEDICALE

### - **La kinésithérapie :**

Sur avis médical, des kinésithérapeutes vous prendront en charge, afin d'améliorer votre marche, vos mouvements, votre capacité respiratoire, ...

### - **L'ergothérapie :**

Par le biais d'activités manuelles, l'ergothérapie peut vous aider à réapprendre les gestes de la vie quotidienne et à retrouver votre autonomie.

### - **La logopédie :**

Elle traite autant les problèmes des adultes que ceux des enfants.

Elle s'occupe des questions liées aux troubles du langage oral ou écrit, aux troubles de la mémoire et de l'orientation dans l'espace et dans le temps.

### - **Le service de psychologie :**

Il est à votre disposition pour vous aider à faire face aux éventuelles difficultés psychologiques que vous rencontreriez pendant votre séjour (problèmes relationnels, conjugaux, familiaux).

Il se tient à votre disposition, à votre demande ou sur l'initiative du médecin.

- **Le service social :**

L'assistante sociale peut vous orienter dans la recherche de moyens propres à résoudre vos difficultés.

Le service social peut vous aider :

- à effectuer vos démarches administratives (mutuelle, C.P.A.S. allocations de naissance, allocations familiales, ...) ;
- à organiser la vie familiale durant l'hospitalisation et préparer votre sortie ;
- par une aide à domicile (infirmière, aide-familiale, repas chauds, ...) ;
- pour un séjour de convalescence, maison de repos.

Pour une aide efficace, n'attendez pas le dernier jour d'hospitalisation pour le contacter par l'intermédiaire d'une infirmière du service.

## Votre Confort :

### ➤ LES REPAS

Le déjeuner est servi entre 07 h 15 et 08 h 00.

Le dîner est servi entre 11 h 45 et 12 h 00.

Le café entre 13 h 00 et 14 h 00.

Le souper est servi vers 18 h 00.

- **Le menu de la semaine** est affiché dans chaque service.

Il est possible que vous soyez absent pour un examen durant les heures de repas ; dès votre retour dans le service, veuillez en avvertir l'infirmière qui vous apportera votre repas gardé au chaud pendant votre absence.

Si vous n'aimez pas le plat principal du menu, il vous est loisible de demander le plat de remplacement.

Si vous avez grand appétit, un supplément est toujours possible. N'hésitez pas à le signaler à l'infirmière en temps utile.

- **Diététique :**

Sur demande de l'équipe médicale et soignante, la diététicienne vous rencontrera.

Signalez à la diététicienne ou à l'infirmière si :

- . un aliment ne vous convient pas ;
- . vous suiviez un régime avant votre hospitalisation ;
- . vous devez poursuivre un régime à domicile (elle vous donnera éventuellement des informations complémentaires).

### ➤ LA TELEVISION

Les chambres sont équipées d'un téléviseur couleur avec commande à distance. Celle-ci est disponible au bureau d'accueil moyennant paiement d'une caution restituée lors de la remise de la télécommande.

Afin de respecter le repos des autres patients, **modérez le niveau sonore** de la radio que vous avez emportée ou de la télévision et assurez-vous que la porte de la chambre est bien fermée.

### ➤ LE TELEPHONE

Un téléphone public est à votre disposition dans le hall d'entrée du site de St-Vincent, et au Tilleriau aux Urgences.

S'il vous est impossible d'y accéder, adressez-vous à l'infirmière de votre service.

Les chambres sont équipées d'un téléphone moyennant la délivrance par l'Admission d'un code d'accès. Une location journalière ainsi que la comptabilisation du prix des communications seront portées sur votre facture.

Une caution vous sera réclamée préalablement, sur le site de St-Vincent.

➤ **LA BOUTIQUE (site Le Tilleriau)**

Une boutique est à votre disposition, en semaine de 8 h 00 à 17 h 00 et le samedi de 09 h 00 à 17 h 00.

Vous pourrez y trouver :

- . journaux et revues ;
- . sandwiches garnis et boissons, entre 11 h 00 et 14 h 30 ;
- . glaces et confiseries ;
- . fleurs, articles cadeaux et parfumerie.

De plus, des distributeurs de boissons et chocolats divers sont à votre disposition au rez-de-chaussée des deux sites.

Vous n'y trouverez ni tabac, ni alcool.

La  
boutique



# Votre Sortie :

Votre sortie sera décidée par le médecin et pourra avoir lieu tous les jours après 14 h, dès que vous aurez reçu tous les documents nécessaires à la poursuite de votre traitement.

L'ambulance de votre mutuelle peut, si nécessaire, être demandée par l'intermédiaire de votre unité de soins.

Assurez-vous de ne rien laisser comme objets personnels dans votre chambre.

N'oubliez pas de signaler votre sortie au Bureau de l'Admission, et récupérer, si nécessaire, votre carte d'identité et votre carte SIS.

Assurez-vous que vous avez réglé les acomptes demandés et remis le poste téléphonique et/ou la télécommande de votre téléviseur.

## ➤ **SORTIE DE WEEK-END**

Elle doit être décidée en accord avec le spécialiste qui vous traite.

Vous devez être rentré à l'hôpital le lundi au plus tard à 08 h 00.

A votre départ, le bureau d'admission vous remet votre carte d'identité et vous l'y déposerez de nouveau lors de votre réadmission.

## ➤ **SORTIE EXIGEE**

Si vous désirez quitter l'hôpital SANS l'accord du médecin, il est évident que votre désir sera respecté.

Dans cette éventualité, vous signerez un document qui déchargera l'hôpital de ses responsabilités.

## ➤ **POLYCLINIQUES**

Si, après votre séjour à l'hôpital, des examens, des soins spécialisés ou une visite de contrôle vous sont nécessaires, les médecins spécialistes de nos polycliniques sont à votre disposition.

La prise  
de rendez-  
vous



## Vos Frais :

### ➤ ACOMPTE

Un acompte sera demandé lors de votre admission et sera renouvelé tous les 7 jours, anticipativement.

### ➤ FACTURE

Environ un mois après votre sortie, la facture sera envoyée :

- à votre mutuelle : pour les frais de séjour et les soins à sa charge, conformément à la législation ;
- à vous-même : pour l'ensemble des frais à votre charge ;  
les acomptes versés seront déduits des montants non remboursés par votre mutuelle.

Si vous avez des difficultés pour payer votre facture, nous vous invitons à prendre contact immédiatement avec le service comptable (067/348.840. ou 067/348.839). N'oubliez pas qu'il vaut mieux expliciter les difficultés que vous rencontrez, pour nous permettre ainsi de vous aider, plutôt que vous exposer à des poursuites.

Un plan d'apurement pourra être établi en accord avec le service comptable sans majoration d'intérêts. Le non-paiement de facture entraîne systématiquement l'engagement de poursuites judiciaires. Les frais de cette procédure peuvent accroître considérablement les frais d'hospitalisation.

Evitez donc de vous trouver dans cette situation désagréable aussi bien pour vous que pour nous. Les comptes bancaires du Centre Hospitalier portent les numéros : **795-5871901-92** et **091-0109067-68**.

Le tarif qui vous est remis est souvent sujet à révision selon des décisions du Ministère des Affaires Sociales. Il est de surcroît affiché en chambre.

Attention, si vous êtes hospitalisé en chambre particulière, les spécialistes qui vous prennent en charge sont légalement autorisés à vous réclamer des suppléments d'honoraires entièrement à votre charge et qui peuvent alourdir considérablement votre quote-part personnelle.

Dans tous les cas, les suppléments demandés par les médecins doivent être facturés par le Centre Hospitalier et non directement par le prestataire.

La majorité des frais de votre hospitalisation sont couverts par :

- votre mutuelle ;
- votre assurance ou celle de votre employeur (accident de travail) ;
- un organisme privé ou public ;
- un C.P.A.S.

mais certains frais vous incombent :

- votre quote-part dans les frais de la journée d'hospitalisation qui varie en fonction de votre régime d'assurance ;
- certains médicaments non-remboursés ;
- la partie non-remboursable des prothèses ;
- les tickets modérateurs sur actes techniques (radiographie, laboratoire, ...)
- vos frais personnels (téléphone, boissons supplémentaires, repas accompagnant, ...) ;
- les suppléments en chambre particulière (chambre et honoraires).

En cas de doute, l'admission et le service social sont à votre disposition pour vous renseigner.

Techniques  
d'analyse au  
laboratoire

