



Mon GUIDE

Je suis acteur de mes soins !

EpiCURA
mon hôpital

Bienvenue à EpiCURA !

Prochainement de passage à EpiCURA ? Ce guide vous fournira tous les renseignements utiles afin de rendre votre séjour le plus agréable possible. À EpiCURA, nous nous engageons à mobiliser toutes les ressources nécessaires pour que votre séjour se passe dans des conditions optimales. Nous souhaitons vous assurer des soins de qualité et garantir également à votre famille et à vos proches toute l'attention requise.

Aujourd'hui, pour répondre à vos besoins et rencontrer au mieux vos attentes, EpiCURA évolue sans cesse dans de multiples domaines.

Pour vous simplifier la vie, en plus du numéro unique de prise de rendez-vous 078/150 170, EpiCURA vous offre désormais la possibilité de prendre rendez-vous en ligne, via My.EpiCURA.be. Accessible 7j/7 et 24h/24, My.EpiCURA.be vous permet de réserver une plage de consultation en quelques clics* !

Pour se rapprocher de vous, EpiCURA développe des facilités au sein de ses polycliniques. Outre le large éventail de consultations, les polycliniques proposent des horaires étendus en semaine et une permanence le samedi pour vos prises de sang. Si vous éprouvez des difficultés pour vous déplacer, vous pouvez faire appel aux partenaires d'EpiCURA pour effectuer vos prélèvements à domicile.

Pour soigner des pathologies aiguës, nous développons des cliniques spécialisées comme la clinique de l'œil, la clinique HIV, la clinique de la douleur ou de l'insuffisance cardiaque. En outre, l'émergence de nos pôles d'excellence dans les domaines de la cardiologie, de l'oncologie ou de la révalidation vous donne accès à des disciplines très pointues et d'une grande qualité dans un périmètre géographique relativement proche.

Pour vous accueillir dans un environnement agréable, EpiCURA investit dans la rénovation des infrastructures existantes et dans la construction de nouveaux bâtiments, rendant possible l'extension de nos hôpitaux. Sur le site d'Ath, le nouveau bâtiment, inauguré en octobre 2022, accueille désormais les patients dans des infrastructures fonctionnelles et modernes. Le site d'Hornu poursuit la construction d'un bâtiment de 10.000 m². Quant au site de Baudour, il débutera prochainement l'optimisation de l'accueil ainsi que le chantier relatif au pôle de révalidation. Depuis mai 2022, la nouvelle polyclinique de Beloeil est opérationnelle, offrant un cadre flambant neuf au personnel et à nos patients.

Vous le voyez, jour après jour, EpiCURA construit l'hôpital de demain. Notre volonté est de proposer aux patients de Mons-Borinage et d'Ath une offre de soins de qualité et des infrastructures modernes dans un souci d'amélioration continue. Ainsi, EpiCURA a décroché l'accréditation de niveau « OR » en juillet 2022. L'obtention de ce label est un gage de qualité qui garantit officiellement aux patients et aux partenaires de soins de santé que l'institution a mis en place des processus validés dont le but prioritaire est d'assurer la qualité et la sécurité des soins et services.



François BURHIN
Directeur Général

*conditions My.EpiCURA.be voir page 10

Sommaire

Présentation d'EpiCURA	4	L'identitovigilance	18
EpiCURA, c'est ...	4	Les médicaments	19
Le parking	6	Les visites	19
Les disciplines et cliniques spécialisées	7	Les repas	20
Le personnel	8	Votre retour	21
La signalétique : le système des routes	9	Formalités	21
		Votre dossier médical	21
Informations pratiques	10		
Consultations	10	Les services à votre disposition	22
 La prise de rendez-vous	10	La lutte contre les infections	24
La préparation du rendez-vous	11	La facturation	25
Le jour du rendez-vous	12		
 Urgences	13	Informations institutionnelles	27
Les Urgences en pratique	13	La charte fondatrice	27
Le trajet patient	13	Les 5 valeurs	28
		Qualité et sécurité des soins	29
Hospitalisation	14	Recherche clinique	30
Votre admission	14	Comité d'éthique	30
 Votre arrivée	14	Droits et devoirs du patient	30
Votre chambre	17	Le consentement éclairé	31
Votre séjour	17	Protection des données personnelles	31
Les frais de séjour	17	Votre avis nous intéresse	32
		Comité patients	33

Présentation d'EpiCURA

Le Centre Hospitalier EpiCURA forme un ensemble hospitalier au service de la population d'Ath et du Borinage.

EpiCURA, c'est...

-  **2 hôpitaux organisés sur 3 sites (Ath, Baudour et Hornu)**, comportant chacun un service d'urgences, un bloc opératoire et un service de réanimation
-  3 polycliniques (Beloeil, Dour, Frameries)
-  2 centres de dialyse extra-hospitalière (Enghien et Frameries)
-  1 centre administratif, EpiCenter, à Hornu
-  4 centres de prélèvements externes (Centre Isis, Centre de Ligne, Espace santé des deux honnelles et Maisières)

Les polycliniques vous permettent d'avoir accès à des consultations dans de nombreuses disciplines.

EpiCURA, c'est aussi près de 3000 collaborateurs et de 400 médecins.

Leurs priorités, c'est votre santé et votre sécurité !

Certaines activités cliniques sont concentrées sur l'un ou l'autre site. Une multidisciplinarité qui offre de nombreux avantages :

- des équipes soignantes plus grandes et renforcées ;
- des médecins hyperspécialisés détenant une expertise pointue ;
- des pôles d'excellence.

Les sites d'EpiCURA

ATH : rue Maria Thomée 1 7800 Ath

BAUDOUR : rue Louis Caty 136 7331 Baudour

HORNU : route de Mons 63 7301 Hornu

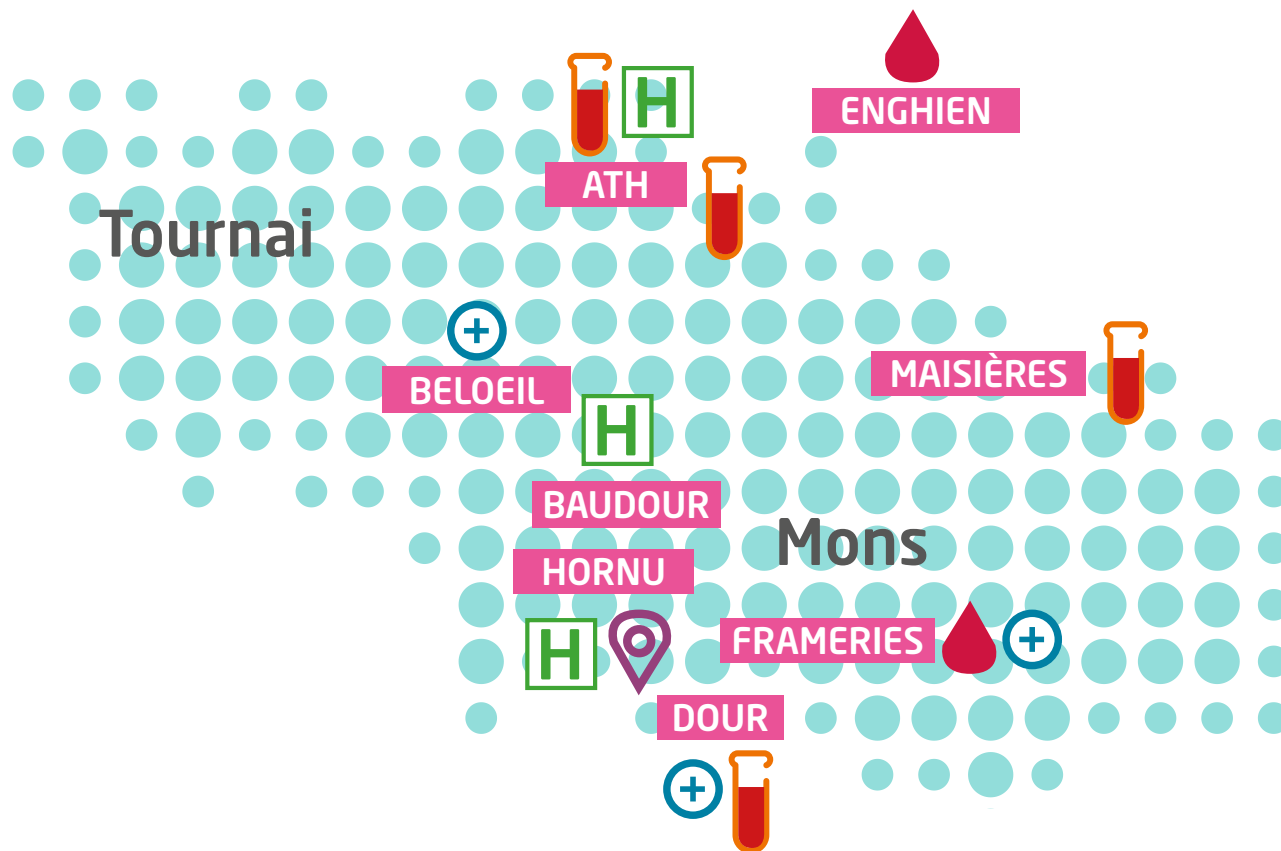
BELOEIL : rue de Mons 1 7970 Beloeil

DOUR : rue de France 9 7370 Dour

FRAMERIES : rue de France 2 7080 Frameries

ENGHIEN : chaussée d'Ath 18 7850 Enghien

Nos sites, polycliniques et centres de prélèvements



Le parking

- **Site d'Hornu** : la première heure est gratuite. Ensuite, chaque heure entamée vous coûtera 0,50€. Vous avez la possibilité d'acheter un forfait pour la journée au prix de 5€ (même tarif en cas de perte de ticket).
- **Site de Baudour** : le parking est gratuit, et se situe à l'arrière de l'hôpital. Le parking situé à l'avant de l'hôpital est dédié aux PMR, aux patients dialysés et aux futures mamans.
- **Site d'Ath** : un nouveau parking payant réservé aux patients est disponible à l'arrière de l'hôpital, du côté des Urgences (suivez le fléchage !). La première heure est gratuite. Ensuite, chaque heure entamée vous coûtera 0,50€. Vous avez la possibilité d'acheter un forfait pour la journée au prix de 5€.

➔ **Vous êtes PMR (personne à mobilité réduite), patient en Hôpital de jour oncologique, en Unité du sommeil, en dialyse ou en Médecine physique ? Vous bénéficiez alors de la gratuité de parking !** Pour les PMR, rendez-vous au point info de l'hôpital, situé dans le hall, muni de votre carte d'invalidité et de votre ticket de parking pour le faire valider gratuitement. Patient en Hôpital de jour oncologique, en Unité du sommeil, en dialyse ou en Médecine physique : demandez une preuve de votre passage dans le service. Rendez-vous ensuite au point info de l'hôpital pour faire valider votre ticket de parking gratuitement.

- **Polycliniques** : les parkings sont gratuits.

Les disciplines et cliniques spécialisées

● Ath ● Baudour ● Hornu ● Beloeil ● Dour ● Frameries ● Enghien

Acoustique ● ● ● ●	Hospitalisation à domicile (HAD) ● ● ● ●
Allergologie ●	Imagerie médicale ● ● ● ● ● ●
Algologie – Clinique de la douleur ● ●	Infectiologie ● ● ● ●
Anatomie pathologique ● ● ● ● ●	Kinésithérapie ● ● ● ● ● ●
Anesthésiologie – Préhospitalisation ● ● ● ● ●	Logopédie ● ● ● ● ●
Biologie clinique – Laboratoire ● ● ● ● ●	Médecine interne ● ● ● ●
Cardiologie ● ● ● ● ● ●	Médecine nucléaire – Scintigraphie ● ● ●
Centre de la main ● ● ● ●	Médecine physique ● ● ● ● ● ●
Centre intégré de santé familiale (CISF) ●	Néphrologie ● ● ● ● ● ●
Chirurgie cardiaque ● ● ● ●	Neurochirurgie ● ● ● ● ●
Chirurgie du mélanome ●	Neurologie ● ● ● ● ●
Chirurgie générale et digestive ● ● ● ● ● ●	Neuropsychologie ● ● ● ● ● ●
Chirurgie esthétique et réparatrice ● ● ● ● ●	Nutrition ● ● ● ● ● ●
Chirurgie thoracique (poumons) ● ● ● ●	Oncologie ● ● ● ● ●
Chirurgie vasculaire ● ● ● ● ● ● ●	Ophtalmologie ● ● ● ● ● ●
Clinique de la fibrillation auriculaire ● ● ● ● ●	Orthodontie ● ● ● ● ●
Clinique de la mémoire ● ● ● ● ●	Orthopédie ● ● ● ● ● ● ●
Clinique de la nutrition pédiatrique ● ● ● ● ●	Ostéopathie ● ● ● ● ●
Clinique de la thyroïde ● ● ● ● ● ● ●	Oto-rhino-laryngologie (ORL) ● ● ● ● ● ● ● ●
Clinique de l'œil ● ● ● ● ●	Parodontologie ● ● ● ● ●
Clinique du dos ● ● ● ● ●	Pédiatrie ● ● ● ● ● ● ●
Clinique du sein ● ● ● ● ●	Pédicurie ● ● ● ● ● ●
Clinique du sommeil ● ● ● ● ●	Pneumologie ● ● ● ● ● ● ● ●
Clinique du sport ● ● ● ● ●	Podologie ● ● ● ● ● ● ●
Clinique de la sclérose en plaques ● ● ● ● ● ●	Proctologie ● ● ● ● ● ● ●
Clinique VIH ● ● ● ● ● ●	Psychiatrie ● ● ● ● ● ● ●
Clinique de la voix ● ● ● ● ● ●	Psychologie ● ● ● ● ● ● ● ●
Dentisterie ● ● ● ● ● ● ● ●	Radiothérapie ● ● ● ● ● ●
Dermatologie ● ● ● ● ● ● ● ●	Rhumatologie ● ● ● ● ● ● ● ● ●
Dialyse ● ● ● ● ● ● ● ● ●	Sexologie ● ● ● ● ● ● ●
Diététique clinique et catering ● ● ● ● ● ● ● ●	Soins intensifs ● ● ● ● ● ●
Dispensaire ● ● ● ● ● ● ●	Soins palliatifs ● ● ● ● ● ●
Endocrinologie - Diabétologie – Thyroïde ● ● ● ● ● ● ● ●	Sophrologie ● ● ● ● ● ●
Ergothérapie ● ● ● ● ● ● ● ●	Spine unit ● ● ● ● ● ●
Gastro-entérologie ● ● ● ● ● ● ● ●	Stomatologie ● ● ● ● ● ● ●
Génétique ● ● ● ● ● ● ●	Tabacologie - Centre d'aide aux fumeurs ● ● ● ● ● ● ● ●
Gériatrie ● ● ● ● ● ● ●	Urgences ● ● ● ● ● ● ●
Gynécologie - Obstétrique – Fertilité – Sénologie ● ● ● ● ● ● ● ● ●	Urologie ● ● ● ● ● ● ● ●
Hématologie ● ● ● ● ● ● ●	

Le personnel

Pour faciliter l'identification rapide des différents métiers de l'hôpital, les collaborateurs d'EpiCURA disposent de tenues de travail basées sur un code couleur :



Infirmier



Urgences/USI



Pédiatrie



Maternité



Aide logistique



Brancardier



Bloc opératoire



Endoscopie



Médecin/laboratoire



Paramédical



Entretien ménager



Catering



Chef de cuisine



Accueil urgences



Bénévole



Technique

La signalétique : le système des routes

Pour simplifier vos déplacements, EpiCURA a équipé ses bâtiments d'une nouvelle signalétique. Désormais, sur les sites d'Ath et Hornu, chaque consultation, service, salle d'attente,... est identifié(e) par un numéro de route. Suivez le guide !



➔ Vous êtes patient(e) ?

Repérez le numéro qui vous a été remis au guichet.

Suivez ce numéro sur les panneaux directionnels suspendus.

Vous êtes arrivé(e) lorsque vous voyez le panneau indiquant la route (noir avec un lettrage gris).

➔ Vous rendez visite à un proche ?

Repérez sur les écrans digitaux le service dans lequel votre proche est hospitalisé.

Ou rendez-vous à l'accueil pour obtenir le numéro de route.

Perdu(e) ? Un problème ?

Pas de panique ! Rendez-vous à un point d'information situé au niveau des ascenseurs ou des cages d'escalier. Nos bénévoles se feront également un plaisir de vous aider !

Informations pratiques



Consultations

La prise de rendez-vous

- ➔ **Par téléphone via le numéro unique 078/150 170**, de 8h à 18h du lundi au vendredi.
- ➔ **En ligne grâce à My.EpiCURA.be !** EpiCURA vous offre désormais la possibilité de prendre rendez-vous en ligne, via sa nouvelle application. Accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, My.EpiCURA.be vous permet de réserver une plage de consultation en quelques clics dans de nombreuses disciplines ! La prise de rendez-vous en ligne est disponible pour les personnes majeures déjà inscrites dans la base de données d'EpiCURA, ceci pour une question d'identitovigilance.
- ➔ **Aux guichets physiques**, de 8h à 17h du lundi au vendredi.
- ➔ **Par mail via l'adresse support-malentendant@epicura.be**, pour les personnes sourdes ou malentendantes qui rencontrent des soucis avec My.EpiCURA.be. Nos collaborateurs y répondront dans les meilleurs délais.





La préparation du rendez-vous

Veillez à emporter vos documents

- Carte d'identité
- Carte bancaire
- Demande d'examen ou attestation de soins
- Documents médicaux récents (résultats d'examens, analyse de sang, radiographies, etc.)
- Liste actualisée de vos médicaments habituels (avec dosages et posologies) et de vos éventuelles allergies ou intolérances
- Tout autre document utile

Scannez
le QR code



**Pour accéder à votre dossier médical,
rendez-vous sur Réseau Santé Wallon**



Le jour du rendez-vous

Rendez-vous :

- **aux guichets physiques.** Dans la mesure du possible, privilégiez les paiements par carte.
- **aux guichets électroniques,** sur les sites d'Hornu, Ath, Baudour et Frameries, vous pouvez désormais effectuer certaines démarches administratives via des guichets électroniques. Imprimez-y facilement et rapidement votre confirmation de rendez-vous, vos étiquettes pour des prélèvements/prises de sang ou encore votre attestation de soins. En quelques clics, vous imprimez les documents et réglez votre consultation **uniquement** par carte.



Si vous vous trouvez dans l'incapacité de vous présenter à un rendez-vous, prévenez-nous **au moins 24h à l'avance** :

- au 078 /150 170, menu 2, du lundi au vendredi de 8h à 18h (coût d'un appel local),
 - via My.EpiCURA.be si vous avez pris rendez-vous en ligne.

Sans quoi nous nous réservons le droit de vous facturer un montant forfaitaire de 10 euros pour couvrir nos frais administratifs.

Pensez à la personne qui aurait pu être soignée à votre place !

Urgences

Les Urgences en pratique

Le rôle d'un service d'urgences est d'accueillir et de prendre en charge toute personne qui s'y présente et nécessite des soins.

Le service des urgences EpiCURA fonctionne

24h/24, 7j/7

- Ath : +32 (0) 65 61 50 50
- Borinage (Hornu) : +32 (0) 65 61 48 01
(accès rue du Commerce 87, 7301 Hornu)

Le trajet patient

Dès votre arrivée aux Urgences, la secrétaire vous accueille. Présentez-lui votre carte d'identité pour vous enregistrer. Ensuite, l'infirmière d'accueil et de tri évalue votre état de santé et définit les soins à vous donner en priorité.

Après un premier bilan médical, nous pouvons être amenés à effectuer des examens médicaux complémentaires : prise de sang, électrocardiogramme, radiographie, échographie, scanner, etc. Le délai d'obtention des résultats varie entre 1h et 3h. Nous mettons tout en oeuvre pour diminuer votre attente.

En fonction du diagnostic posé par le médecin, trois possibilités sont envisageables :

- une hospitalisation pour traitement adéquat et bilan complémentaire ;

- une surveillance plus prolongée au service d'hospitalisation des Urgences ;
- un retour simple au domicile, avec éventuellement un rendez-vous de suivi.

Si une hospitalisation est nécessaire, nous donnons la priorité aux soins. Nous préconisons que les démarches administratives liées à l'admission soient effectuées dans un second temps par vous ou l'un de vos proches.





Hospitalisation

En hôpital de jour ou pour un plus long séjour, les pages suivantes rassemblent les informations générales concernant votre passage à EpiCURA. À tout moment et pour toute question, n'hésitez pas à interpeller le personnel soignant.

Organisation des soins

Le personnel infirmier est votre référent pendant votre séjour. En fonction de vos attentes et vos besoins personnels, établissez ensemble les priorités de votre prise en charge. Selon vos besoins, psychologue, diététicienne, kinésithérapeute, ergothérapeute, logopède peuvent intervenir également.

Votre admission

→ Votre arrivée

Dans le cas d'une hospitalisation programmée, nous vous invitons à vous présenter pour les formalités d'usage au **service des admissions** et ce, dès votre arrivée. Sur chacun de nos trois sites aigus (Ath, Baudour et Hornu), le service des admissions est localisé dans le hall d'entrée principal. Vous êtes ensuite dirigé(e) vers l'unité de soins où le personnel soignant vous prend en charge.

Heures d'ouverture (Ath, Baudour, Hornu) : 7h-16 h15



Veillez à emporter ...

Vos effets personnels

- pyjamas, chemises de nuit, peignoir, pantoufles fermées
- serviettes de bain et gants de toilette
- nécessaire de toilette (savon liquide, déodorant, rasoir, brosse à dents, dentifrice, peigne ou brosse à cheveux, serviettes hygiéniques, eau de toilette, etc.)
- mouchoirs en papier
- lunettes
- thermomètre (à défaut, il vous sera fourni et facturé)
- sac pour linge sale
- bas à varices (à défaut, en cas de besoin, ils vous seront fournis et facturés)
- lecture

Vos documents

- carte d'identité
- carte européenne de sécurité sociale pour les étrangers pour hospitalisation urgente / S2 pour une hospitalisation programmée
- coordonnées de votre assurance hospitalisation
- en cas d'accident de travail, les nom et adresse de votre employeur et de la compagnie d'assurance ainsi que le numéro de police d'assurance
- documents médicaux récents (résultats d'examens, analyse de sang, radiographies, etc.)
- toute autorisation du Médecin Conseil de votre mutuelle concernant un accord de remboursement pour un médicament ou un traitement de kinésithérapie (à remettre à l'infirmière de votre unité de soins ; nous pourrons alors facturer directement ces médicaments ou traitements à votre mutuelle)
- lettre de votre médecin
- carte de groupe sanguin
- carte de banque
- « Certificat d'incapacité de travail », dénommé également « Confidentiel » à destination de votre mutuelle si vous êtes travailleur salarié ou chômeur. Une fois complété par le médecin hospitalier, nous vous le remettons afin que vous puissiez l'envoyer à votre mutuelle dans les 48 heures
- liste complète et exacte de vos médicaments (médicaments prescrits, vitamines, plantes et compléments alimentaires). Cette liste doit comporter le nom exact de chaque médicament, son dosage, le moment et la fréquence de prise ainsi que la voie d'administration

Communiquez également au personnel infirmier...

- le nom de votre médecin traitant
- le nom et le numéro de téléphone d'un de vos proches, d'une personne de confiance
- vos informations médicales importantes
- vos doutes, craintes, questions par rapport à la prise en charge ou au traitement qui vous est prescrit

Veillez à réclamer...

- un certificat médical à destination de votre employeur ou de votre organisme de chômage



→ Votre chambre

Dans la mesure du possible et sous réserve de disponibilité, **vous avez le choix entre une chambre particulière et une chambre commune.**

Si vous souhaitez être installé(e) dans une chambre particulière, précisez-le au service des admissions lors de votre arrivée. Le service devra valider votre demande. Une chambre particulière engendre des suppléments d'honoraires médicaux et de frais d'hôtellerie, ceux-ci sont fixés à 100€ depuis janvier 2024. Vous pouvez par ailleurs bénéficier d'un lit pour votre accompagnant à raison de 10€/jour (en chambre particulière uniquement), à condition que l'accompagnant ne soit pas dépendant.

Entretien de la chambre

L'entretien est assuré chaque jour en fonction des besoins. Il est limité à certaines tâches le dimanche.

Toutes les chambres sont équipées d'un cabinet de toilette, d'un WC, d'un frigo et d'un téléviseur. Ce dernier fonctionne avec une télécommande. Retirez la télécommande à l'Admission moyennant une caution de 25 €. À la fin de l'hospitalisation, remettez la télécommande à l'Admission (en cas de fermeture, remettez-la à l'accueil général), la caution vous sera alors restituée.

Sur le site d'Hornu, vous pouvez vous procurer un set d'écouteurs pour 4€. Ces derniers vous appartiennent, vous ne devez pas les rendre à l'accueil. Notez que les écouteurs ne sont pas nécessaires sur les autres sites.

Si vous séjournez en chambre particulière ou en chambre commune, **vous bénéficiez gratuitement du wifi.** Demandez votre code d'accès au service des

admissions. Par ailleurs, EpiCURA souhaite vous offrir plus de confort et a augmenté la couverture GSM (3G/4G) sur tous ses sites. Vous pouvez utiliser facilement votre téléphone portable dans toutes les chambres.

Votre séjour

Dès votre arrivée dans l'unité, vous serez entouré(e) par une équipe pluridisciplinaire qualifiée et composée de médecins, infirmiers(ères), techniciens, paramédicaux, aides-soignant(e)s et personnel de service.

L'infirmier(ère) chef d'unité se chargera de vous assurer les meilleures conditions de séjour possibles et vous fournira tous les renseignements souhaités. Le médecin de l'unité est aussi à votre disposition et à celle de votre famille pour vous fournir les informations médicales désirées. Par respect du secret médical, ces renseignements ne seront pas communiqués par téléphone.

→ Les frais de séjour

Lors de votre admission, nous vous demandons un acompte afin de couvrir vos frais d'hospitalisation. Déduite de votre facture globale, cette provision couvre une période légale de sept jours et varie en fonction de la catégorie de chambre souhaitée, de votre statut (BIM ou non) et de votre mutuelle. Elle est renouvelée chaque semaine.

Le détail du calcul de votre facture vous est communiqué par la déclaration d'admission que vous contresignez lors de votre entretien de pré-admission ou lors de votre entrée.

Nous facturons

En chambre commune :

- les tickets modérateurs sur les forfaits d'hébergement ;
- le coût des médicaments non remboursés ;
- les tickets modérateurs sur certains actes médico-techniques (radiologie, analyses de laboratoire,...) et autres prestations médicales ou paramédicales ;
- les actes non remboursés par l'INAMI ;
- la partie non remboursée des implants et prothèses ;
- les frais liés à votre accompagnant (litterie, repas,...) ;
- les frais divers pendant le séjour.

En chambre particulière, nous facturons en plus :

- le supplément journalier pour l'hébergement en chambre à un lit ;
- les honoraires médicaux supplémentaires.

N'hésitez pas à interroger votre médecin spécialiste sur le montant de ses suppléments avant l'hospitalisation. Vous pouvez également vous référer au document légal de déclaration d'admission reçu à votre arrivée ou lors de votre entretien de pré-admission.

Vous pouvez également contacter le service facturation si vous désirez un estimatif. Celui-ci se fera sur base d'un code d'intervention fourni par le médecin et/ou d'une durée d'hospitalisation.

La facture détaillée de votre séjour hospitalier est établie conformément aux prescrits légaux. En règle générale, elle est dressée au cours du mois suivant votre hospitalisation et envoyée à votre domicile au début du mois suivant. Si la durée de votre séjour est supérieure à 1 mois, nous établissons et vous envoyons une facture intermédiaire. Dans certaines circonstances, il se peut qu'une facture complémentaire vous soit adressée.

En cas de difficultés financières, n'hésitez pas à contacter nos préposés par téléphone au 078/150 170. Nous vous conseillons d'effectuer cette démarche sans attendre l'échéance fixée pour le paiement et ce, afin d'éviter la procédure de recouvrement et des frais supplémentaires.

→ L'identitovigilance

Tout au long de votre séjour, vos soins peuvent comporter des examens cliniques (consultation, radiographie, scanner, etc), des analyses diverses (prises de sang, biopsie, etc), une intervention chirurgicale, ou encore des traitements médicaux. Par conséquent, nous devons pouvoir vous identifier en permanence et sans équivoque.

En tant que patient, vous avez un rôle à jouer. Le personnel de l'hôpital vous pose un **bracelet d'identification** pour votre sécurité. Laissez-le en place jusqu'à la fin de votre séjour. Merci de nous signaler s'il vous occasionne des désagréments, s'il se détache ou s'il s'abîme. Ce bracelet est votre carte d'identité pour le personnel de l'hôpital. Si vous êtes parent, veuillez à respecter ces mesures pour vos enfants.

**Soyez acteur
de votre sécurité !**

**Déclinez spontanément
votre identité (prénom, nom
et date de naissance) avant
un soin ou l'administration
d'un médicament.**

→ Les médicaments

Pendant votre hospitalisation, **ne prenez que les médicaments prescrits à l'hôpital** et administrés par le personnel infirmier. Le médecin et le personnel infirmier prendront connaissance de la liste des médicaments et traitements que vous prenez à la maison de façon à éviter les interactions entre les différents médicaments. Le médecin pourra ainsi s'assurer de l'absence de surdosages et/ou d'incompatibilités, mais aussi de l'adéquation de votre traitement avec votre affection actuelle.

Dans le cadre de sa politique de qualité et de sécurité, EpiCURA accorde une attention particulière à l'administration des médicaments, notamment des Médicaments à Haut Risque (MHR). Pour votre sécurité, ils sont soumis à une surveillance accrue tout au long de leur parcours dans l'hôpital.

En complément, n'hésitez pas à consulter la brochure dédiée aux médicaments qui vous a été remise lors de votre admission.

→ Les visites

En période de COVID, les modalités de visites peuvent changer. Nous vous invitons à vous renseigner auprès du personnel ou à consulter notre site internet www.epicura.be.

Vos proches sont les bienvenus. Toutefois, pour votre bien-être et celui des autres patients, nous demandons à vos visiteurs :

- de respecter les heures de visite ;
- de limiter à 2 visiteurs simultanément par patient (fratrie autorisée en plus en Maternité, Pédiatrie et Néonatalogie, et pas de limite au nombre de visiteurs en Soins palliatifs) ;
- de porter le masque chirurgical, d'être attentif à l'hygiène des mains et de respecter les distances ;
- d'accepter de quitter momentanément la chambre lorsque des soins vous sont prodigués et/ou lorsque vous devez vous rendre à un examen ;
- de ne pas fumer ni consommer d'alcool dans l'enceinte de l'hôpital ;
- de respecter le silence après 22h ;
- de respecter le matériel et les locaux mis à votre disposition.

Heures de visites

CHAMBRE COMMUNE
CHAMBRE PARTICULIÈRE
SOINS INTENSIFS

- 14h30 à 19h30
- 11h30 à 19h30
- • de 13h30 à 15h et de 18h45 à 19h30 à Ath
• de 14h à 15h et de 18h30 à 19h à Baudour et Hornu

Un règlement d'ordre
intérieur des patients
et visiteurs est disponible
sur www.epicura.be.

→ Les repas

Le Centre Hospitalier EpiCURA met tout en œuvre pour vous apporter la meilleure alimentation possible. Élaborés par les cuisiniers en collaboration avec les diététiciens, les repas sont adaptés en fonction de votre état de santé suivant une prescription médicale.

Vous suivez un régime ? Vous souffrez d'intolérance ou d'allergie alimentaire ? L'équipe de diététique répond à vos besoins en accord avec le médecin.

Évitez d'apporter des denrées alimentaires périssables ou des boissons, et informez-vous auprès du personnel pour savoir si celles-ci sont autorisées et conformes à votre régime.

Depuis novembre 2020, les cuisines d'EpiCURA possèdent le label « Smiley », octroyé par la société Vinçotte. Reconduit pour 3 ans en novembre 2023, ce certificat confirme que les cuisines d'EpiCURA satisfont aux prescriptions réglementaires relatives à la sécurité alimentaire, à la qualité des produits pour lesquelles l'AFSCA est compétente, ainsi qu'à la traçabilité et à la surveillance du respect effectif de ces prescriptions. Un gage de qualité supplémentaire !

Votre accompagnant peut bénéficier d'un repas au tarif suivant :

- déjeuner : 4,5 €
- dîner : 10 €
- souper : 7 €

Si vos convictions philosophiques vous interdisent certains aliments, signalez-le au personnel infirmier ou diététicien.



Votre retour

→ Formalités

Votre médecin convient avec vous du jour de votre sortie afin d'anticiper et d'organiser votre retour avec vos proches. N'hésitez pas à prendre conseil sur les aides dont vous pourriez bénéficier à domicile. Le service social est tout disposé à vous informer.

Avant votre sortie,

- le médecin rédige une lettre à l'attention de votre médecin traitant ;
- l'infirmier(ère) vous fournit un feuillet mentionnant votre traitement médicamenteux ;
- l'infirmier(ère) fixe éventuellement un rendez-vous chez le médecin qui a assuré votre traitement.

À votre demande, nous pouvons faire appel à un transport (taxi, ambulance, etc.) pour votre retour. Nous vous remercions d'avoir la gentillesse de prévenir l'infirmier(ère) avant de quitter l'unité de soins. Mais attention, ces transports peuvent engendrer des coûts à votre charge ! Une brochure spécifique est disponible lors de votre admission et sur demande.

Pour information, les transports **à charge financière du patient** sont :

- le retour en ambulance au domicile/en maison de repos à la fin de votre hospitalisation ;
- le transfert sans retour dans la journée vers un autre établissement médical qu'EpiCURA, à la demande du patient ou à la demande du corps médical d'EpiCURA.

➔ **Si vous souhaitez quitter l'hôpital contre l'avis médical, vous devez signer un document qui décharge l'hôpital et le corps médical de toute responsabilité concernant votre état de santé.**

→ Votre dossier médical

Vous souhaitez obtenir la copie de votre dossier médical ?

Rendez-vous sur

- www.reseausantewallon.be
- <https://fr-info.helena.care/>
- www.epicura.be pour télécharger le formulaire de demande de copie. Veillez à le compléter dûment et à le renvoyer par courrier ou par mail à l'adresse indiquée en haut du document.

Les services à votre disposition

Béquilles

Vous pouvez acheter des béquilles sur tous les sites. Renseignez-vous à l'Accueil. Ce service a pour but de dépanner les personnes dans le besoin et ne veut en aucun cas prévaloir sur celui qui est offert par les mutualités et bandagistes orthopédistes.

Service social

Le service social contribue au bien-être du patient et de son entourage. Il travaille en étroite collaboration avec tous les acteurs internes et externes de l'hôpital.

L'équipe de travailleurs sociaux peut vous aider, vous et votre famille, à résoudre vos difficultés qu'elles soient d'ordre personnel, familial, matériel, psychologique ou autre. Elle peut vous informer sur les services de soins et d'accompagnement à domicile, les structures d'accueil de la région et ainsi assurer une sortie d'hospitalisation dans les meilleures conditions possibles.

Une hospitalisation programmée ? Vous avez des questions ? Avant votre admission, n'hésitez pas à nous contacter du lundi au vendredi de 8h à 16h. Retrouvez toutes les coordonnées du service social sur www.epicura.be.

Service d'aide psychologique

Le service d'aide psychologique vous aidera à faire face aux difficultés psychologiques que vous pouvez rencontrer durant votre séjour (inquiétude, stress, souffrance,...). Pour faire appel au service d'aide psychologique, adressez-vous au personnel infirmier.

Services disponibles en pédiatrie

Des instituteurs sont présents durant la semaine. L'école est accessible à tous les enfants et adolescents hospitalisés, peu importe la durée du séjour. Les enfants peuvent être issus des différents réseaux de l'enseignement ordinaire ou spécialisé.

Des volontaires sont présents en pédiatrie sur les sites d'Ath et Hornu pour lire et jouer avec les enfants hospitalisés.

Pédicurie – coiffure

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez bénéficier d'un service de coiffure ou de pédicurie. N'hésitez pas à vous adresser au personnel infirmier de votre service pour tout renseignement.

Bibliothèques

Le temps passé à l'hôpital peut parfois paraître long. Voilà pourquoi EpiCURA a mis en place un système de prêt de livres, géré par notre équipe de volontaires sur les sites d'Ath et Baudour. Lors de votre hospitalisation, les volontaires passent dans les services pour proposer livres et magazines.

➔ Ce service existe mais peut être à l'arrêt en fonction de la situation sanitaire et des mesures en application lors de votre séjour.

Assistance morale, religieuse et philosophique

Si vous le désirez, vous pouvez recevoir la visite d'un représentant de votre religion ou un conseiller laïque qui professe une opinion morale non religieuse. Un document explicatif vous sera remis lors de votre admission.

Soins palliatifs

Les soins palliatifs sont habituellement destinés à la personne qui se trouve à un stade avancé d'une maladie grave et évolutive, quelle que soit son espérance de vie. Le passage de l'équipe de soins palliatifs peut être demandé tant par l'équipe soignante que par vous-même ou votre entourage. Gratuite, son intervention se fera toujours en concertation avec le médecin responsable de l'hospitalisation, dans un esprit de collaboration pour des soins optimaux. Une consultation en soins palliatifs est également disponible. Chaque intervenant est formé en gestion de la douleur et en soins palliatifs. À votre demande ou celle de votre entourage, la problématique éthique de la fin de vie peut également y être abordée.

Gestion de la douleur

Vous avez mal ? Dites-le au personnel infirmier. Nos professionnels utiliseront une échelle de la douleur afin d'évaluer celle-ci, et ensuite de vous soulager et de trouver des solutions.

Par ailleurs, EpiCURA dispose aussi d'une clinique de la douleur. Cette dernière prend en charge l'accompagnement et le traitement de la douleur chronique.

Don d'organes

Depuis 2007, EpiCURA participe au projet GIFT du SPF Santé publique et a mis en place une cellule de coordination locale dans le but d'améliorer la détection et la gestion des donneurs dans les unités de soins intensifs. Ce dispositif permet aux patients en attente de greffe d'avoir accès à la transplantation plus rapidement. L'équipe de coordination locale est composée de médecins et d'infirmiers de soins intensifs. Basée au sein de ce service, elle peut être contactée via l'adresse mail do@epicura.be.



La lutte contre les infections

Le risque zéro d'infection n'existe pas puisque nous sommes tous porteurs de microbes. Ce risque peut cependant augmenter durant l'hospitalisation et les soins, en particulier complexes. Il est géré par notre équipe de contrôle et prévention des infections, notamment en participant activement aux politiques de formation et d'évaluation de nos collaborateurs en vue d'une amélioration continue des bonnes pratiques de travail.

En tant que patient, vous jouez également un rôle.

Nous vous encourageons à collaborer avec nos équipes afin d'améliorer l'hygiène et de la promouvoir dans les lieux de soins.

Contribuez à l'optimisation des pratiques dans notre centre hospitalier !

- **Lavez-vous ou désinfectez-vous les mains régulièrement**

- * après être allé(e) aux toilettes ;
- * avant et après avoir mangé ;
- * si vos mains sont sales ;
- * après vous être mouché ou avoir éternué/toussé ;
- * en entrant et sortant de la chambre.

- Rabattez le couvercle du WC avant de tirer la chasse d'eau.
- En cas de toux ou de rhume, demandez un masque avant de quitter votre chambre.
- Évitez le désordre en limitant vos effets personnels et en ne laissant rien traîner au sol ou à proximité d'une poubelle.
- Demandez à vos proches de ne pas s'asseoir sur votre lit et s'ils sont autorisés à amener des fleurs, des plats faits maison ou à vous rendre visite avec des enfants.
- Demandez à vos proches de ne pas vous rendre visite si ils sont malades ou si ils ont présenté les symptômes suivants au cours des trois derniers jours : nausées, vomissements ou diarrhée, fièvre, forte toux ou rougeurs cutanées.

**L'HYGIÈNE,
l'affaire
de tous !**



**Les flacons de gel
hydroalcoolique
peuvent être
utilisés par tous !**



La facturation

Conditions générales applicables aux factures émises par le Centre Hospitalier EpiCURA

Les factures du Centre Hospitalier EpiCURA sont établies et présentées conformément à la réglementation de l'INAMI.

L'échéance de toute facture est de 15 jours après réception, le cachet de la poste faisant foi.

À défaut de paiement dans le délai imparti, le patient recevra un premier rappel. Lui-même suivi d'une mise en demeure de notre service recouvrement dont le montant sera grevé d'une majoration de 10%, avec un minimum de 50€ pour frais de recouvrement. Ce montant majoré est productif d'intérêts au taux légal autorisé par la loi.

Tous les frais de recouvrement, amiable ou judiciaire, par voie d'huissier de justice ou avocat, seront mis à charge du débiteur. Ces frais seront calculés conformément à l'Arrêté Royal du 30/11/1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations. Pour être valable, tout paiement bancaire doit impérativement reprendre exactement les références figurant dans la zone de communication du virement de la facture. Faute de quoi, le paiement ne pourra être identifié et la procédure de recouvrement sera activée.

En cas d'activation de la procédure de recouvrement, les données à caractère personnel vous concernant qui sont nécessaires aux fins de la récupération de nos créances (coordonnées de contact : noms, adresses, téléphone, mails,... et coordonnées de facturation : numéro de référence, date, montants, paiements,...) seront communiquées à notre société de recouvrement et conservées par celle-ci pour la durée nécessaire à la

récupération des montants dus. Ces mêmes données à caractère personnel pourront également, dans cette même finalité de récupération de nos créances et dans le respect du critère de nécessité matérielle et temporelle, être communiquées à l'ensemble de ses sous-traitants (call-center, agents de recouvrement, avocats, huissiers,...).

En consultation, les conditions générales de facturation sont identiques.

En cas d'absence à une consultation programmée, il est de votre responsabilité d'informer au préalable le Centre Hospitalier EpiCURA. Lorsque vous ne vous présentez pas à un rendez-vous programmé sans nous informer, nous vous facturerons un montant de 10€ au titre de frais administratifs. Réciproquement, le Centre Hospitalier EpiCURA s'engage à vous informer de l'annulation d'un rendez-vous programmé. Sauf en cas de force majeure ou pour des raisons d'urgence médicale indépendante de notre volonté.

Si le solde de la facture est en votre faveur, celui-ci vous sera remboursé par virement bancaire sous déduction de tout montant dû au Centre Hospitalier EpiCURA. Seules les réclamations écrites accompagnées des pièces justificatives relatives aux remboursements seront prises en compte. Elles doivent être formulées au service Facturation du Centre Hospitalier EpiCURA.

Les réclamations inhérentes au contenu de la facture doivent être formulées par écrit et adressées au service Facturation du Centre Hospitalier EpiCURA accompagnées des pièces justificatives de la contestation. Le renvoi de la facture seule ne constitue pas une contestation. Vous disposez pour ce faire du délai légal et raisonnable en la matière de deux mois après réception de la facture.

L'absence de contestation implique l'acceptation de la facture ainsi que des conditions générales de paiement qu'elle mentionne.

À défaut pour le Centre Hospitalier EpiCURA de répondre, dans un délai d'un mois, à dater de la réception de votre réclamation, une indemnité forfaitaire de 10€ sera à charge de l'établissement si le montant à rembourser ou à payer est inférieur ou égal à 50€. Si le montant à rembourser ou à payer est supérieur à 50€, le montant de l'indemnité forfaitaire est porté à 20€.

Nous conseillons aux patients étrangers d'effectuer leur paiement par virement international avec les références suivantes :

Code IBAN : BE11 7320 0720 6848

Code BIC : CREGBEBB

Nom de la banque : CBC Banque S.A

Veillez adresser vos éventuelles réclamations,
par voie postale à :

Centre Hospitalier EpiCURA
Service Recouvrement
Route de Mons 63
7301 Hornu

ou par mail à contentieux@epicura.be

**Évitez les mauvaises surprises,
ESTIMEZ LE COÛT
de votre hospitalisation !**



Informations institutionnelles

La charte fondatrice d'EpiCURA

Le Réseau Hospitalier de Médecine Sociale (RHMS) et le Centre Hospitalier Hornu-Frameries (CHHF), d'inspiration philosophique et religieuse différente, partagent les mêmes convictions sociales fortes. Leur souci prioritaire est de permettre à chaque patient de pouvoir accéder aux meilleurs soins possibles. C'est à cette fin que ces institutions ont décidé de dépasser leurs différences, et d'unir leurs forces et leurs ressources pour constituer ensemble une nouvelle entité « Le Centre Hospitalier EpiCURA ».

EpiCURA s'engage à offrir à la population du Borinage et de l'arrondissement d'Ath un accès aux soins qui respecte les convictions de chacun et garantit à tous une parfaite égalité de traitement.

EpiCURA garantit aux prestataires et au personnel le respect de leurs choix philosophiques, moraux et/ou religieux, pour autant qu'ils ne s'expriment pas de façon incompatible avec l'objectif d'universalité du service hospitalier et avec leurs obligations professionnelles. EpiCURA n'accepte les manifestations à caractère philosophique, moral ou religieux de ses patients et visiteurs que dans la mesure où elles ne contreviennent ni à la loi, ni à l'ordre public, ni au bon fonctionnement des services hospitaliers.

Le Centre Hospitalier EpiCURA :

1. accueille toutes les personnes dans le respect de leurs choix philosophiques ou religieux. Dans ce cadre, les prestataires de soins de l'hôpital veilleront à une attitude de réserve qui permet à chaque patient d'être reçu sans a priori et d'exprimer librement et sans contrainte ses choix philosophiques et/ou religieux, tout en permettant aux prestataires d'asseoir leur activité professionnelle sur leurs propres convictions ;
2. promeut le développement des soins de qualité dans une approche (globale) du patient, garantit un accès libre aux soins quelles que soient les conditions sociales et économiques du patient, assure une égalité de traitement pour chacun, respecte les convictions philosophiques et religieuses de chacun ;
3. se donne pour objectifs de gouverner en toute transparence, de défendre la solidarité et l'intérêt collectif, de préserver le dialogue et le respect de chacun, d'assurer l'avenir de l'institution et sa pérennité sur le plan économique.

Les 5 valeurs d'EpiCURA

➔ **PROFESSIONNALISME**

➔ **BIENVEILLANCE**

➔ **RESPECT**

➔ **COLLABORATION**

➔ **PROGRÈS**



Qualité et sécurité des soins

EpiCURA s'engage en faveur d'une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins tout au long de votre parcours. Pour cela, nous créons une dynamique d'évaluation et d'amélioration de nos pratiques professionnelles et mettons en place les moyens nécessaires.

Concrètement, nous développons :

- ✓ une accessibilité aux soins à toute personne en éprouvant le besoin ;
- ✓ un accueil et une prise en charge adaptée aux besoins de chaque patient, pris dans sa globalité ;
- ✓ l'éducation à la santé pour chaque patient et dans notre bassin de soins ;
- ✓ des mesures régulières de la qualité ;
- ✓ la mise à jour des compétences du personnel en proposant un programme de formation continue varié
- ✓ l'accompagnement des étudiants et stagiaires en formation (médecins, infirmières, paramédicaux,...) pour leur donner l'envie de nous rejoindre ;
- ✓ le bien-être et l'épanouissement de chaque collaborateur ;
- ✓ un investissement dans du matériel de pointe et dans du savoir-faire ;
- ✓ des partenariats solides en amont et en aval (médecins traitants, maisons de repos, autres hôpitaux,...).

**Votre sécurité,
c'est
notre priorité !**

EpiCURA a la volonté de faire de cette démarche d'amélioration continue de la qualité de soins, une culture à l'ensemble de ses collaborateurs.



EpiCURA a décroché l'accréditation de niveau « OR » en juillet 2022. L'obtention de ce label est un gage de qualité qui garantit officiellement aux patients et aux partenaires de soins de santé que l'institution a mis en place des processus validés dont le but prioritaire est d'assurer la qualité et la sécurité des soins et services.

Recherche clinique

Le développement de la recherche clinique constitue un atout scientifique majeur pour notre pays et permet ainsi à la population belge d'avoir accès aux traitements les plus récents et innovants. Conscient de l'importance de la recherche clinique et soucieux d'améliorer la qualité des soins, EpiCURA s'est doté d'une unité spécialisée afin de participer activement à de nombreuses études.

Si une étude clinique est disponible pour la pathologie dont vous souffrez, votre médecin vous proposera d'y participer. Après avoir lu les informations nécessaires et eu le temps de poser toutes vos questions, vous serez amené(e) à signer un document appelé « consentement éclairé ». Il s'agit d'un engagement moral entre vous et le médecin à respecter les consignes dictées par le protocole de l'étude. En plus de bénéficier d'un suivi régulier et rigoureux de votre état de santé, certaines études vous donnent la possibilité de disposer gratuitement d'un nouveau traitement avant qu'il ne soit disponible sur le marché voire, dans certains cas, d'avoir accès à des thérapies innovantes pour des maladies actuellement sans traitement. Votre participation est volontaire à 100% : vous avez le droit de ne pas participer à une étude ou de vous retirer à tout moment, sans justification, même si vous y avez consenti préalablement. Votre décision ne modifiera en rien ni votre relation avec le médecin ni la poursuite de votre prise en charge thérapeutique.

Comité d'éthique

EpiCURA dispose d'un comité d'éthique, dont les principales missions sont les suivantes :

- donner un visa préalable à la mise en route de protocoles d'investigations cliniques concernant les patients hospitalisés ou ambulants ;
- assurer l'information et la promotion en matière d'approche éthique ;
- répondre à toutes questions éthiques éventuelles sollicitées par un membre du personnel soignant ou un patient (ou son entourage).

En cas de nécessité, vous pouvez contacter la garde éthique par mail : comiteethique@epicura.be

Droits et devoirs du patient

Votre santé, votre confort et la qualité de votre prise en charge sont nos priorités.

Nous nous engageons à :

- vous accueillir avec bienveillance et courtoisie ;
- respecter votre diversité, votre intimité, votre vie privée ;
- nous présenter et vous informer clairement ;
- vous écouter attentivement ;
- prodiguer des soins de qualité dans une prise en charge globale ;
- assurer la confidentialité de votre dossier médical et de vos données personnelles, conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) ;
- vous informer quant aux traitements et soins qui vous seront proposés pour obtenir votre consentement éclairé ;
- collaborer avec votre médecin traitant.

Nous vous incitons, vous et vos proches, à respecter :

- les autres patients, l'ensemble du personnel d'EpiCURA ;
- les locaux et infrastructures ;
- les heures de rendez-vous et les horaires de visite ;
- l'organisation et le fonctionnement des services ;
- le règlement d'ordre intérieur d'EpiCURA, disponible sur www.epicura.be.

Le consentement éclairé

En tant que patient, vous bénéficiez du droit d'obtenir des informations claires, complètes et adaptées au sujet des décisions thérapeutiques qui vous concernent, de la part de tous les professionnels que vous rencontrez chez EpiCURA. Suite à l'obtention de ces informations, vous donnez ou pas votre consentement éclairé. Il s'agit de la permission que vous octroyez aux professionnels pour qu'ils procèdent à votre prise en charge diagnostique et thérapeutique. Consultez la brochure relative au consentement éclairé sur www.epicura.be.

Protection des données personnelles

EpiCURA s'engage à respecter la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données personnelles et de santé et à traiter ces données dans le respect des règles déontologiques, du secret professionnel et des obligations légales. Des informations détaillées sont disponibles dans la rubrique « Protection des Données » sur www.epicura.be.

Pour toute question concernant le traitement de vos données, vous pouvez interroger l'équipe soignante.

Pour l'exercice des droits des personnes concernées, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données :

- par mail : dpo@epicura.be
- par courrier : Rue Louis Caty 136 – 7331 Baudour

Votre avis nous intéresse

- Donnez-nous votre avis

Vous avez la possibilité de vous exprimer ou faire des suggestions via un formulaire « Votre avis nous intéresse ». Une fois complété, déposez-le dans la boîte aux lettres de satisfaction dans le service ou dans le hall d'accueil. Ce formulaire est également disponible en version électronique via notre site web.

Si vous êtes hospitalisé(e), le personnel infirmier vous remet un questionnaire de satisfaction en plus du formulaire « Votre avis nous intéresse ». Nous vous invitons à les compléter au plus tard la veille de votre départ. Déposez-les ensuite dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le service ou remettez-les directement aux infirmières.

Si vous êtes satisfait(e) de nos services, n'hésitez pas à nous en faire part par écrit à l'adresse suivante :

Centre Hospitalier EpiCURA
Direction générale
route de Mons 63 - 7301 Hornu.

Nous transmettrons votre courrier au personnel concerné.

Les remerciements encouragent nos collaborateurs et les motivent à s'améliorer encore.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de nos services, sachez que vos critiques seront appréciées comme un moyen utile de remédier à d'éventuelles défaillances. N'hésitez donc pas, là aussi, à nous écrire à la même adresse.

- Plaintes

Si vous estimez que vos droits en tant que patient n'ont pas été respectés, un service de médiation est à votre disposition.

La médiation favorise la communication entre le patient et la personne visée par une plainte. Elle tente de résoudre un conflit par l'écoute et le dialogue et conduit les parties à sélectionner elles-mêmes une solution amiable et durable et ce, dans la mesure du possible.

Cela étant, en cas de mécontentement, nous vous invitons, dans un premier temps, à en faire part à l'équipe médicale ou infirmière. Si le résultat de cette démarche n'est pas satisfaisant, vous pouvez alors contacter le médiateur qui mettra tout en œuvre pour trouver une solution à votre problème et ce, dans la mesure du possible.

Vous pouvez contacter le service Médiation

- **Par mail :** **mediation@epicura.be**
- **Par courrier :** **Rue Louis Caty 136 – 7331 Baudour**
- **Par téléphone :** **065/61.42.01**

Le cas échéant, un rendez-vous pourra être fixé.

Comité patients

Désireux d'optimiser la qualité des soins, la sécurité et la satisfaction des patients et de leurs proches, EpiCURA a créé un comité de patients.

Ce comité offre l'opportunité aux patients de s'exprimer, de partager leurs avis, d'être inclus dans la réflexion sur leur prise en charge et permet, dès lors, à notre centre hospitalier de s'adapter et d'être plus en phase avec leurs besoins. C'est une véritable plus-value pour les deux parties !

Le comité est composé de professionnels d'EpiCURA et de patients, désireux de partager leur expérience au bénéfice de l'amélioration continue de l'hôpital. Dans une démarche de partenariat et de dynamisme, le comité aborde des sujets variés (accueil, implication du patient et des proches dans les soins, brochures, participation à des formations,...) et peut aussi remettre des avis à la direction.

Objectifs du comité patients



Une question ? Une suggestion à formuler ?

Contactez le comité patients : comitepatients@epicura.be

Ce guide a été
réalisé avec l'aide
des patients
du comité !



Le New BeaGENCY

MAISON DE REPOS ET DE SOINS, COURT-SÉJOUR & RÉSIDENCE SERVICES

Que vous cherchiez un nouveau lieu de vie adapté à vos besoins (long-séjour) ou un lieu de vie pour y faire une convalescence (court-séjour), nous sommes à votre disposition pour toute demande d'information et vous accueillons volontiers pour visiter la Maison.



57 Rue d'Ellezelles, 7321 Blaton



069/561.761



direction@newbeagency.be



www.newbeagency.be

**Scannez ici et découvrez
notre page Facebook !**





*La force de l'expérience
à votre service*

PROTHESE
FOOT CARE
MOBILITE
ORTHESE
BANDAGISTERIE

Atelier & siège social

Rue d'Havré, 136 - 7000 MONS

Tél.: 065/34.77.00

www.creteur-orthopedie.com

creteur@creteur-orthopedie.com



Nos Magasins

Avenue du Parc d'Aventures
Scientifiques, 19
7080 FRAMERIES - Tél.: 065/67.25.78

Route de Mons, 342 (face au Cora)
7301 HORNU - Tél.: 065/79.31.00

Rue de l'Épinette, 22 (place Verte)
7500 TOURNAI - Tél.: 069/84.42.24





Maison de repos et de soins pour personnes âgées
d'une capacité d'accueil de 50 personnes
à Chièvres

Étend son offre dès septembre 2024:
+ 4 lits court-séjour
+ 14 appartements de résidence de vie et services

Téléphone: 068/66.51.12

E-mail: info@comtedegmont.be

Site internet : www.comtedegmont.be



FALLY & ASSOCIÉS

Bureau d'études

Stabilité – Techniques Spéciales – PEB



www.fally.be

Rue de Marchienne 168 – 6534 GOZEE

+32 (0) 71 51 96 88



VOS LIEUX DE VIE

À SAINT-GHISLAIN, SOIGNIES & NEUFVILLES

- **MAISON DE REPOS ET DE SOINS**
- **COURT-SÉJOUR**
- **UNITÉ DE VIE ADAPTÉE DE TYPE «CANTOU»**
Accompagnement des personnes présentant des troubles cognitifs
- **RÉSIDENTE-SERVICES SAINTE-ELISABETH**
Des lieux de vies adaptés, sécurisés et confortables pour les seniors autonomes

Une formule d'habitation en appartement: être chez soi sans les soucis du quotidien et avec des services qui s'adaptent à vos besoins.



33 Rue d'Ath • 7330 Saint-Ghislain



LE FOYER SAINTE-ELISABETH

065 76 62 11

- **MAISON DE REPOS ET DE SOINS**
- **UNITÉS DE VIE ADAPTÉES DE TYPE «CANTOU» & «POST-CANTOU»**
Accompagnement des personnes présentant des troubles cognitifs
- **RÉSIDENTE-SERVICES SAINT-FRANÇOIS**
- **RÉSIDENTE-SERVICES SAINT-VINCENT**
Des lieux de vies adaptés, sécurisés et confortables pour les seniors autonomes

Appartements en location, pour un accueil temporaire (appartements meublés disponibles) ou en long séjour.



22 rue de la station • 7060 Soignies



LA RÉSIDENCE SAINT-FRANÇOIS

067 34 75 15

- **MAISON DE REPOS ET DE SOINS**
- **COURT-SÉJOUR**
- **UNITÉ DE VIE ADAPTÉE DE TYPE «CANTOU»**
Accompagnement des personnes présentant des troubles cognitifs
- **CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR ET DE SOINS DE JOUR**
Accueil spécifique des personnes âgées désorientées en journée avec possibilité de transport en minibus



61 Grand Chemin • 7063 Neufvilles



LA MAISON DU GRAND CHEMIN

067 28 31 11



EpiCURA

mon hôpital

Prenez rendez-vous via :

- ➔ My.EpiCURA.be (7j/7, 24h/24)
- ➔ 078/150 170



www.epicura.be



Suivez toute l'actualité d'EpiCURA
sur les réseaux sociaux



Atelier d'architecture **ddv** srl

24/1, Rue de Sotriamont
B-1400 Nivelles
+32 67 21 66 64
ddv-archi.com
contact@ddv-archi.com



55 ans d'accompagnement
dans le développement
de vos projets hospitaliers



Notes



078 / 150 170



info@epicura.be



www.epicura.be



EpiCURA

mon hôpital

Editeur responsable : François Burhin - Rue Louis Caty 136 - 7331 Baudour

Rédaction & réalisation : cellule Communication EpiCURA - Juin 2024 - Guide réalisé avec l'aide des patients du comité patients