

WGC De Vlier

# BROCHURE D'INFORMATION POUR LES PATIENTS



**WGC De Vlier**

Warme zorg onder één dak

## Coordonnées

📍 Truweelstraat 114, 9100 Sint-Niklaas

☎ tel. 03 766 18 38

🕒 chaque jour ouvrable de 08h00 à 19h00

🌐 site internet: [www.wgcdevlier.be](http://www.wgcdevlier.be)

✉ email: [info@wgcdevlier.be](mailto:info@wgcdevlier.be)

📘 FB: [wijkgezondheidscentrum De Vlier](https://www.facebook.com/wijkgezondheidscentrum-De-Vlier)



# TABLE DES MATIÈRES

---

1. Qu'est-ce qu'un centre de santé?
2. Heures d'ouverture
3. Système de paiement
4. Données personnelles
5. Soins et services
6. Prendre rendez-vous
7. Règles du centre de santé
8. Désinscription
9. Suggestions & plaintes
10. Déclaration de confidentialité
11. Assurance responsabilité civile professionnelle
12. Traduction

# 1. QU'EST-CE QU'UN CENTRE DE SANTÉ?

Un centre de santé est une organisation qui offre différents types de soins aux patients. De Vlier propose des soins chaleureux sous un même toit, de haute qualité et adaptés à chaque patient. Le patient est tenu d'adopter une attitude respectueuse envers le personnel et de suivre les conseils des professionnels de santé. Les résidents de la zone d'intervention, à savoir la ville de Sint-Niklaas, peuvent s'inscrire en tant que patients (pas les sous-communes: Belsele, Nieuwkerken et Sinaai).

## 2. HEURES D'OUVERTURE



<b>OUVRIR</b>	Du lundi au vendredi (08h00 à 19h00)
<b>FERMÉ</b>	Samedi, dimanche et jours fériés En semaine de 19h00 à 08h00

Les soins à domicile par des infirmiers le week-end est possible sous rendez-vous à l'avance.

### Que faire si De Vlier est fermé?

Vous pouvez contacter le médecin de garde au numéro de téléphone 1733.

### 3. SYSTÈME DE PAIEMENT

Un centre de santé utilise le système de paiement forfaitaire. Ainsi, les consultations avec les médecins, infirmiers et kinésithérapeutes sont gratuits pour nos patients.

#### Que devez-vous payer?

- certaines activités liées à la promotion de la santé
- médicaments
- laboratoire (ticket modérateur)
- spécialistes à l'hôpital
- dentiste
- consulter d'autres médecins, infirmiers, kinésithérapeutes... pendant les heures d'ouverture du centre.

### 4. DONNÉES PERSONNELLES

Il est important de nous informer lorsque les données suivantes changent:

- adresse de résidence
- adresse email
- numéro de téléphone

## 5. SOINS ET SERVICES

Les services de soins et de santé suivants sont proposés:



médecins



infirmiers



kinésithérapeutes



promoteur de santé



aide social



aide psychologique



psychologues (première ligne)



suivi de grossesse (De Wase Kiem)



**Vous ne devez pas consulter d'autres médecins, infirmiers ou kinésithérapeutes en dehors du WGC De Vlier. Les soins post-opératoires sont assurés par nos infirmiers.**

### Exception:

Vous pouvez consulter un autre médecin en cas d'urgence, si vous ne vous trouvez pas à Sint-Niklaas. Si vous consultez un autre médecin (de garde):

- 1.vous payez vous-même le médecin
- 2.vous recevrez un certificat médical
- 3.vous conserver le certificat médical
- 4.vous remettez le certificat médical à De Vlier
- 5.une partie des frais sera remboursée, selon les règles de remboursement de votre mutuelle

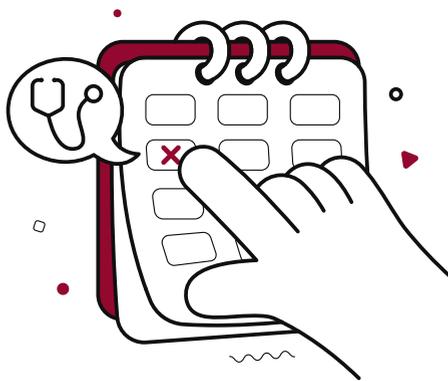
## 6. PRENDRE RENDEZ-VOUS

Nos médecins, infirmiers et kinésithérapeutes travaillent toujours sur rendez-vous. Il n'y a pas de consultations libres.

### **Pour prendre un rendez-vous:**

Appelez le 03 766 18 38 entre 8h00 et 10h00.

Si vous appelez après 10h00 pour prendre un rendez-vous, nous ne pouvons pas vous garantir un rendez-vous le jour même. En fonction de la nature et de l'urgence, des soins appropriés vous seront proposés par un médecin, un infirmier ou un autre professionnel de santé. Cela peut se faire au centre ou par conseil téléphonique.



## 7. RÈGLES DU CENTRE DE SANTÉ



Une visite à domicile est possible que si vous ne pouvez pas vous rendre au centre pour des raisons médicales.



Vous ne pouvez pas toujours choisir le médecin, vous êtes programmé en fonction de la disponibilité.



Une consultation est pour une seule personne. Si vous venez avec plusieurs personnes, veuillez prendre plusieurs consultations à l'avance.



En cas d'annulation chez le médecin, vous ne pourrez prendre un nouveau rendez-vous que le jour suivant.



Annulez votre consultation à temps:



2 heures à l'avance pour les médecins et les infirmiers.



24 heures à l'avance pour les kinésithérapeutes, l'aide psychosociale et la promotion de la santé.



< 16 jaar

Les enfants de moins de 16 ans doivent être accompagnés d'un parent/tuteur lorsque cela est demandé par le médecin.



Un certificat d'absence n'est pas remis aux mineurs.



Pour prolonger un certificat d'absence, vous devez prendre contact personnellement entre 08h00 et 10h00, afin que le médecin puisse constater votre état de santé.



Appelez à l'avance pour une ordonnance, au moins 1 jour avant. Tenez compte du week-end.



Prévoyez un interprète adulte lorsque la communication en néerlandais est difficile pour vous.



Respectez le calme dans la salle d'attente. Le bruit et l'usage du téléphone en mode sonore ne sont pas autorisés.



Soyez à l'heure. Si vous avez plus de 5 minutes de retard, nous ne pouvons pas garantir que votre consultation aura lieu. Veuillez toujours nous informer si vous avez du retard.

## 8. DÉSINSCRIPTION



### Quand pouvez-vous vous désinscrire volontairement ?

- Souhait de consulter un autre médecin
- Insatisfaction

Vous ne devez pas consulter immédiatement un autre médecin lors de votre désinscription chez De Vlier.

Pendant le mois de la désinscription, vous devez encore consulter chez De Vlier jusqu'à la fin de ce mois.

*Par exemple: si vous souhaitez vous désinscrire le 12 février, vous pouvez consulter un nouveau médecin à partir du 1er mars.*

Si vous consultez déjà un autre médecin/infirmier/kinésithérapeute avant cette date, vous devrez payer les frais vous-même.

### Quand êtes-vous obligé de vous désinscrire?

- Déménagement hors de la zone d'activité

### Quand De Vlier vous oblige-t-il à vous désinscrire?

- Violence verbale
- Violence physique
- Comportement inapproprié
- Comportement sexuel inapproprié
- Absences fréquentes aux consultations sans prévenir

## 9. SUGGESTIONS & PLAINTES

À l'accueil, vous pouvez demander une carte de suggestion si vous avez une bonne idée pour De Vlier. Vous devez ensuite déposer cette carte dans la boîte aux lettres appropriée

Le formulaire de plainte peut être rempli si vous êtes insatisfait de:

- nos services
- la manière dont vous avez été traité
- une question à laquelle vous n'avez pas reçu de réponse

Veuillez remplir toutes les informations de manière correcte et complète. Les plaintes anonymes ne seront pas traitées.

### **Que se passe-t-il après avoir rempli le formulaire de plainte?**

1. Vous déposez le formulaire de plainte dans la boîte aux lettres appropriée de De Vlier.
2. Le formulaire de plainte sera transmis à le mediateur.
3. Le médiateur traitera votre plainte et proposera une solution.
4. Cela se fait dans les 30 jours.

Vous pouvez demander un formulaire de plainte vierge à la réception. Ou vous pouvez remplir une version numérique via ce code QR:



# 10. DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Le centre de santé De Vlier respecte votre vie privée et protège vos données personnelles.

## **Quelles données collectons-nous?**

Données d'identification et de contact: nom, numéro de téléphone, adresse e-mail, domicile, date de naissance et numéro de registre national

Données médicales: santé physique et mentale, paramètres (taille, poids, etc.), pathologies, prescriptions, rapports, résultats de laboratoire, etc.

Données financières: numéro de compte bancaire et statut (sans) augmentation des remboursements

Données administratives: formulaire d'inscription, consentement éclairé et mutualité

## **Pourquoi avons-nous besoin de ces données?**

Données d'identification et de contact: prise de contact, identification, planification des consultations et fourniture des soins appropriés

Données médicales: fourniture des soins appropriés, améliorer la qualité des soins et respecter les directives gouvernementales

Données financières: remboursements des soins externes approuvés et facturation

Données administratives: politique de confidentialité, réglementations et législation

## **Combien de temps conservons-nous ces données?**

Après la désinscription ou le décès, les données personnelles, médicales et administratives sont conservées pendant 30 ans.

Les données financières sont conservées pendant 7 ans.

## **Vous avez une question concernant vos données personnelles?**

Vous pouvez toujours nous contacter à De Vlier ou via [info@wgcdevlier.be](mailto:info@wgcdevlier.be).

## **À qui transmettons-nous ces données?**

- mutualité
- Institut National d'Assurance Maladie et Invalidité (RIZIV)
- patients concernés ou leurs représentants
- autorités publiques (autorisées en raison de décisions gouvernementales)
- prestataires de soins externes (dans le cadre des soins aux patients)
- sous-traitants externes (traitement des données personnelles)
- assureur en responsabilité professionnelle

## **Quels droits avez-vous concernant vos données personnelles?**

- consulter
- communiquer une modification ou un ajout
- demander un traitement limité
- retirer le consentement au traitement (peut être fait à tout moment)
- demander la suppression de certaines données

Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, envoyer un e-mail à [info@wgcdevlier.be](mailto:info@wgcdevlier.be). Votre demande sera traitée dans un délai de 15 jours. WGC De Vlier peut accepter ou refuser votre demande, en fonction des obligations légales auxquelles le centre doit se conformer. En cas de refus de votre demande, vous recevrez une réponse motivée.

## **Avez-vous une plainte concernant l'autorité de protection des données?**

Consultez ce code QR.



# 11. ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

Le centre de santé De Vlier a souscrit une assurance responsabilité professionnelle auprès de l'assurance DWV, sous le numéro de police C-11/1528.992/01.

Cela signifie que De Vlier en tant que maison médicale et ses prestataires de soins sont couverts en cas de dommages involontaires.

## 12. TRADUCTION

Sur le site web, vous pouvez lire la brochure d'information dans les langues suivantes sous l'onglet 'info':

- Néerlandais, Nederlands
- Anglais, English
- Espagnol, Español
- Arabe, عربي

Si votre langue maternelle n'est pas disponible, vous pouvez utiliser l'application Google Translate!





**WGC De Vlier**

Warme zorg onder één dak



 Facebook: wijkgezondheidscentrum De Vlier