

Droits et obligations du patient et de la famille au Rehazenter

Les droits et obligations des patients sont définis par la Loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient. Cette loi s'applique à la relation entre le patient et le prestataire de soins dès que le patient s'y adresse en vue de bénéficier de soins de santé. Les extraits de cette loi sont complétés ci-après par les droits et obligations définis par le Règlement interne du Rehazenter et autres lois et règlements.

Respect mutuel, dignité et loyauté (Art. 3.1 de la loi du 24 juillet 2014)

Vous avez droit à la protection de votre vie privée, à la confidentialité, à la dignité et au respect de vos convictions religieuses et philosophiques. Vous avez le droit d'être protégé contre toute forme d'abus, d'exploitation et de discrimination.

Lors de votre prise en charge, vous respectez les droits du prestataire de soins de santé et des autres patients.

Droit d'être écouté

Vous avez le droit d'être écouté. Les professionnels de santé sont à votre écoute en cas d'inquiétude ou de plainte. En complément, vous pouvez également faire entendre vos inquiétudes par le responsable du service et vous pouvez faire appel à votre accompagnateur pour faciliter la communication.

Si votre inquiétude ou plainte ne vous semble pas résolue, vous pouvez vous adresser au Secrétariat de Direction par téléphone au +352 26 98 21 01, par email via l'adresse Secretariat.Direction@rehazenter.lu, ou par lettre signée et datée envoyée au Centre National de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation, Secrétariat de Direction, 1, Rue André Vésale, L-2674 Luxembourg. Si la situation le requière, le médiateur du service national d'information et de médiation santé pourra être saisi (voir Art. 21 et 22 de la loi du 24 juillet 2014).

Accès à des soins de santé de qualité (Art. 4 de la loi du 24 juillet 2014)

Vos soins de santé doivent être assortis d'une garantie de qualité et de sécurité et ainsi concourir à la continuité des soins. Sauf en cas de priorité due au degré d'urgence, votre statut de patient vous donne un droit d'accès aux soins qui se veut égalitaire et adapté à votre situation.

Informations pertinentes et correctes (Art. 3.2 de la loi du 24 juillet 2014)

Pour participer à votre prise en charge de manière optimale, la communication des informations pertinentes et correctes, votre collaboration et votre adhésion à la prise en charge sont essentielles.

Libre choix du prestataire de soins de santé (Art. 5 de la loi du 24 juillet 2014)

Dans le cadre de votre prise en charge, vous avez le droit de choisir librement le prestataire de soins de santé par lequel vous désirez être pris en charge en vue de votre prestation de soins de santé. Ce choix peut être modifié à tout moment et est limité aux prestataires agréés par l'établissement, sous réserve des impératifs d'organisation.

Droit à l'assistance (Art. 7 de la loi du 24 juillet 2014)

Lors de votre prise en charge, vous pouvez choisir un accompagnateur. Cette personne, professionnel de santé ou non, pourra vous assister et vous soutenir dans vos démarches et décisions de santé, étant un acteur intégré de votre prise en charge.

Droit à la désignation d'une personne de confiance (Art. 12 de la loi du 24 juillet 2014)

Dans une situation où vous êtes dans l'impossibilité d'exercer vos droits, temporairement ou définitivement, la personne de confiance que vous aurez désignée peut prendre les décisions relatives à votre santé après en avoir été pleinement informée. La désignation de la personne de confiance se fait par écrit, peut être modifiée à tout moment et sera consignée dans votre dossier médical.

Directives anticipées (Art. 4 et Art. 5 de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie)

Vous pouvez, si vous le souhaitez, consigner vos souhaits concernant les traitements que vous souhaiteriez recevoir moyennant une déclaration écrite, appelée « directives anticipées ». Celles-ci préciseront les dispositions à prendre si vous n'êtes plus capable d'exprimer votre volonté. Ces souhaits peuvent par exemple concerner les traitements, les conditions de la fin de vie, la prise en charge de la douleur. Ces directives peuvent être modifiées à tout moment. Une fois rédigées, ces directives anticipées doivent être communiquées au professionnel de santé qui vous prend en charge ou à votre personne de confiance.

Droit à l'information sur l'état de santé et le consentement (Art. 8 de la loi du 24 juillet 2014)

En tant que patient, vous prenez, avec les professionnels de santé, des décisions concernant votre santé compte tenu des informations pertinentes que vous avez fournies et des informations et conseils que les professionnels de santé vous ont fournis.

Les professionnels de santé vous informent préalablement sur les éléments essentiels des soins de santé qui vous sont proposés, notamment les objectifs et les conséquences prévisibles de ces soins, leurs bénéfices, leurs urgences éventuelles, les risques appréciés en tenant compte de vos caractéristiques spécifiques, ainsi que sur les alternatives ou options thérapeutiques envisageables et les conséquences prévisibles en cas de refus de ces soins.

Cette information préalable vous permet de consentir librement et de manière éclairée aux soins et actes qui vous seront dispensés.

Ce consentement éclairé est donné librement. Votre consentement peut être donné par écrit, en fonction des actes à risques effectués, et sera donné avant l'acte réalisé, sauf en cas d'urgence médicale. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

Droit de refuser un traitement, un acte médical ou une prise en charge

En tant que patient, vous pouvez refuser un traitement ou un acte médical proposé par les professionnels de santé.

Vous êtes également libre de refuser votre prise en charge sous votre propre responsabilité. Si une sortie se fait contre avis médical, vous devez signer une attestation déchargeant le Rehazenter de toute responsabilité.

Refus de prise en charge d'un patient et continuité des soins (Art. 6 de la loi du 24 juillet 2014)

Le prestataire de soins de santé peut refuser la prise en charge d'un patient pour des raisons personnelles ou professionnelles, lorsqu'il estime ne pas pouvoir utilement prodiguer les soins requis. Ce refus ne peut en aucun cas être lié à des considérations discriminatoires. Dans la mesure du possible, le prestataire de soins de santé assure toujours les premiers soins urgents et la continuité de vos soins.

Respect des engagements

Pour une prise en charge optimale, veuillez vous présenter à l'heure aux rendez-vous pris. Avertissez le plus vite possible le Rehazenter, par téléphone au +352 2698-1 ou par mail à accueilreha@rehazenter.lu, en cas d'empêchement ou imprévu qui ne vous permettrait pas de respecter vos engagements. Toute absence non justifiée à vos thérapies, sur une période de 8 jours après la 1ère absence, entraînera la fin de votre prise en charge et l'annulation de vos rendez-vous de suivi.

Sortie autorisée de l'établissement

Si vous êtes patient hospitalisé, pour garantir votre propre sécurité, prévenez un des membres de l'équipe avant de sortir de l'établissement, sur base d'une autorisation médicale préalable, ainsi que de l'heure de votre retour planifié.

Droit d'être tenu dans l'ignorance (Art. 9 de la loi du 24 juillet 2014)

Vous avez le droit d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'une information relative à votre état de santé, à l'exception des cas où une telle non-communication risque de vous causer un préjudice grave à votre santé ou à la santé de tiers.

Droit à l'information sur l'état de santé (Art. 8 de la loi du 24 juillet 2014)

Vous avez droit aux informations relatives à votre état de santé et à son évolution probable. Le professionnel de santé doit vous en informer dans un langage clair et compréhensible, dans une des langues administratives du Luxembourg (luxembourgeois, français ou allemand). Au cas où vous ne maîtrisez pas l'une de ces langues, vous pouvez, sous votre responsabilité, vous faire assister par un accompagnateur qui assurera la traduction.

Droit d'accès au dossier patient et aux données de santé (Art. 16 de la loi du 24 juillet 2014)

Vos informations administratives et médicales sont recueillies par l'équipe du Rehazenter et sont enregistrées dans votre dossier patient. Ce dossier assure la traçabilité de toutes les actions effectuées. Il est un outil de communication, de coordination et d'information entre les acteurs de soins. Il permet de suivre et de comprendre votre parcours patient.

Vous avez le droit de vous en faire expliquer le contenu. Vous avez un droit d'accès à votre dossier patient et pouvez demander une copie de l'intégralité ou de certains éléments de ce dernier. Pour toute demande à ce sujet, vous pouvez compléter le formulaire de demande dédié disponible auprès du Secrétariat médical et l'envoyer daté et signé par email à l'adresse secretariatmedical@rehazenter.lu ou par courrier au Centre National de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation, Secrétariat médical, 1 rue André Vésale, L-2674 Luxembourg. Le formulaire de demande sera accompagné de la copie de votre carte d'identité.

Confidentialité et secret professionnel (Art. 458 du Code pénal et Art. 18 de la loi du 24 juillet 2014)

Le secret professionnel interdit aux personnes qui y sont soumises de dévoiler à des personnes tierces des informations sur vous ou votre état de santé en vue de protéger votre vie privée. De plus, tout le personnel du Rehazenter est soumis contractuellement à une clause de confidentialité. Deux ou plusieurs professionnels de la santé peuvent, sauf lorsque le patient dûment averti s'y oppose, échanger des informations relatives à un patient pris en charge, en vue d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge possible. Lorsque vous êtes pris en charge par une équipe de soins dans un établissement hospitalier, les informations vous concernant sont réputées confiées à l'ensemble de l'équipe.

Participation à un projet de recherche (Règlement grand-ducal modifié du 30 mai 2005 relatif à l'application de bonnes pratiques cliniques dans la conduite d'essais cliniques de médicaments à usage humain)

Le Rehazenter réalise des projets de recherche dans les domaines qui lui sont spécifiques. Dès lors, dans certains projets, la participation des patients du Rehazenter est essentielle. Dans ce cas, le professionnel de santé vous informera de manière détaillée des objectifs de la recherche, des données traitées et des mesures prises au sujet de leur protection. Vous êtes libre de participer à un tel projet de recherche. Dans tous les cas, un consentement libre, éclairé et écrit vous sera demandé préalablement.

Saisie du Comité d'Ethique

Le Comité d'Ethique du Rehazenter est mixte et composé de membres désignés par le Conseil d'Administration, venant du Rehazenter, de l'Hôpital Intercommunal de Steinfort et du Centre de Réhabilitation Château de Colpach. Il est d'abord une aide à la décision au patient ou à ses proches, si le patient n'est plus en état de s'exprimer, ainsi qu'aux médecins à chaque fois qu'une pluralité de démarches donne lieu à des dilemmes éthiques. Vous, votre famille ou vos proches, pouvez vous y adresser directement, moyennant les coordonnées ci-après : Comité d'Ethique, Centre National de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation, 1, rue André Vésale, L-2674 Luxembourg ou par email à comite.ethique@rehazenter.lu.

Droit à l'image

Vous avez le droit de vous opposer à la prise de vue et à la publication de votre image sans votre autorisation. La prise de vos photos et leur publication ne peut se faire que moyennant votre accord préalable ou celui de votre représentant légal.

Les prises de photos ou d'enregistrements vidéo ou de sons sur le site du Rehazenter en vue d'une publication ou autre diffusion nécessite une autorisation préalable de la Direction du Rehazenter.

Protection des données (RGPD du 27 avril 2016)

Le Rehazenter collecte et traite des données personnelles vous concernant pour une prise en charge optimale de votre santé. Ces données personnelles sont traitées conformément aux lois et règlements applicables en matière de protection des données, dont notamment le Règlement général sur la protection des données. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la Notice d'information sur le traitement des données personnelles du Patient du Rehazenter, disponible à l'accueil, sur le site web du Rehazenter et auprès du délégué à la protection des données via l'adresse : dpo@rehazenter.lu.

**Un de ces droits n'a pas été respecté ?
Vous êtes insatisfaits des modalités de votre prise en charge ?
Vous pouvez adresser vos doléances depuis notre site Internet, par courrier ou par mail au :**

Centre National de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation
Secrétariat de Direction
1, rue André Vésale
L-2674 Luxembourg
Tél. : +352 26 98 21 01

Email : Secretariat.Direction@rehazenter.lu

Site : www.rehazenter.lu

Charte de bonne conduite

Les règles de vie ci-après sont applicables au patient, à sa famille et également aux visiteurs.

Respect des droits d'autrui et du bon fonctionnement

Vous respectez les droits du prestataire de soins et ceux des autres patients. Les remarques dénigrantes ou discriminatoires, à l'égard du personnel du Rehazenter ou toute autre personne, les comportements agressifs ou d'autres formes de violence ne sont pas tolérés au sein du Rehazenter. Vos actions ne peuvent en aucun cas perturber le bon fonctionnement de l'établissement. Le non-respect de ces règles fera l'objet d'un signalement envers les autorités compétentes qui mèneront des investigations supplémentaires adéquates.

Respect de la vie privée d'autrui

Si vous souhaitez photographier ou filmer un collaborateur du Rehazenter ou la réalisation d'un soin, vous devez toujours demander l'autorisation du collaborateur impliqué. Photographier ou filmer d'autres patients (y compris en arrière-plan) est strictement interdit. Pour préserver la vie privée d'autres patients, l'entrée des visiteurs est interdite dans les salles de thérapie, sauf sur base d'une autorisation médicale préalable.

Respect de l'intimité et de la tranquillité

En tant que patient, vous respectez l'intimité et la tranquillité des autres patients et vous veillez à conserver un niveau convenable du volume du son de la télévision ou de la musique. Pour garantir le calme et la sécurité au sein du Rehazenter, il est nécessaire que vos visiteurs respectent les heures de visite.

Interdiction de fumer

Nous tenons à vous informer que conformément à la loi du 11 août 2006 relative à la lutte antitabac, il est interdit de fumer à l'intérieur et dans toute l'enceinte du Rehazenter. Néanmoins, un fumoir est mis à votre disposition à l'extérieur, à l'avant du bâtiment, dans la zone prévue et indiquée à cet effet (côté rue, à proximité du parking ambulance).

Il existe un programme d'aide au sevrage tabagique, que vous pouvez consulter sur le site du Ministère de la Santé via le lien suivant : [Aides utiles - Portail Santé - Luxembourg \(public.lu\)](#).

Il est rappelé que pour des questions de sécurité, il est interdit de pénétrer dans la zone fumeur avec une bouteille d'oxygène.

Respect des règles de la prévention des infections

En tant que patient ou visiteur, vous respectez les règles de la prévention des infections, en appliquant rigoureusement les instructions de bonnes pratiques, notamment celles de l'hygiène des mains.

Interdiction d'apporter ou de consommer des boissons alcoolisées et substances interdites

Il est strictement interdit d'apporter, de faire apporter ou de consommer de l'alcool, du cannabis ou d'autres substances illicites dans l'enceinte du Rehazenter. Si vous vous sentez dépendant de certains de ces produits, parlez-en en toute confidentialité avec l'équipe qui vous prend en charge. En tant que professionnels de santé, nous pouvons vous proposer l'aide d'un spécialiste.

Interdiction d'apporter des aliments périssables, préparés à l'extérieur et/ou contre-indiqués

Il vous est demandé de ne pas apporter des aliments périssables, préparés à l'extérieur et/ou contre-indiqués au regard du respect d'un éventuel régime alimentaire. En cas de doute, veuillez demander conseil au médecin ou au personnel soignant.

Interdiction d'accès des animaux domestiques, à l'exception de chiens guides ou d'assistance

Par mesure d'hygiène, l'accès aux animaux domestiques est interdit au Rehazenter, à l'exception des chiens guides ou d'assistance.

Respect du matériel, des infrastructures et de la propreté

Vous prenez soin du matériel de l'établissement et veillez à ne pas l'endommager ou le souiller. L'utilisation des équipements et installations doit se faire uniquement sous l'autorisation d'un professionnel de santé.

Vous veillez à jeter les déchets à la poubelle et vous n'abandonnez pas vos objets personnels. Vous respectez le travail du personnel de nettoyage et veillez à la propreté des espaces du Rehazenter.

Respect des mesures de sécurité et de prévention d'incendie

Pour des raisons de sécurité et de prévention d'incendie, l'utilisation de flamme nue, de corps incandescents ou de fumée est interdite à l'intérieur du bâtiment.

Le bâtiment du Rehazenter est muni d'une détection automatique d'incendie qui garantit un délai d'intervention le plus court possible. De plus, toutes les pièces sont équipées d'un

système de sprinkler à eau. Le bâtiment est compartimenté par de nombreuses portes coupe-feu automatiques, afin de limiter l'étendue d'un incendie au minimum.

A la découverte d'un feu ou de fumée, il vous est demandé de contacter le plus rapidement possible un membre de l'équipe du Rehazenter ou d'enclencher le bouton poussoir de l'alarme incendie.

En cas d'évacuation d'incendie, il est strictement interdit d'utiliser l'ascenseur. Il vous est demandé de suivre les consignes du personnel du Rehazenter ou des autorités publiques.

Le Rehazenter organise périodiquement des exercices d'entraînement d'urgence où la bonne participation de chacun est requise afin de se préparer au mieux à des situations d'urgence réelles.

Interdiction d'utiliser des appareils électriques personnels à grande consommation d'énergie

L'utilisation d'équipements de chauffage d'appoint, appareils de cuisson ou d'autres gros consommateurs d'énergie tout comme l'emploi de machines à café et d'équipements similaires dans les chambres sont strictement interdits.

L'utilisation de petits matériels électriques personnels peut être tolérée aux seules conditions que l'équipement en question comporte le marquage de certification CE et qu'il ne présente aucun dommage.

Le Rehazenter décline toute responsabilité en cas de vol, de perte ou de dégâts de ces équipements.

Recommandation de ne pas apporter de l'argent liquide ou des objets de valeur

Evitez d'apporter des objets de valeur, ainsi que de l'argent liquide lors de votre hospitalisation. Le Rehazenter décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Toutes les chambres sont équipées d'un coffre-fort mis à votre disposition. Le personnel vous en expliquera le fonctionnement.