

Charte des droits et devoirs du patient

Bienvenue dans votre maison médicale ! Pour assurer un environnement sûr et respectueux pour tous, nous avons élaboré cette charte des droits et des devoirs des patients. Cette charte vise à clarifier ce que vous pouvez attendre de nous et ce que nous attendons de vous pendant vos consultations. Nous vous invitons à la lire attentivement et à la respecter afin de favoriser une expérience de soins positive pour tous.

1. Respect



- Je respecte l'équipe de la maison médicale et les patients : **je parle poliment et calmement.**
- Je n'ai **pas de propos injurieux, insultants, déplacés, grossiers, sexistes, homophobes, etc.**
- Je **coupe le son** de mon téléphone dans la salle d'attente et dans le cabinet pour respecter les autres patients et le professionnel.
- **J'évite de parler fort** dans la salle d'attente (au téléphone ou avec un accompagnant)

2. Ponctualité



- **J'arrive à l'heure** à mes rendez-vous pour ne pas retarder les autres patients.
- En cas **d'absence, je préviens à l'avance**, si possible 24h avant.
- En cas de **retard, je préviens l'accueil**. En cas de retard trop important, le professionnel peut refuser de me prendre en charge.

3. Documents administratifs



Je demande
3 jours
à l'avance

- Pour des réquisitoires attestations, ordonnances, **je transmets ma demande 3 jours à l'avance** :
 - à l'accueil (sur place ou par téléphone)
 - à demandespatients@centresantemiroir.be
 - via le formulaire en ligne.
- **Apportez tous les documents utiles** avec vous (vignettes, carnet de vaccination, carte d'identité, carnet ONE, etc)

4. Secret professionnel



- Le caractère **confidentiel** de l'information et du contenu des dossiers médicaux, est garanti.
- Le dossier médical est **partagé** entre les soignants de la maison médicale.
 - Les membres de l'équipe respectent le secret professionnel.
 - Si je souhaite qu'une information ne soit pas partagée entre les professionnels du Centre de Santé du Miroir, je le précise.

Charte des droits et devoirs du patient

5. Forfait

Le forfait est un **contrat entre le Centre de Santé du Miroir, votre mutualité et vous.**

Pour vous inscrire au Miroir, vous devez :



- habiter dans les Marolles (je me désinscris si je ne suis plus dans le périmètre (voir sur le site web de la maison médicale) ;
- être inscrit à une mutuelle et être en ordre de paiement.

Scannez



Vous ne payez pas les consultations à la maison médicale. La mutuelle octroie un forfait au Centre de Santé du Miroir pour les consultations avec les médecins, kinésithérapeutes et infirmières. Pour ces spécialités, vous devez toujours venir au Centre de Santé du Miroir.

Remarque : pour les personnes ne remplissant pas ces conditions, veuillez à avoir une carte médicale du CPAS en ordre.

6. Valeurs de la maison médicale

L'équipe de la maison médicale s'engage à respecter ses **valeurs** envers vous :



- Convivialité
- Accueil : écoute des demandes, orientation, information d'un point de vue social, médical et psychologique.
- Qualité et accessibilité : la maison médicale offre des soins de qualité, accessibles, continus, globaux et intégrés.
- Interdisciplinarité

Je m'engage à respecter mes devoirs.
Si ce n'est pas le cas, je prends le risque d'être
désinscrit.e de la maison médicale.

Signature