



ACCORD

Au début de l'examen multidisciplinaire

Le présent document comprend l'accord entre les soussignés

- M./Mme

et

- Le centre de réadaptation ambulatoire (CAR) Glorieux, Glorieuxlaan 55, 9600 Ronse, ci-après dénommé CAR Glorieux
 - Forme juridique: ASBL Werken Glorieux
 - Date de reconnaissance: 1er juillet 1987
 - Numéro d'agrément R.I.Z.I.V.: 9.53.365.48
 - Numéro d'agrément Agence flamande: M 139

Le présent accord comprend:

- 1 ACCORDS concernant l'examen multidisciplinaire
- 2 Assurance et interdiction du cumul
- 3 Paiement par le bénéficiaire de soins
- 4 risques Assurés
- 5 Enquête de satisfaction
- 6 Réclamations
- 7 Protection de la vie privée
- 8 Modifications
- 9 Informations supplémentaires et pièces jointes

1 ACCORDS CONCERNANT L'EXAMEN MULTIDISCIPLINAIRE

Le **C.A.R. Glorieux** s'engage à répondre à la demande de l'examen pluridisciplinaire du bénéficiaire de soins et le réalisera de manière qualitative.

L'examen multidisciplinaire consiste en plusieurs séances avec différents thérapeutes. Les disciplines qui sont impliquées par défaut sont: médecin, psychologue, logopède, kinésithérapeute/ psychomotricien, ergothérapeute. La période pendant laquelle les examens ont lieu dure au maximum 3 mois. À la fin des tests, il y aura une consultation au cours de laquelle les résultats seront discutés. Les rendez-vous pour les tests vous seront envoyés par e-mail ou par lettre.

Le **parent ou le représentant légal** s'engage à informer l'autre parent légal de l'enregistrement et de l'avancement du bilan.

Le parent ou le représentant légal s'engage à informer l'école et/ou l'enseignant du bénéficiaire de soins des tests s'ils se poursuivent pendant les heures de classe.

Le **bénéficiaire de soins** s'engage à organiser l'administration et à réunir les documents demandés dans le cadre du bilan en temps opportun et à les fournir à la C.A.R. Glorieux (par exemple, règlements, rapports, questionnaires)



Le bénéficiaire de soins s'engage à être lui-même responsable du transport et à être présent et à l'heure aux rendez-vous prévus pour le bilan.

Passer par un bilan multidisciplinaire ne donne pas d'office le droit à une prise en charge en réadaptation multidisciplinaire. Ce n'est le cas que si les études montrent que le bénéficiaire de soins répond aux **critères et aux conditions d'admission**.

Les critères peuvent être résumés comme suit. Le C.A.R. Glorieux s'adresse aux enfants ayant des problèmes complexes, graves et durables qui nécessitent une approche multidisciplinaire experte:

- Retard général de développement
- Problèmes de développement complexes (parole, langage, motricité, comportement)
- Problèmes de comportement : trouble du spectre autistique (TSA), trouble de l'attention avec hyperactivité (TDAH)
- Bégaiement en combinaison avec des problèmes supplémentaires (comportement, parole, langage, motricité)

Les conditions d'admission détaillées peuvent être demandées et consultées à la réception.

2 ASSURANCE ET INTERDICTION DU CUMUL

Le bénéficiaires de soins de santé s'engage à être en règle avec **l'assurance maladie** et la **zorgkas** pendant au moins la durée de la période du bilan. Tout **changement** doit toujours être communiqué au C.A.R. Glorieux et à la réception de l'AZ Glorieux. Dans ce cas, l'utilisateur de soins fournira au C.A.R. Glorieux de nouveaux documents dès que possible.

S'il n'est pas conforme à l'assurance maladie, le C.A.R. Glorieux peut immédiatement arrêter les examens. Dans ce cas, les frais encourus seront facturés à l'utilisateur de soins de santé.

Pendant la période de recherche, aucune intervention n'est possible par la caisse d'assurance maladie pour une consultation qui a lieu en dehors du centre avec l'un de nos médecins le même jour qu'une intervention du C.A.R. Glorieux.

Pendant la période de bilan, **aucune intervention** du Ziekenfonds n'est possible pour un traitement avec un thérapeute privé s'il a lieu le même jour qu'un examen au sein du C.A.R. Glorieux. Il s'agit de :

- Logopède travaillant en privé
- Kinésithérapeute exerçant en privé

Si le traitement a lieu un jour différent de l'examen au sein du C.A.R. Glorieux, un remboursement peut être effectué. Il est donc important que le bénéficiaire de soins informe le thérapeute privé en temps utile de la planification du bilan .

3 PAIEMENT PAR LE BÉNÉFICIAIRE DE SOINS

La C.A.R. Glorieux applique le système de tiers payant, ce qui signifie que la personne qui demande de l'aide ne paie que l'indemnisation et que le reste est remboursé directement par la caisse d'assurance maladie. Les **frais sont de 1,95 €** par jour et sont soumis à l'indice. Pour les utilisateurs de soins avec une **allocation majorée**, la redevance est de **0,0 €**. Le bénéficiaire de soins peut vérifier son statut via la



vignette de la caisse d'assurance maladie. Le code au bas de la vignette se termine par « 1 » en cas d'augmentation de la compensation (par exemple 111/111).

Si le bénéficiaire de soins utilise le transport organisé, il doit également payer ce coût. Le bénéficiaire de soins de santé reçoit un aperçu mensuel et une facture des frais de remboursement et de transport.

Le bénéficiaire de soins de santé **s'engage à payer les factures à temps**. En cas de non-paiement répété et/ou persistant, le dossier peut être transmis à une agence de recouvrement.

4 RISQUES ASSURÉS

La C.A.R. Glorieux a souscrit une assurance pour ses employés et bénéficiaires de soins qui couvre la **responsabilité civile** résultant de dommages physiques et/ou matériels causés à des tiers au cours de l'activité thérapeutique.

Aussi les **accidents physiques** pendant les activités thérapeutiques et causés sur le chemin sont assurés. La route est l'itinéraire normal du lieu de résidence au lieu où la thérapie a lieu et vice versa.

Les bénéficiaires de soins de santé qui utilisent le transport organisé sont assurés par **l'assurance voiture**.

La C.A.R. Glorieux a également souscrit une **assurance incendie** qui couvre ses propres bâtiments à Glorieuxlaan 55.

Une copie de la police d'assurance peut être consultée au secrétariat du C.A.R. Glorieux.

5 ENQUÊTE DE SATISFACTION

L'expérience et la satisfaction du bénéficiaire de soins sont d'une grande importance pour le C.A.R. Glorieux. Les suggestions, idées et commentaires sont très appréciés et peuvent toujours être transmis aux employés concernés et / ou à la direction. De cette façon, la qualité des soins et des services peut toujours être revue et améliorée.

À la fin de l'enquête, le bénéficiaire de soins recevra une **enquête de satisfaction**. Veuillez la remplir et le retourner à la réception.

6 RÉCLAMATIONS

S'il y a des plaintes pendant la période du bilan concernant un ou plusieurs aspects du service, le bénéficiaire de soins peut toujours contacter l'un des employés.

Les plaintes peuvent être **formulées oralement et/ou par écrit**. Toutes les réclamations sont soumises à la **direction du C.A.R. Glorieux et enregistrées dans un registre numérique des réclamations**.

La procédure de réclamations peut être résumée comme suit:

1. Après avoir reçu la plainte, le bénéficiaire de soins sera contacté personnellement dans les 7 jours ouvrables pour avoir un aperçu des circonstances et des attentes.
2. La plainte fait l'objet d'une enquête par la direction en collaboration avec les employés ou les services concernés. En fonction de la gravité de la plainte, le service de médiation d'az Glorieux peut être appelé.



3. Une réponse sera formulée dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Cette réponse peut être expliquée plus en détail par une conversation directe avec le bénéficiaire de soins et les employés concernés ou par une conversation indirecte avec le bénéficiaire de soins et le service social ou la direction.
4. Si la réponse ne satisfait pas le bénéficiaire de soins de santé qui a déposé la plainte, il peut s'adresser par écrit au service d'ombudsman d'az Glorieux, où la plainte sera discutée au comité de gestion.
5. Si le traitement de la plainte ne satisfait pas encore le plaignant, celui-ci peut s'adresser par écrit au principal responsable de l'Agence flamande pour les soins et la santé, département de la santé mentale, Koning Albert II laan 35, 1030 Bruxelles.

7 PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Les dispositions relatives à la confidentialité de ce contrat de service tiennent compte de la législation sur la protection des données. Cela inclut le règlement général sur la protection des données, d'autres règlements européens qui comprennent des dispositions relatives à la protection des données et de la vie privée, ainsi que les lois nationales applicables en matière de protection des données et de la vie privée dans les États membres avec ses modifications et ses décisions d'exécution, y compris les codes de conduite approuvés applicables au secteur. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site Web suivant : <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/contact>. Nous nous référons également à la politique de confidentialité de la Fédération C.A.R.. Vous pouvez les trouver sur le site Web suivant: <https://revalidatie.be/gegevensbeschermingsbeleid/>

1. Tous les employés de l'établissement de réadaptation - ainsi que les stagiaires - sont tenus au secret professionnel.
2. L'établissement de réadaptation n'utilisera les données personnelles que dans l'intérêt du programme de réadaptation et pour la demande d'intervention de la caisse d'assurance maladie.
3. L'établissement de réadaptation est tenu d'envoyer des rapports au conseiller médical de la caisse d'assurance maladie de bénéficiaire de soins et au médecin traitant. À l'exception de ces rapports, aucune donnée relative à la réadaptation ne sera transférée à des tiers sans le consentement de l'utilisateur de soins.
4. En tant que bénéficiaire de soins de santé, vous disposez de droits en relation avec les données personnelles (conformément aux articles 15 à 22 de la législation GDPR). Par exemple, en tant que bénéficiaire de soins de santé, vous avez le droit de consulter votre dossier, d'obtenir une copie de votre fichier, d'ajuster les données incorrectes et vous pouvez demander la suppression de vos données sous certaines conditions. Pour une description détaillée, nous nous référons au site Web de l'ASBL Glorieux <https://www.azglorieux.be/nl/patienten/ombudsdienst/rechten-en-plichten/>. Si vous souhaitez faire usage de ces droits, vous pouvez contacter le service social ou la direction de C.A.R. Glorieux.
5. L'établissement de réadaptation participe parfois à la recherche scientifique. La coopération est un soutien important pour la recherche et est importante pour les utilisateurs actuels et futurs des soins du CRA. Pour le traitement des données pour la recherche scientifique, nous demandons toujours d'abord une autorisation explicite. Les données sont transmises de manière anonyme.
6. Le bénéficiaire de soins de santé peut indiquer et modifier son consentement à l'échange et à l'utilisation de données à des fins diagnostiques et thérapeutiques via le formulaire de consentement prévu à cet effet (voir annexe 1).



7. Filmer ou enregistrer vous-même du matériel audiovisuel n'est autorisé qu'avec l'accord personnel du thérapeute.

8 MODIFICATIONS

Cet accord peut être ajusté ou modifié après consultation mutuelle entre le C.A.R. Glorieux et le bénéficiaire de soins.

Si le bénéficiaire de soins souhaite modifier l'autorisation déjà donnée, celle-ci doit être communiquée en temps utile et par écrit au C.A.R. Glorieux par nok@werken-glorieux.be ou par courrier, C.A.R. Glorieux Glorieuxlaan 55, 9600 Ronse.

Toute modification du règlement intérieur sera communiquée par le C.A.R. Glorieux au bénéficiaire de soins de santé. Ces modifications prennent effet au plus tôt 30 jours après leur notification. Si cela ne se produit pas, l'accord signé à l'origine continuera de s'appliquer.

9 INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES ET PIÈCES JOINTES

Un **manuel de qualité** a été élaboré. Ce manuel peut être consulté à la réception du C.A.R. Glorieux.

Annexe 1 : Échange de formulaires de consentement et utilisation des données

Annexe 2 : Brochure de bienvenue

Annexe 3 : Document d'inscription à la zorgkas (protection sociale flamande)