



Les droits des patients

Le laboratoire s'engage à honorer et à protéger les droits des patients régis par la loi du 22 août 2002, telle que modifiée par la loi du 6 février 2024, afin de garantir la dignité, la confidentialité et la sécurité des patients.

1. Droit à une prestation de services de qualité

Les patients ont droit à des services de santé de qualité répondant à leurs besoins. Le laboratoire utilise des techniques et des équipements appropriés pour garantir des résultats précis et fiables (Politique Générale : **A-Annexe-QUAL-002**). Les laboratoires doivent assurer la continuité des services et des analyses, garantissant que les patients reçoivent leurs résultats dans des délais raisonnables.

Les prestations sont dispensées dans le respect de la dignité humaine et de l'autonomie du patient, sans la moindre discrimination (ex. : classe sociale, orientation sexuelle, conviction philosophique) et en tenant compte des objectifs et des valeurs du patient.

2. Libre choix

Les patients ont droit au libre choix du professionnel des soins de santé et ont le droit de modifier leur choix.

Les patients sont informés par le professionnel des soins de santé de ce que ce dernier dispose ou non d'une couverture d'assurance ou d'une autre forme individuelle ou collective de protection concernant la responsabilité professionnelle.

3. Droit à l'information

Les patients ont droit, de la part du professionnel des soins de santé, à toutes les informations qui les concernent et peuvent leur être nécessaires pour comprendre leur état de santé et son évolution probable. Sur demande des patients, le laboratoire peut fournir ces informations par écrit.

Les patients doivent être informés de manière claire et compréhensible sur les analyses à effectuer, la nature des tests, les procédures utilisées, ainsi que les résultats et leur interprétation. Le laboratoire fournira des informations sur les objectifs des analyses, les procédures, les délais, et les coûts éventuels.

4. Droit au consentement libre et éclairé

Avant la réalisation d'analyses médicales, le consentement libre et éclairé du patient est requis. Cela signifie que les patients doivent avoir reçu, préalablement et en temps utile, toutes les informations nécessaires pour prendre une décision en connaissance de cause. Ces interventions concernent au minimum :

1. l'objectif, la nature, le degré d'urgence, la durée, la fréquence;
2. les évolutions et les soins de suivi probables des interventions;
3. les contre-indications, effets secondaires et risques pertinents pour le patient;
4. les alternatives possibles, exécutées ou non par un autre professionnel des soins de santé;



5. d'autres précisions pertinentes pour le patient, en ce compris le cas échéant les dispositions légales relatives à une intervention qui doivent être respectées.
6. les répercussions financières de l'intervention.

Dans nos centres de prélèvements, le consentement est demandé de façon orale aux patients. Lorsque le patient se présente volontairement dans nos centres de prélèvements avec une demande/prescription, il se soumet aux procédures de prélèvement et le consentement est implicite. Par contre, pour l'analyse génétique DPNI, le consentement est demandé par écrit sur la demande (**A-D.Ex-TOUS-027**).

5. Droit au respect de la vie privée et à la confidentialité

Les informations relatives aux analyses médicales des patients sont strictement confidentielles. Le laboratoire garantit le respect du secret médical et la protection des données personnelles des patients (RGPD : **A-Annexe-DIRE-012**). Si le laboratoire doit communiquer des informations sur base d'une réquisition judiciaire, le patient est prévenu dans les plus brefs délais sauf si interdiction légale.

Le laboratoire préserve la confidentialité des informations sur le patient même lorsqu'elles émanent d'une source autre que le patient (par exemple, plaignant, autorités réglementaires).

Le laboratoire ne divulgue pas l'identité de la source de ces informations et ne la communique pas au patient, sauf accord de la source.

Tous les collaborateurs du laboratoire, quel que soit leur métier, sont strictement liés par le secret professionnel.

6. Droit d'accès à son dossier médical

Les patients ont le droit de consulter leurs résultats d'analyses. Cela inclut le droit de comprendre les informations fournies et de poser des questions pour clarifier tout aspect des résultats.

Il est donné suite à la demande d'accès dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours de sa réception.

L'accès du dossier patient se fait soit de manière électronique sur le site du Réseau Santé Wallon ou Réseau Santé Bruxellois, soit auprès du médecin traitant. Le médecin traitant recevra les résultats avant le patient. Celui-ci recevra ses résultats 48h après transmission.

Le médecin traitant a accès à certaines parties du dossier médical du patient via Réseau Santé Wallon ou Réseau Santé Bruxellois, pour autant que le patient lui ait transmis son consentement préalable.

Les patients ont également le droit d'obtenir une copie de leurs résultats d'analyses par écrit papier ou sous forme électronique selon leur choix, si une « copie patient » a été demandée au préalable sur la demande d'analyses. Toute première copie est gratuite.

Le professionnel des soins de santé peut refuser de donner cette copie s'il dispose d'indications claires selon lesquelles le patient subit des pressions afin de communiquer une copie de son dossier à des tiers.



7. Droit de porter plainte et de demander réparation

Les patients ont le droit de porter plainte en cas de manquement ou d'erreur de la part du laboratoire. Ils peuvent également demander une réparation pour tout préjudice subi.

Les patients ont également le droit de porter plainte concernant l'exercice des droits des patients auprès de la Commission fédérale « Droits du patient ».

8. Dispositions finales

Le laboratoire s'engage à fournir des informations claires, complètes et compréhensibles aux patients concernant les analyses et les résultats, à assurer la protection des données personnelles et médicales des patients et à sensibiliser son personnel sur les droits des patients.

Cette politique sera revue annuellement et mise à jour si nécessaire pour s'assurer qu'elle reste conforme aux meilleures pratiques et aux exigences légales en vigueur.