



Cabinet des Etangs : mode d'emploi

Dr. Johan BUFFELS, Dr. Tim HILGERT et Dr. Indra VAN HOORICK, médecins généralistes agréés.
Dr. Elena LONCIN, médecin généraliste en formation.
Rita LASAT, secrétaire.

Square Jean Hayet 14/11 1070 Anderlecht
02/520 14 11

Médecine de famille

Notre cabinet vous propose de la médecine de famille. Cela signifie qu'on est à votre disposition à toutes les étapes de la vie : pour les bébés, les enfants, les adolescents, les adultes et les personnes âgées. Nous offrons une première approche pour toute sorte de problème de santé.

Vous êtes les bienvenus chez nous pour des **problèmes aigus** (des petites blessures comme des coupures et des brûlures, des infections, des problèmes de douleurs, etc.) ainsi que pour le suivi de **problèmes chroniques** (le diabète, les maladies cardiaques, les maladies respiratoires comme l'asthme, etc.) Nous sommes aussi à votre disposition pour le suivi de la contraception et de la grossesse. Les soins à domicile intégrés et les soins palliatifs font également partie de nos compétences.

Nous nous occupons de **la médecine préventive** (les vaccins, le dépistage des cancers et des autres maladies, les conseils pour une vie en bonne santé, les conseils pour partir en voyage en toute sécurité pour votre santé ,...) En somme nous voulons surtout vous accompagner comme coach de santé : nous sommes votre partenaire pour répondre à toutes vos questions et inquiétudes sur votre santé, de tout ce que vous lisez, ce que vous entendez des voisins, des spécialistes, à la télévision ou sur internet.

Un Cabinet, quatre médecins

Quatre médecins généralistes travaillent au cabinet des Etangs : Dr. Buffels, Dr. Hilgert et Dr. Van Hoorick, médecins généralistes agréés, Dr. Longin, médecin généraliste en formation. Dr. Longin est un médecin diplômé et elle travaille de façon autonome, parfois elle demandera conseil aux autres médecins. Vous pouvez consulter un des quatre médecins : **les dossiers médicaux sont partagés** et les médecins restent au courant de votre dossier. Les médecins discutent régulièrement entre eux des problèmes de leurs patients, surtout des cas compliqués. Vous pouvez sans problème consulter une fois le Dr. Hilgert et la fois suivante le Dr. Buffels, ou encore le Dr. Van Hoorick ou le Dr. Longin. Si

vous préférez, vous pouvez toujours consulter le même médecin. N'oubliez pas de vérifier les heures de consultations du médecin de votre choix. Plus loin, vous trouverez un schéma avec les horaires des trois médecins. Le Dr. Buffels travaille le mardi et le jeudi matin. Il travaille uniquement sur rendez-vous.

Si un des médecins est absent pour les vacances ou une autre raison, un autre médecin est disponible. Cela sera affiché dans la salle d'attente et sur le site web.

Permanence pour les problèmes urgents

Pour les problèmes urgents, vous pouvez joindre le cabinet Des Etangs par téléphone les jours ouvrables de 7h à 19h. En dehors de ces horaires, le téléphone est dévié vers le médecin de garde. Il y a donc toujours un médecin généraliste disponible. Vous n'êtes pas obligé de consulter de suite le service des urgences d'un hôpital.

Le réseau Hélix est disponible le soir, la nuit et le samedi matin

Du lundi au jeudi, entre 19h et 7h, le téléphone est dévié vers un médecin du réseau Hélix. Si vous avez un DMG (dossier médical global), le médecin de garde Hélix peut consulter votre dossier et ainsi vous offrir des soins plus adaptés. Le **dépliant Hélix** vous explique le réseau Hélix et ses 4 cabinets.

La garde Bruxelloise durant le weekend

Durant le weekend, le téléphone est dévié vers la garde Bruxelloise, qui répondra à toutes les questions médicales urgentes. Si nécessaire, un médecin viendra à domicile. Si vous savez vous déplacer, vous pouvez également consulter le médecin dans un des postes de garde.

(www.gbbw.be)

Le Dossier médical global

Vous pouvez ouvrir un DMG (dossier médical global) dans notre cabinet. Cela veut dire que vous désignez le cabinet Les Etangs pour rassembler toutes vos données médicales. Nous traiterons méticuleusement votre dossier confidentiel. Afin de suivre de manière optimale votre état de santé, nous désirons recevoir un rapport de chaque spécialiste que vous consultez. Il est préférable de nous consulter avant de vous rendre chez un spécialiste, nous vous remettons une lettre d'envoi pour le spécialiste. Si vous consultez quand même un spécialiste sans lettre d'envoi, demandez toujours un rapport pour votre médecin traitant, afin que votre DMG reste complet. Si vous déménagez ou si vous voulez changer de médecin généraliste plus tard, nous transmettrons votre dossier à votre nouveau médecin généraliste. Vous pouvez aussi consulter votre dossier avec nous. Vous pouvez également demander une copie de votre dossier (frais administratifs à payer). Les gens avec un DMG sont remboursés un peu plus par les mutualités pour les visites et les consultations. ***Un DMG ouvert chez un des médecins est aussi valable chez les autres médecins du cabinet.***

Consulter sans rendez-vous

Sur notre site-web et ici en dessous vous trouverez le schéma des heures de consultations. Le mardi et le vendredi soir, un des médecins est présent en alternance. Vous pouvez toujours téléphoner à l'avance pour savoir quel médecin est présent. Une consultation le soir coûte quelques euros de plus qu'une consultation la journée. Cependant la différence sera remboursée aux patients qui ont un Dossier Médical Global (DMG).

Consulter sur rendez-vous

Vous pouvez aussi consulter sur rendez-vous. Ci-dessous, vous trouvez un schéma avec les possibilités. Nous nous efforçons de respecter le plus scrupuleusement possible ces horaires. C'est pour cela que nous vous demandons de ne pas consulter à deux si vous avez pris un rendez-vous pour une personne, et d'arriver à l'heure au cabinet. Vous pouvez sans problème annuler un rendez-vous jusque 24h à l'avance. Des rendez-vous qui ne sont pas honorés ou des rendez-vous annulés moins de 24h heures à l'avance apportent en principe des frais. Une consultation sur rendez-vous coûte le même prix qu'une consultation libre.

Prendre un rendez-vous

Pour prendre un rendez-vous vous surfez au site web <http://www.helix-anderlecht.net>. Vous cliquez sur **Etangs** et après sur **Prendre un rendez-vous par Internet**.

Vous pouvez également prendre un rendez-vous par téléphone entre 9 et 11h.

GRILLE HORAIRE CONSULTATIONS CABINET LES ÉTANGS

	Matin	Après-midi	Soir
Lundi	Dr. Hilgert 8h30-9h:Sur rendez-vous 9h-11h:Sans rendez-vous	Dr. Hilgert Sur rendez-vous	
	Dr. Van Hoorick Sur rendez-vous	Dr. Van Hoorick Sur rendez-vous	Dr. Van Hoorick 18-19h:Sans rendez-vous
		Dr. Loncin Sur rendez-vous	Dr. Loncin 18-19h:Sans rendez-vous
Mardi		Dr. Hilgert Sur rendez-vous	Dr. Hilgert OU Dr. Van Hoorick 18-19h:Sans rendez-vous
	Dr. Van Hoorick 8h30-9h:Sur rendez-vous 9h-11h:Sans rendez-vous	Dr. Van Hoorick Sur rendez-vous	
	Dr. Buffels Sur rendez-vous	Dr. Buffels Sur rendez-vous	Dr. Buffels Sur rendez-vous
Mercredi		Dr. Hilgert Sur rendez-vous	Dr. Hilgert 18-19h:Sans rendez-vous
	Dr. Van Hoorick 8h30-9h:Sur rendez-vous 9h-11h:Sans rendez-vous	Dr. Van Hoorick Sur rendez-vous	
	Dr. Loncin Sur rendez-vous		
Jeudi	Dr. Hilgert 8h30-9h:Sur rendez-vous 9h-11h:Sans rendez-vous	Dr. Hilgert Sur rendez-vous	
	Dr. Buffels Sur rendez-vous		
		Dr. Loncin Sur rendez-vous	Dr. Loncin 18-19h:Sans rendez-vous
Vendredi	Dr. Hilgert 8h30-9h:Sur rendez-vous 9h-11h:Sans rendez-vous	Dr. Hilgert Sur rendez-vous	Dr. Hilgert OU Dr. Van Hoorick 18-19h:Sans rendez-vous
		Dr. Van Hoorick Sur rendez-vous	
	Dr. Loncin Sur rendez-vous		

Les visites à domicile

Les médecins viennent en visite à domicile chez **les personnes qui ne savent pas ou difficilement se déplacer**.

Pour des **visites urgentes**, vous pouvez appeler jour et nuit notre numéro : vous serez toujours aidé. Pour des visites moins urgentes, merci de nous contacter entre 9 et 11h.

Vous pouvez sans problème venir en consultation avec des enfants fiévreux. Donnez si nécessaire un antipyrétique (du paracétamol comme dafalgan ou perdolan). Au cabinet, nous pouvons mieux examiner qu'à domicile. Nous faisons que des visites à Anderlecht. Le Dr. Buffels ne fait plus de visites à domicile.

Secrétariat

Madame Rita Lasat est notre assistante de cabinet. Elle travaille à mi-temps au cabinet. Elle vous aide avec plaisir pour **les rendez-vous chez les quatre médecins, pour des questions administratives et pour toute sorte de renseignements**. En dehors de ses heures de travail, ce sont souvent les médecins eux-mêmes qui assurent la permanence téléphonique .

Téléphoner au cabinet.

Notre cabinet reçoit beaucoup d'appels téléphoniques. Pour aider tout le monde, nous sommes obligés d'avoir des contacts téléphoniques brefs et professionnels : lors des consultations, on prend volontiers plus de temps pour vous. Les médecins préfèrent ne pas être dérangés par de nombreux appels durant les consultations. C'est pourquoi nous vous demandons de respecter ces règles.

Pour les appels urgents, appelez quand vous voulez, nuit et jour !

Pour les rendez-vous et les renseignements administratifs, appelez entre 9h et 11h. Pour des résultats d'analyse, les médecins sont disponibles entre 17h30 et 18h00.

Si vous désirez parler au médecin, téléphonez entre 11h et 11h30 ou entre 17h30 et 18h.

Après 19h, le téléphone est automatiquement dévié vers le médecin de garde (Hélix). De vendredi soir jusqu'au lundi matin, le téléphone est automatiquement dévié vers le service de garde Bruxelloise. (GBBW)

Résultats d'analyses sanguines.

Entre 17h30 et 18h les médecins peuvent vous donner les résultats de votre prise de sang en style télégraphique. Pour toute information complémentaire, vous êtes les bienvenus en consultations.

Résultats de radiologie.

Les résultats de radiologie (radiographie, échographie, scanner,..) **ne sont pas donnés par téléphone**. Le médecin regardera ces documents avec vous à la prochaine consultation.

Livraison d'attestations.

Les médecins vous livreront avec plaisir toutes les attestations médicales nécessaires. Ne demandez pas des certificats qui ne correspondent pas avec la vérité : les médecins ne délivrent pas de tels certificats. Pour remplir des rapports et des attestations longues nous vous demandons de prendre un rendez-vous. Une attestation pour un club de sport n'est pas un papier inutile, cela demande un examen médical.

Délivrer des prescriptions.

Nous ne prescrivons pas de médicaments sans examen médical. La durée de la prescription est à discuter avec nous. Pour la pilule contraceptive, vous recevez normalement des prescriptions pour un an, quant au traitement anti-hypertensif, c'est pour 3 mois. En principe le médecin prescrit le traitement jusqu'à la prochaine consultation. Ne demandez pas au pharmacien un médicament pour lequel il faut une prescription, il ne peut vous le donner. Nous ne délivrons des prescriptions que pour les personnes que nous voyons en consultations et PAS pour la famille, les amis ou les voisins. Ne prenez que le traitement qui vous est prescrit et pas celui de votre voisin. Ce qui est bon pour l'un n'est pas nécessairement bon pour l'autre!

Paielements.

Les médecins demandent les tarifs officiels (« conventionnés »). Aux consultations vous pouvez payer en liquide, avec votre carte bancaire (**Bancontact ou Maestro**, pas Visa) ou avec Payconic. Pendant les visites à domicile, un paiement avec une carte bancaire n'est pas possible. Si vous avez des problèmes financiers, n'hésitez pas de nous le signaler : on peut limiter le frais de la consultation si vous nous apportez une vignette de mutuelle valable. Pour des gens avec le statut OMNIO, les consultations sont sans frais si vous apportez une vignette de mutuelle valable. Pour les visites à domicile le ticket modérateur reste à payer.

Apportez toujours votre carte d'identité.

Cabinet de formation.

Le cabinet Des Etangs est reconnu comme "cabinet de formation" par plusieurs universités. Régulièrement, des étudiants en médecine viennent suivre une partie de leur formation sous forme de stage chez nous. Si vous ne désirez pas la présence du stagiaire pendant la consultation, n'hésitez pas à le signaler, ils comprendront et ne seront pas vexés. D'autre part, vous leur rendez un grand service s'ils peuvent participer aux consultations et parfois même faire une partie de la consultation sous la supervision de votre médecin. Vous aidez ainsi les futurs médecins.

Soins de qualité

Notre cabinet met tout en œuvre pour offrir de la médecine de qualité. Il y a toutefois toujours des améliorations à apporter, c'est pourquoi tout commentaire ou suggestion de votre part est le bienvenu. Vous pouvez nous en parler directement (médecin ou secrétariat) ou via e-mail etangs@helix-anderlecht.net (de manière anonyme si vous le désirez).

Nous espérons que ce dépliant aidera à une bonne collaboration.
Nous vous remercions pour votre confiance en notre cabinet des Etangs.

Dr. Johan Buffels
Dr. Tim Hilgert
Dr. Indra Van Hoorick
Dr. Elena Loncin
Rita Lasat