

CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSOCIATION DES MÉDECINS GÉNÉRALISTES

Artikel 1. Définitions

Les présentes conditions générales (« Conditions générales ») s'appliquent entre, d'une part, l'ASBL Artsenkring Zennevallei, dont le siège est situé Alsebergsesteenweg 89, 1501 Buizingen, portant le numéro d'entreprise 0897.705.679, RPM Bruxelles (« Association des médecins généralistes »), ainsi que ses travailleurs, bénévoles ou auxiliaires, et, d'autre part :

- le patient (« Patient ») qui se rend au poste de garde organisé par l'Association des médecins généralistes ou qui reçoit la visite d'un Professionnel de santé de ce poste de garde pour une consultation ou un examen,
- le Professionnel de santé, tel que défini ci-après,
- les fournisseurs de biens ou de services avec lesquels l'Association des médecins généralistes a conclu un contrat (« Fournisseurs »),
- les hôpitaux et autres établissements de soins avec lesquels l'Association des médecins généralistes conclut des conventions de collaboration (« Hôpitaux »),
- toutes les autres parties avec lesquelles l'Association des médecins généralistes entre en contact et qui ont pu prendre connaissance valablement et préalablement des présentes Conditions générales (« Tiers »).

Toutes ces personnes sont également désignées comme « Partie(s) ».

Les notions de Patient, Soins de santé, Professionnel de santé, Personne de confiance et Représentant ont la signification qui leur est donnée dans la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient (« Loi relative aux droits du patient »), à savoir :

- Patient : la personne physique qui reçoit des soins de santé, qu'elle en ait fait la demande ou non ;
- Professionnel de santé : le praticien visé par la loi coordonnée du 10 mai 2015 relative à l'exercice des professions des soins de santé ainsi que le professionnel d'une pratique non conventionnelle visé par la loi du 29 avril 1999 relative aux pratiques non conventionnelles dans les domaines de la médecine, de la pharmacie, de la kinésithérapie, des soins infirmiers et des professions paramédicales ;
- Personne de confiance : une personne qui assiste un patient dans l'exercice de ses droits en tant que patient ;
- Représentant : une personne qui exerce les droits du patient lorsque celui-ci n'est pas en mesure d'exercer lui-même ses droits en tant que patient.

Par « Médecin généraliste », on entend le médecin généraliste habituel du Patient qui gère le Dossier Médical Global du Patient.

Artikel 2. Fonctionnement de l'Association des médecins généralistes

L'Association des médecins généralistes a pour objectif de soutenir et d'organiser les soins de première ligne dans la zone de médecins généralistes de la Zennevallei, en accordant une attention particulière

à la continuité et à l'accessibilité des soins de médecine générale, conformément à l'arrêté du Gouvernement flamand du 26 juin 2015 relatif aux cercles de médecins généralistes. Les Patients peuvent s'y adresser pour des problèmes médicaux urgents qui ne peuvent attendre la prochaine consultation chez leur Médecin généraliste. Concrètement, l'Association des médecins généralistes agit en tant qu'organisateur et coordinateur du fonctionnement du cercle et du ou des postes de garde de médecine générale (ci-après, collectivement, lorsque l'Association des médecins généralistes organise plusieurs postes de garde, le « Poste de garde ») dans la région de la Zennevallei.

L'Association des médecins généralistes représente l'ensemble des médecins généralistes de la zone de médecins généralistes et constitue le point de contact local pour les médecins généralistes et les autorités locales dans le cadre de la mise en œuvre de la politique locale de santé. L'Association des médecins généralistes exerce ce rôle sans porter atteinte à l'autonomie professionnelle du Professionnel de santé.

L'Association des médecins généralistes assume notamment les missions suivantes :

- des initiatives visant à faire connaître les soins de santé de première ligne en général et la médecine générale en particulier,
- des initiatives visant à optimiser la collaboration multidisciplinaire entre les prestataires de soins de première ligne,
- l'optimisation de l'accessibilité de la médecine générale pour tous les patients de la zone de médecins généralistes,

Les missions susmentionnées constituent une obligation de moyens.

Les Professionnels de santé peuvent s'adresser à l'Association des médecins généralistes pour :

- signaler des problèmes structurels,
- des questions ou propositions en matière de politique,
- l'organisation des soins et de la permanence,
- la coordination au sein des soins de première ligne.

Les autorités et les tiers qui souhaitent une concertation concernant la politique locale de santé s'adressent de préférence et en priorité à l'Association des médecins généralistes. Les contacts individuels avec des médecins généralistes ne peuvent être considérés comme une position collective ni comme une représentation formelle des médecins généralistes de la zone.

L'Association des médecins généralistes doit être contactée par les canaux de communication qu'elle a définis, à savoir via info@artsenkring.be. L'Association des médecins généralistes évalue de manière autonome si et de quelle manière elle donne suite à ces demandes ou signalements.

L'Association des médecins généralistes n'est pas partie à la relation de soins entre le Patient et le Professionnel de santé.

Artikel 3. Fonctionnement du Poste de garde

La permanence au sein de l'Association des médecins généralistes est assurée par les Professionnels de santé désignés à cet effet par l'Association des médecins généralistes. La zone d'activité de l'Association des médecins généralistes comprend la région suivante : Zennevallei (Halle 1500 Halle, Essenbeek, 1501 Buizingen, 1502 Lembeek – Sint-Pieters-Leeuw, 1600 Sint-Pieters-Leeuw, Oudenaken, Sint-

Laureins-Berchem, 1601 Ruisbroek, 1602 Vlezenbeek – Drogenbos (1620) – Linkebeek (1630) – Sint-Genesius-Rode (1640) – Beersel 1650 Beersel, 1651 Lot, 1652 Alseberg, 1653 Dworp, 1654 Huizingen – Pepingen 1670 Pepingen ; Bogaarden, Heikruis, 1671 Elingen, 1673 Beert, 1674 Bellingen).

Le Patient peut s'adresser au Poste de garde de l'Association des médecins généralistes pour tous les problèmes médicaux nécessitant des soins urgents pendant les week-ends, les jours fériés et les soirées et nuits, qui ne peuvent être reportés jusqu'aux heures normales de travail suivantes du Médecin généraliste. Le Poste de garde peut limiter son intervention si le problème de santé ne peut être qualifié de soins urgents de médecine générale.

Le Patient ne peut pas s'adresser au Poste de garde pour :

- les questions médicales qui peuvent attendre le prochain jour ouvrable,
- les renouvellements d'ordonnances,
- la délivrance de certificats d'aptitude sportive.

Pour sa consultation au Poste de garde, le Patient apporte :

- la carte d'identité électronique, la Kids-ID ou la carte ISI+,
- toute information éventuelle concernant ses antécédents médicaux et les médicaments qu'il prend,
- les attestations et documents d'assurance en cas d'accident,
- la carte bancaire et/ou suffisamment d'argent liquide pour effectuer le paiement (nous n'acceptons pas Mastercard/Visa).

Le Poste de garde est ouvert :

- en semaine : de 18 h à 8 h,
- le week-end : du vendredi 18 h au lundi 8 h,
- les jours fériés : de la veille du jour férié à 18 h jusqu'au lendemain du jour férié à 8 h.

L'Association des médecins généralistes conclura, si nécessaire, des accords entre l'Association des médecins généralistes, les Hôpitaux et les spécialistes extrahospitaliers.

Le Professionnel de santé est présent au Poste de garde aux heures convenues avec lui ou elle. Si le Patient n'est pas en mesure de se rendre au Poste de garde, le Professionnel de santé se déplace chez le Patient. Les visites à domicile sont réservées aux Patients qui, pour des raisons médicales, ne peuvent pas ou peuvent très difficilement se déplacer. Il n'existe aucun droit opposable à une visite à domicile.

Artikel 4. Dispositions déontologiques

Le Professionnel de santé s'engage, pendant l'exercice de la permanence au Poste de garde, à respecter en permanence les dispositions déontologiques reprises dans le Code de déontologie médicale, telles qu'élaborées par l'Ordre des médecins. Cela signifie que :

- le Professionnel de santé ne perturbera pas, lors de son intervention, la relation existante entre le Patient et son Médecin généraliste,
- seuls les soins nécessaires ou urgents seront dispensés au Patient,
- un diagnostic posé antérieurement par un confrère ne sera pas remis en question sans motif fondé, et le traitement ne sera ni interrompu ni modifié,

- les coordonnées du Médecin généraliste sont consignées. Si le Patient n'a pas de médecin généraliste, il lui est demandé de chercher un médecin généraliste pour assurer la suite des soins après la permanence,
- le Professionnel de santé transmet au Médecin généraliste le compte rendu de la consultation ainsi que les résultats d'éventuels examens techniques urgents,
- le Professionnel de santé ne recherchera pas spontanément le Patient, même après une hospitalisation ; cela ne se fera qu'après un nouvel appel. Il est indiqué au Patient que le Médecin généraliste sera informé et que celui-ci assurera, si nécessaire, la poursuite du traitement,
- si une hospitalisation immédiate est nécessaire, le nom du Médecin généraliste sera mentionné sur la lettre d'adressage,
- le Professionnel de santé répond à tout appel entrant au Poste de garde pendant l'exercice de la permanence,
- si un Patient n'est pas présent à l'arrivée du Professionnel de santé pour une visite à domicile, celui-ci laisse un mot indiquant que l'appel a été traité,
- le Professionnel de santé applique, pour chaque prestation effectuée pendant la permanence, les tarifs d'honoraires et le ticket modérateur en vigueur,
- un Professionnel de santé qui pratique également une médecine alternative s'en abstient pendant l'exercice de la permanence au Poste de garde,
- sauf circonstances exceptionnelles laissées à l'appréciation du Professionnel de santé, celui-ci ne prescrit jamais de certificat d'incapacité de travail pour plus de trois jours ouvrables. Les prescriptions de médicaments se limitent également au strict nécessaire,
- le Professionnel de santé veille toujours à fournir des services de qualité et se comporte conformément aux normes générales de diligence applicables,
- le Professionnel de santé est assuré en responsabilité professionnelle et paie correctement les primes nécessaires à cet effet.

Artikel 5. Consentement éclairé

Le Professionnel de santé informe le Patient de son état de santé et de son évolution présumée. Le Professionnel de santé informe le Patient, préalablement et en temps utile, de l'intervention envisagée conformément aux modalités prévues par la Loi relative aux droits du patient. À la demande du Patient, les informations relatives au consentement peuvent être communiquées par écrit, sur papier ou sous forme électronique. Le Patient a toujours le droit de poser des questions supplémentaires.

Le Patient a le droit de consentir de manière informée, préalable et libre à toute intervention du Professionnel de santé. À la demande du Patient ou du Professionnel de santé et avec l'accord du Patient ou du Professionnel de santé, le consentement peut être consigné par écrit, sur papier ou sous forme électronique, et être ajouté au dossier du patient. Le Patient est réputé avoir donné son consentement éclairé s'il suit les instructions du Professionnel de santé pendant la consultation ou s'il autorise l'examen par le Professionnel de santé.

Le Patient a à tout moment le droit de refuser l'intervention du Professionnel de santé ou de retirer son consentement, oralement ou par écrit. À la demande du Patient ou du Professionnel de santé, le refus ou le retrait du consentement sera consigné par écrit, sur papier ou sous forme électronique, et ajouté au dossier du patient.

Le cas échéant, le Représentant exerce les droits du Patient tels que décrits dans le présent article.

Le Patient peut à tout moment, à son choix, se faire assister par une Personne de confiance.

Artikel 6. Tarifs

Les tarifs applicables à l'intervention du Professionnel de santé sont ceux fixés dans la convention en vigueur au moment de la prestation.

Outre ces tarifs, des frais distincts peuvent être facturés au Patient pour des prestations, du matériel ou des services qui ne sont pas remboursés par l'INAMI, pour autant que cette facturation soit légalement autorisée et que le Patient en ait été informé au préalable.

Pendant la permanence officielle, les tarifs de la convention sont appliqués, même si les Professionnels de santé ne sont pas conventionnés.

Si l'assurabilité du Patient peut être vérifiée, le Patient ne paie que le ticket modérateur.

Artikel 7. Rendez-vous et annulation

Les consultations ou visites ne sont possibles que sur rendez-vous téléphonique via le numéro 1733. Les personnes sourdes et malentendantes peuvent demander une consultation ou une visite par SMS au numéro 0487908159.

Si le Patient souhaite annuler le rendez-vous, il doit le signaler via le 023611010.

Si le Patient ne se présente pas au rendez-vous sans avoir prévenu au moins 30 minutes à l'avance, un montant de 20 € peut être facturé, sauf en cas de force majeure telle que visée à l'article 5.226 du Code civil. Si le Poste de garde doit annuler un rendez-vous sans avoir prévenu au moins 30 minutes à l'avance, le Patient peut prétendre à une indemnité de 20 €, sauf en cas de force majeure telle que visée à l'article 5.226 du Code civil.

Artikel 8. Paiement

Toute consultation doit être payée immédiatement. Le paiement peut être effectué en espèces, par carte bancaire ou via WERO. Nous n'acceptons pas Mastercard ni Visa. Pour les patients bénéficiant de l'intervention majorée, le régime du tiers payant est toujours appliqué, pour autant que l'assurabilité puisse être vérifiée. Si le Patient ne peut pas payer immédiatement, une facture lui est adressée.

Si la facture n'est pas payée, en tout ou en partie, à l'échéance, le Poste de garde s'engage à envoyer au Patient une première mise en demeure gratuite sur support durable, sous la forme d'un premier rappel, conformément à l'article XIX.2 du Code de droit économique.

En cas de non-paiement par le Patient après le délai d'attente légal de 14 jours, qui commence à courir à partir du 3e jour ouvrable, c'est-à-dire tout jour qui n'est ni un dimanche ni un jour férié légal en Belgique, après l'envoi de la mise en demeure par courrier, ou à partir du jour suivant celui de l'envoi de la mise en demeure par e-mail, le Patient est redevable, pour la période allant du jour suivant celui de l'envoi de la mise en demeure au Patient jusqu'au paiement intégral, d'intérêts de retard sur le montant dû au taux d'intérêt de référence majoré de 8 points de pourcentage, tel que prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales et publié dans les annexes du Moniteur belge.

Également après le délai d'attente légal de 14 jours, dont le jour de départ est calculé comme indiqué ci-dessus, le Patient est redevable d'une indemnité forfaitaire fixée comme suit :

- (i) (i) 20,00 euros si le montant dû est inférieur ou égal à 150,00 euros,
- (ii) (ii) 30,00 euros, majorés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500,00 euros, si le montant dû est compris entre 150,01 et 500,00 euros,
- (iii) (iii) 65,00 euros, majorés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500,00 euros, avec un maximum de 2 000,00 euros si le montant dû est supérieur à 500,00 euros.

Tout paiement effectué par l'Association des médecins généralistes à une entreprise ou à un Fournisseur sera effectué dans les 30 jours calendrier suivant la date de facturation.

Artikel 9. Responsabilité

Toute demande en responsabilité du Patient, du Représentant, de la Personne de confiance, du Fournisseur ou d'un Tiers à l'égard de l'Association des médecins généralistes est toujours régie par le droit de la responsabilité contractuelle, à l'exclusion de la responsabilité extracontractuelle. Toute demande en responsabilité à l'égard d'un Professionnel de santé au sein de l'Association des médecins généralistes, d'un travailleur, d'un bénévole ou d'un auxiliaire de l'Association des médecins généralistes ne peut être dirigée directement par le Patient, le Représentant, la Personne de confiance, le Fournisseur ou le Tiers contre le Professionnel de santé, le travailleur, le bénévole ou l'auxiliaire, mais fait l'objet d'une demande en responsabilité contractuelle à l'égard de l'Association des médecins généralistes.

Ni l'Association des médecins généralistes, ni le Professionnel de santé, ni un travailleur, bénévole ou auxiliaire de l'Association des médecins généralistes ne peuvent être tenus responsables des dommages indirects, notamment des pertes de bénéfices ou d'une perte de chance.

L'Association des médecins généralistes est uniquement responsable des dommages résultant directement de ses propres fautes dans l'organisation du Poste de garde et du fonctionnement du cercle, dans les limites prévues par la loi. L'Association des médecins généralistes n'est pas responsable des perturbations ou interruptions de l'accessibilité téléphonique ou numérique dues à un cas de force majeure ou à des tiers.

La responsabilité de l'Association des médecins généralistes, quel que soit le demandeur et quelle que soit la nature ou l'ampleur de la faute et du dommage, est limitée au montant versé par l'assureur. Cette couverture s'élève au maximum à 2 500 000 € en cas de dommages corporels et à 250 000 € en cas de dommages matériels par sinistre.

L'Association des médecins généralistes a toujours droit à la réparation intégrale du dommage qui lui est causé. En cas de dommage matériel, cela implique que le matériel soit indemnisé à sa valeur à neuf.

Tout Patient, sa Personne de confiance, son Représentant, toute autre personne qui accompagne le Patient lors d'une consultation, ainsi que tout Fournisseur ou Tiers doit se comporter comme une personne normalement prudente. En cas de non-respect entraînant un dommage, le dommage réel subi par l'Association des médecins généralistes et/ou son Professionnel de santé, travailleur, bénévole ou auxiliaire sera indemnisé par le Patient, sa Personne de confiance, son Représentant, toute autre personne qui accompagne le Patient lors d'une consultation, ou par le Fournisseur ou le Tiers.

Les limitations/exclusions prévues au présent article ne peuvent s'appliquer dans la mesure où la faute a porté atteinte à la vie ou à l'intégrité physique ou psychique, ni en cas de dol ou de faute lourde ou, sauf en cas de force majeure, en cas de non-respect d'une obligation constituant l'une des prestations principales du contrat ou une obligation essentielle faisant l'objet du contrat.

Artikel 10. Livraison et délai d'exécution

La livraison des biens ou services par un Fournisseur a lieu au siège de l'Association des médecins généralistes, sauf convention contraire.

Les biens du Fournisseur doivent être livrés conformément à ce qui a été convenu dans le contrat. L'Association des médecins généralistes n'accepte aucune annulation ni modification, sauf accord écrit préalable.

Lorsqu'un délai dans lequel un Fournisseur doit exécuter sa prestation a été convenu, celle-ci doit être effectuée dans le délai convenu. L'Association des médecins généralistes peut mettre fin au contrat avec le Fournisseur si celui-ci dépasse ce délai d'exécution et après avoir mis le Fournisseur en demeure d'exécuter ses obligations dans un délai raisonnable. En cas de résiliation, l'Association des médecins généralistes n'est redevable d'aucun coût ni indemnité, sans préjudice de son droit de réclamer des dommages et intérêts au Fournisseur.

L'Association des médecins généralistes est autorisée, sans autorisation judiciaire et sans mise en demeure préalable, à mettre fin au contrat avec un Fournisseur avec effet immédiat s'il existe de sérieux soupçons que le Fournisseur se trouve en état de faillite au sens de l'article XX.99 du Code de droit économique, que le Fournisseur a demandé sa faillite ou qu'il a été assigné en faillite.

Artikel 11. Vices apparents ou cachés

L'Association des médecins généralistes peut formuler des réclamations concernant des divergences ou défauts apparents dans un délai de quatorze jours calendrier suivant la livraison du bien ou du service. L'Association des médecins généralistes peut introduire des actions en justice dans un délai raisonnable après avoir formulé une réclamation, ce délai raisonnable ne pouvant être inférieur à un an à compter du jour où le défaut de conformité a été constaté.

La signature du bon de livraison par un Professionnel de santé, un travailleur, un bénévole ou un auxiliaire de l'Association des médecins généralistes vaut uniquement accusé de réception des biens et non confirmation de l'absence de vices apparents.

L'Association des médecins généralistes peut formuler des réclamations concernant des vices cachés dans un délai de quatorze jours calendrier à compter de la découverte du vice. L'Association des médecins généralistes peut introduire des actions en justice dans un délai raisonnable en cas d'entreprise ou dans un bref délai en cas de vente après avoir formulé une réclamation, ce délai raisonnable en cas d'entreprise ou ce bref délai en cas de vente ne pouvant être inférieur à deux ans à compter de la livraison du bien ou du service.

Artikel 12. Force majeure et imprévision

L'Association des médecins généralistes informera ses Patients, Professionnels de santé, travailleurs, bénévoles, auxiliaires, Fournisseurs et/ou Tiers, dans un délai raisonnable, de la survenance d'une situation de force majeure ou d'imprévision. L'« imprévision » désigne la situation dans laquelle :

- (i) (i) une circonstance rend l'exécution de l'obligation considérablement plus lourde ou difficile, ou raisonnablement impossible, et
- (ii) (ii) cette circonstance était imprévisible lors de la conclusion du contrat, et
- (iii) (iii) cette circonstance n'est pas due à une faute de l'Association des médecins généralistes.

En cas de force majeure ou d'Imprévision, l'Association des médecins généralistes est en droit de demander une renégociation du contrat en vue de son adaptation, compte tenu de la force majeure ou de l'Imprévision. Cela s'applique sans préjudice de la possibilité pour l'Association des médecins généralistes de se prévaloir de l'article 5.74, dernier alinéa, du Code civil.

En outre, l'Association des médecins généralistes est en droit de mettre fin au contrat, sans intervention judiciaire, en cas de non-exécution définitive de l'obligation lorsque celle-ci est affectée par la force majeure ou l'Imprévision pendant plus d'une semaine.

L'Association des médecins généralistes n'est redevable d'aucune indemnité en situation de force majeure ou d'Imprévision.

Artikel 13. Vie privée / protection des données

L'Association des médecins généralistes est responsable du traitement des données à caractère personnel conformément à la législation en vigueur, notamment au Règlement général sur la protection des données. Pour le traitement des données dans le cadre de la consultation, l'Association des médecins généralistes partage cette responsabilité avec le Médecin généraliste. Pour plus d'informations sur les données traitées par l'Association des médecins généralistes et les raisons de leur traitement (pas uniquement dans le cadre de la consultation du Patient, mais par exemple aussi pour la facturation ou l'évaluation interne de la qualité), sur les personnes pouvant consulter les données du Patient (pas uniquement le Médecin généraliste, mais par exemple aussi l'administration médicale, certaines autorités ou des prestataires externes agissant pour le compte de l'Association des médecins généralistes), sur la durée de conservation de ces données et sur les droits dont dispose le Patient à cet égard (par exemple le droit d'accès aux données à caractère personnel ou le droit à la rectification ou à l'effacement de certaines données), le règlement de protection de la vie privée de l'Association des médecins généralistes peut être consulté. Le Patient peut le consulter à l'accueil ou via le site web de l'Association des médecins généralistes : <https://www.artsenkringzennevallei.be/artsenkring-zennevallei/privacyverklaring>. Pour toute question concernant le traitement des données à caractère personnel par l'Association des médecins généralistes, le Patient peut également contacter notre délégué à la protection des données via info@artsenkring.be.

En particulier, dans le cadre de son obligation décréte, l'Association des médecins généralistes encouragera et optimisera les échanges de données nécessaires pour assurer la continuité et la qualité des soins entre les médecins généralistes eux-mêmes et entre les médecins généralistes et les organisations, services et personnes proposant une offre de soins plus spécialisée. Ces échanges de données sont toujours effectués conformément au cadre légal applicable et dans le respect du secret professionnel.

L'Association des médecins généralistes fait chaque année rapport à l'administration sur le nombre total de médecins généralistes actifs et de médecins généralistes en formation dans sa zone d'activité. Dans le cadre de cette mission, les données suivantes sont transmises :

- a) a) le nom et le prénom ;
- b) b) les coordonnées suivantes du médecin généraliste actif ou du médecin généraliste en formation et du cabinet dans lequel il travaille :
 - 1) 1) l'adresse e-mail du médecin généraliste actif ou du médecin généraliste en formation ;
 - 2) 2) l'adresse du cabinet ;
 - 3) 3) l'adresse e-mail de la personne de contact du cabinet ;
- c) c) le numéro INAMI du médecin généraliste actif ou du médecin généraliste en formation.

Ces données sont transmises à l'administration aux fins mentionnées à l'article 23, § 1er, alinéa 1er, 2° et 3°, du décret du 26 avril 2019 relatif à l'organisation des soins de première ligne, aux plateformes régionales de soins et au soutien des prestataires de soins de première ligne. L'Association des médecins généralistes conserve les données à caractère personnel aux fins précitées pendant une durée maximale de trois mois après leur transmission à l'administration.

Artikel 14. Assurance

Le Professionnel de santé informe le Patient s'il dispose ou non d'une couverture d'assurance ou d'une autre forme de protection individuelle ou collective en matière de responsabilité professionnelle.

À la demande du Patient, le Professionnel de santé informe le Patient de sa compétence professionnelle et de son expérience professionnelle.

Artikel 15. Obligations du Patient

Le Patient coopère pleinement à l'examen et aux prestations de services fournis par l'Association des médecins généralistes et/ou le Professionnel de santé, sous réserve de l'application de l'article 2, alinéa 3, des présentes Conditions générales.

Le Patient communique spontanément toute information pertinente concernant son état de santé ainsi que toute allergie à une substance ou à un médicament. Ni l'Association des médecins généralistes ni le Professionnel de santé ne peuvent être tenus responsables des dommages résultant de la non-communication, de la communication erronée ou incomplète d'informations pertinentes concernant l'état de santé du Patient, ainsi que de toute allergie à une substance ou à un médicament, après que le Patient a été invité à les communiquer.

Le Patient, sa Personne de confiance, son Représentant, toute autre personne qui accompagne le Patient lors d'une consultation et le Professionnel de santé se comportent avec respect les uns envers les autres, envers les autres patients et envers les autres Professionnels de santé, travailleurs, bénévoles ou auxiliaires de l'Association des médecins généralistes.

Artikel 16. Droit de plainte

Le Patient a le droit d'introduire une plainte concernant l'exercice de ses droits tels qu'ils sont accordés par la Loi relative aux droits du patient auprès du Service fédéral de médiation « Droits du patient ».

Les plaintes peuvent également être introduites auprès de l'organe d'administration de l'Association des médecins généralistes via info@artsenkring.be. L'Association des médecins généralistes traite les plaintes avec soin et dans un délai raisonnable et peut demander des informations complémentaires afin d'examiner la plainte. Une plainte ne suspend pas l'obligation de paiement.

Artikel 17. Dispositions générales

Les présentes Conditions générales s'appliquent toujours, pour éviter toute ambiguïté, dans les limites du droit impératif et des règles d'ordre public.

Les voies de recours auxquelles l'Association des médecins généralistes peut faire appel en vertu des présentes Conditions générales s'appliquent toujours, pour éviter toute ambiguïté, sans préjudice du droit de l'Association des médecins généralistes de recourir à d'autres voies de recours prévues par le droit applicable (par exemple, une clause pénale forfaitaire n'exclut pas que l'Association des médecins généralistes puisse réclamer un dommage réel plus élevé).

La nullité ou l'inapplicabilité d'une disposition des Conditions générales n'affecte pas la validité et l'applicabilité du reste des Conditions générales. Le cas échéant, la disposition nulle ou inapplicable sera modifiée de manière à ce que la disposition qui est nulle en raison d'un dépassement des limites légales soit ramenée aux limites maximales autorisées par la loi et à ce que la disposition soit, dans la mesure du possible, conforme à l'intention initiale des Parties.

Les présentes Conditions générales sont exclusivement régies par le droit belge.

À l'exception du cas où l'Association des médecins généralistes introduit une action contre un Patient, une Personne de confiance, un Représentant, toute autre personne qui accompagne le Patient lors d'une consultation ou tout Tiers qui n'est pas une entreprise, seuls les cours et tribunaux du siège de l'Association des médecins généralistes sont compétents pour connaître de tout litige et statuer à son sujet.