

Hôpitaux de Grand Cognac

Livret d'accueil
édition 2024

ch-cognac.fr

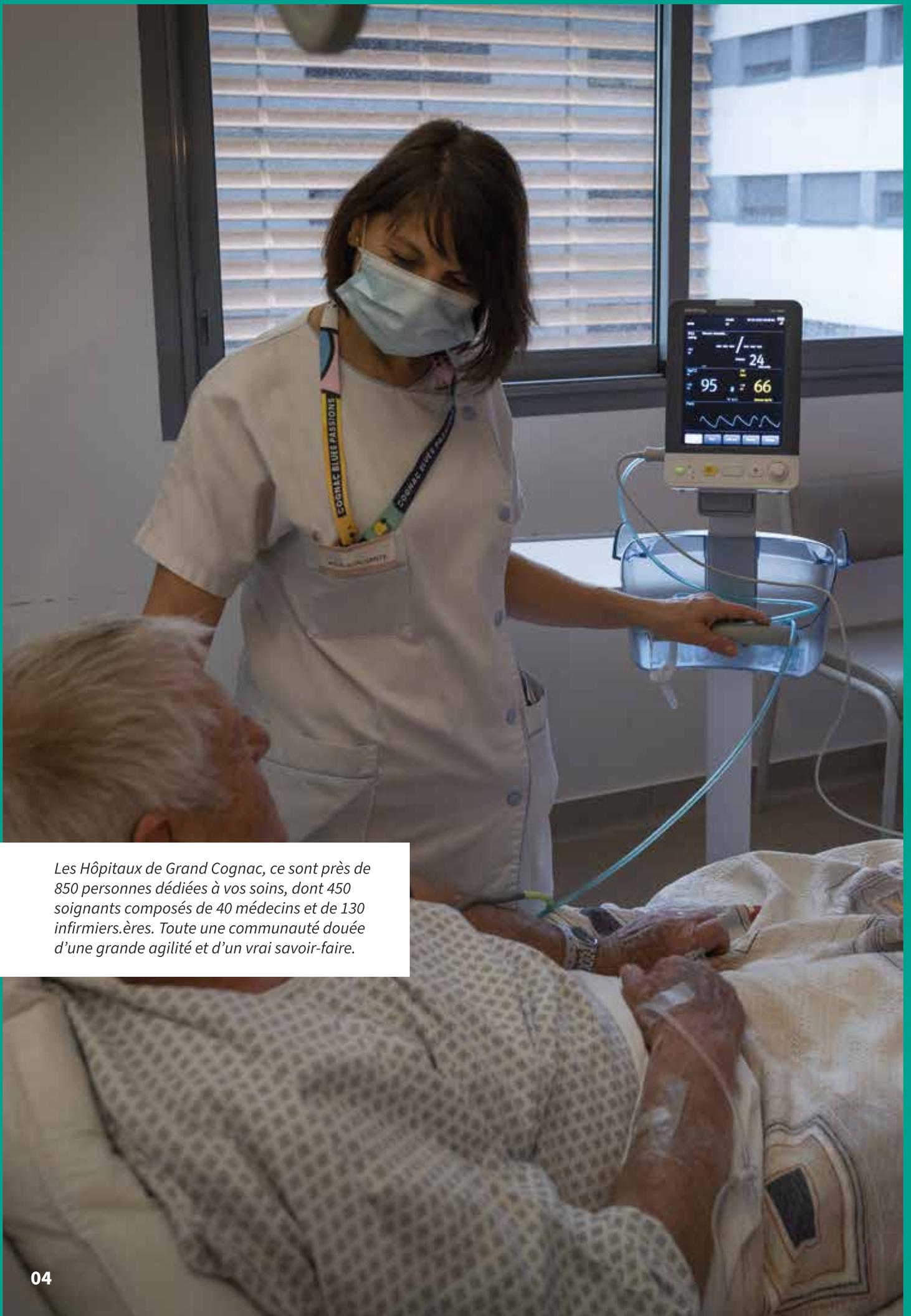




SOMMAIRE

HÔPITAUX DE GRAND COGNAC

| | |
|--------------------------------|----|
| Bienvenue | 05 |
| Les Hôpitaux de Grand Cognac | 06 |
| Les urgences/SMUR | 08 |
| Médecine | 08 |
| Maternité | 10 |
| Les services médico-techniques | 12 |
| L'éducation et la prévention | 13 |
| Nos professionnels | 14 |
| Votre admission | 16 |
| Frais de séjour | 20 |
| Vos droits | 22 |
| Espace des usagers | 26 |
| Vos devoirs | 27 |
| Charte du patient hospitalisé | 29 |
| Votre séjour de A à Z | 32 |
| Votre sortie | 40 |
| Formalités décès | 42 |
| Appréciation du séjour | 42 |



Les Hôpitaux de Grand Cognac, ce sont près de 850 personnes dédiées à vos soins, dont 450 soignants composés de 40 médecins et de 130 infirmiers.ères. Toute une communauté douée d'une grande agilité et d'un vrai savoir-faire.

Votre état de santé nécessite aujourd'hui un séjour au sein de notre établissement. Nous sommes conscients de votre inquiétude et de votre attente face à cet évènement. Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions de votre confiance.

Soyez convaincu(e) que tout a été fait pour que le meilleur accueil vous soit réservé.

L'équipe médicale ainsi qu'un personnel qualifié et dévoué s'efforceront de tout mettre en œuvre afin de vous apporter les meilleurs soins et rendre ce séjour imposé le plus court et le plus confortable possible.

La vocation des Hôpitaux de Grand Cognac est de diagnostiquer, de soigner, de former et d'accompagner tous les âges de la vie, dans une philosophie professionnelle qui encourage le travail en équipe et les retours d'expérience.

Nous souhaitons que vous trouviez dans ce livret d'accueil tous les renseignements qui vous permettront de faciliter votre séjour au sein de l'établissement.

Nous sommes à votre disposition : n'hésitez pas à nous contacter en cas de difficultés ou, plus simplement, pour nous demander un renseignement ou un conseil.

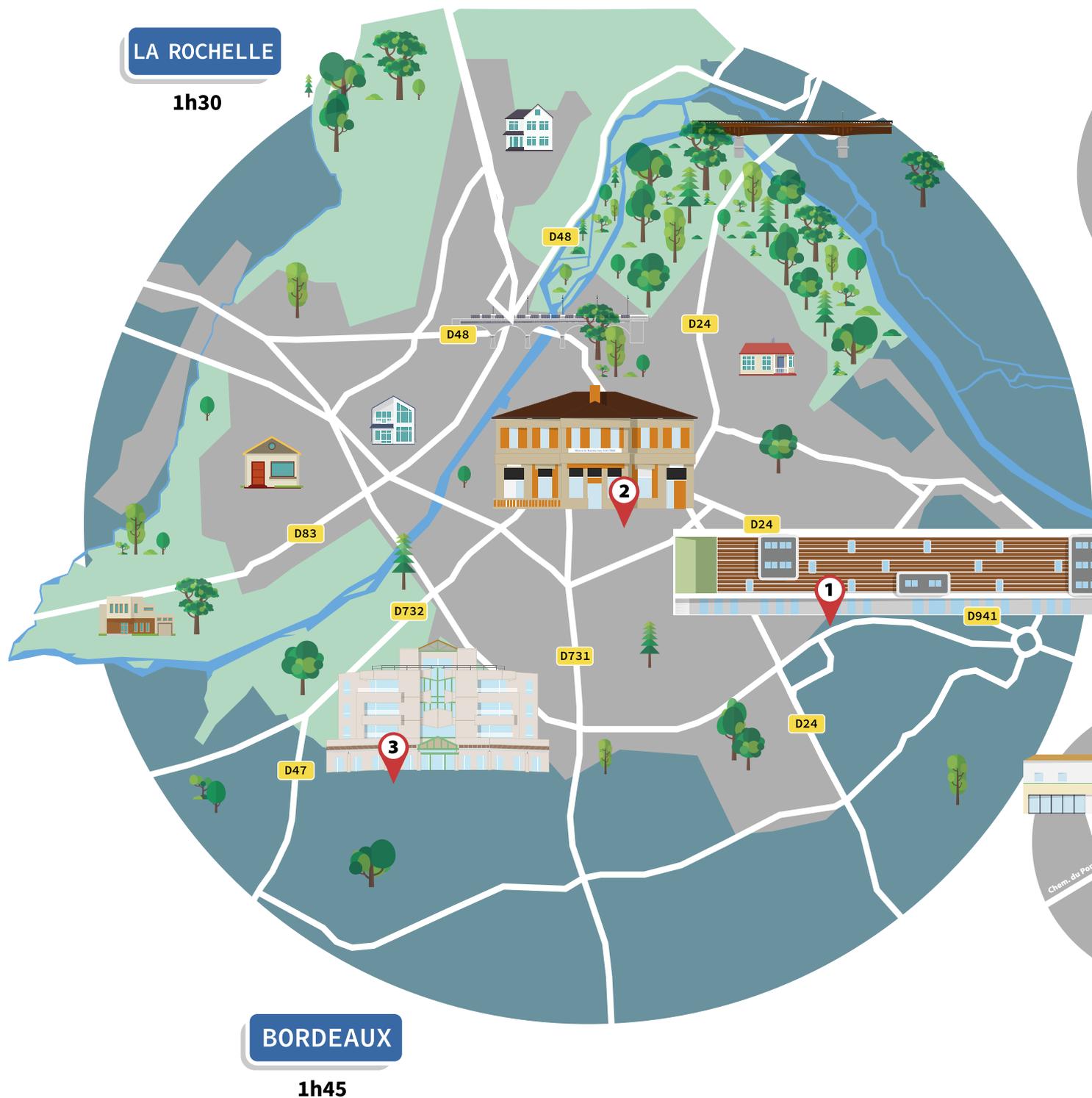
Un questionnaire est mis à votre disposition, à remplir à l'issue de votre séjour. Votre avis est précieux pour améliorer la qualité des prestations que nous vous proposons. N'hésitez pas à prendre quelques instants pour répondre à ce questionnaire de satisfaction.

Nous espérons que ce livret répondra à vos questions et rendra votre séjour moins difficile.

Le Directeur

Les Hôpitaux de Grand Cognac

Les Hôpitaux de Grand Cognac sont issus du regroupement du centre hospitalier de Cognac, de l'hôpital local de Jarnac et de l'hôpital local de Châteauneuf-sur-Charente, l'ensemble réparti sur 5 sites géographiques.



- 1** Le site hospitalier de Châteaubernard (135 lits et places) : services de court séjour (médecine, maternité, SSR) ; services médico-techniques :
- le service d'accueil des urgences,
 - l'hospitalisation de très courte durée (post-urgence),
 - le plateau d'imagerie médicale,
 - le bloc obstétrical,
 - la pharmacie,
 - l'unité de reconstitution des chimiothérapies,

65 avenue d'Angoulême, 16 100 Châteaubernard

☎ 05 45 80 15 15

- 2** La résidence Guy Gautier : un EHPAD de 68 lits.

64 rue de Bellefonds, 16 100 Cognac

☎ 05 45 80 16 20

- 3** La résidence Montesquieu (74 lits): une unité de soins de longue durée de 37 lits (USLD), un EHPAD de 37 lits, une place d'unité d'hébergement renforcée (UHR).

43 rue de Dizedon, 16 100 Cognac

☎ 05 45 80 16 30

- 4** Le site de Châteauneuf-sur-Charente : une unité de soins médicaux et de réadaptation de 6 lits (SMR), une unité de soins de longue durée de 51 lits (USLD), un EHPAD de 66 lits, un accueil de jour thérapeutique Alzheimer, une unité de soins palliatifs de 10 lits(USP).

Place de l'Église, 16120 Châteauneuf-sur-Charente

☎ 05 45 70 83 70

- 5** La résidence médico-sociale de Jarnac : un EHPAD de 88 lits, une maison d'accueil spécialisée de 28 lits (MAS), une unité d'hébergement renforcée de 12 lits (UHR), une unité pour personnes handicapées vieillissantes de 11 lits(UPHV).

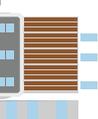
2 avenue de l'Europe, 16 200 Jarnac

☎ 05 45 80 16 00



ANGOULÊME

1h10



Les urgences/SMUR

Les Hôpitaux de Grand Cognac assurent un service d'accueil, de traitement et d'orientation des urgences, 24h24, tous les jours de l'année.

Il dispose d'une unité d'hospitalisation de très courte durée (UHTCD) permettant des hospitalisations de moins de 24 heures ainsi que des lits de médecine post-urgences (de 24 à 48h).

Le SMUR (service mobile d'urgence et de réanimation) intervient à domicile ou sur la voie publique, sur décision du Centre 15, pour les cas les plus urgents et les plus graves.



Le saviez-vous ?
Nous accueillons
en moyenne
15 000
passages
par an !

Médecine

Répartis sur 135 lits, nos services de médecine se composent :

- des services de médecine polyvalente (cardiologie, diabétologique, gériatrie, oncologie, pneumologie, rhumatologie) ;
- d'une unité de soins continus (USC) ;
- d'un plateau d'hospitalisation à temps partiel (hôpitaux de jour et de semaine) ;
- d'une unité de soins médicaux et de réadaptation (SMR).



Maternité

La maternité des Hôpitaux de Grand Cognac vous accueille et vous accompagne dans votre grossesse. Le suivi médical est assuré par des sages-femmes et des gynécologues en lien avec votre praticien de ville. Le service propose 15 lits et est titulaire du label *Hôpital, ami des bébés* depuis 2003. Ce label, porté conjointement par l'Organisation mondiale de la Santé et l'UNICEF, est renouvelé tous les 4 ans et certifie la qualité de l'accompagnement des besoins et des rythmes du nouveau-né et de sa famille dans le respect des bonnes pratiques médicales.

Les grossesses à risque sont dirigées selon le souhait des patientes vers des établissements en mesure de les accueillir.

Un livret d'accueil spécifique à la maternité est disponible. En plus de conseils pratiques et de multiples renseignements, celui-ci précise l'organisation du service et les différentes consultations et actes techniques réalisés au sein de l'établissement :

- Les échographies,
- La préparation à l'accouchement,
- L'accouchement,
- L'anesthésie péridurale (pratiquée à la demande),
- Le suivi pédiatrique,
- Les massages bébé,
- La rééducation périnéale.







Les services médico-techniques

Les services médico-techniques sont l'ensemble des disciplines faisant appel à un plateau technologique visant au diagnostic et/ou au traitement des maladies.

Sous la responsabilité d'un docteur en médecine et/ou en pharmacie, ces services sont :

- l'unité d'endoscopie digestive et bronchique ;
- les explorations fonctionnelles respiratoires ;
- les explorations fonctionnelles cardio-vasculaires ;
- les blocs opératoires : le bloc obstétrical, les coloscopies, les IVG, les conisation (retrait d'une petite portion du col utérin), les hystérectomies...
- l'imagerie médicale : examens radiologiques, scanographiques, d'IRM, échographiques et mammographiques pour des malades hospitalisés ou externes ;
- la pharmacie (délivrant les médicaments pour les personnes hospitalisées et les ceux uniquement disponibles en pharmacie hospitalière pour la population) ;
- l'anesthésiologie.



L'éducation et la prévention

Convaincues que la santé passe aussi par la parole et par l'écoute, nos équipes ont aussi une mission de prévention et d'enseignement par le biais de plusieurs services :

la permanence d'accès aux soins de santé (PASS) pour les personnes les plus démunies ;
le CeGIDD (centre d'information, de dépistage, et de diagnostic pour notamment l'hépatite virale, le syndrome d'immunodéficience acquise...) ;
les consultations d'aide au sevrage tabagique ;
l'éducation diabétique diététique ;
l'éducation à l'allaitement ;
le planning familial.



Nos professionnels...

Les Hôpitaux de Grand Cognac emploient environ 850 professionnels, répartis entre 120 métiers, faisant de l'établissement de santé le deuxième employeur de la cité des eaux de vie et du pays de Cognac.

► **pour vous accueillir :**

Le personnel du Bureau des Admissions, situé dans le hall d'entrée, assure la constitution de votre dossier administratif.

Les secrétaires médicales vous dirigent et sont à votre disposition pour tout renseignement.

► **pour vous entourer :**

Dès votre arrivée, vous êtes entouré(e) par une équipe pluridisciplinaire :

les médecins assurent le diagnostic, la prise en charge et le suivi de votre prise en charge ;

le cadre de santé : responsable de l'organisation du service, il coordonne les soins qui sont dispensés ;

le personnel soignant (infirmiers.ères, aides-soignant.e.s) : placé sous l'autorité du cadre de santé, il est chargé de vous assurer des soins de qualité et de veiller à votre confort ;

les agents des services hospitaliers (ASH), chargés de l'entretien des locaux.

► pour intervenir :

le service social

les psychologues

les diététiciens

les brancardiers

les manipulateurs de radiologie, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophonistes, moniteurs d'activité physique adaptée.

Les noms et fonctions sont identifiés sur les tenues de travail.

► pour un bon déroulement :

le personnel de la pharmacie,

le personnel des services logistiques (livraisons, gestion des déchets, cuisine, blanchisserie, standard),

le personnel des services techniques,

le personnel des services administratifs.



Le conseil de surveillance a pour mission principale de se prononcer sur la stratégie de l'établissement et d'exercer le contrôle de sa gestion. Il délibère sur le projet d'établissement, le compte financier et l'affectation des résultats, la participation à une communauté hospitalière de territoire, le rapport annuel d'activité, les conventions conclues entre établissements...

Le conseil de surveillance, est composé de 3 groupes :

- des représentants des collectivités territoriales
- des représentants du personnel médical et non médical
- des personnalités qualifiées dont 2 représentants des usagers

Le directeur, nommé par le directeur du Centre national de Gestion, assure la gestion et la conduite générale de l'établissement. Il est assisté d'une équipe de direction.

Votre admission

L'admission dans un établissement d'hospitalisation nécessite certaines formalités administratives indispensables pour obtenir la prise en charge de vos frais de séjour par les organismes de protection sociale (caisse de Sécurité Sociale, mutuelles), faute de quoi ces frais resteraient à votre charge.

C'est pourquoi ces formalités doivent être effectuées lors de votre arrivée, par vous-même ou l'un de vos proches. Si vous êtes entré en urgence, ces formalités devront être effectuées ultérieurement.

ADMISSION EN URGENCE

À votre arrivée au service des Urgences, vous serez examiné(e) par un médecin qui vous prodiguera, le cas échéant, les premiers soins.

Les renseignements administratifs seront recueillis par un agent administratif pendant les heures d'ouverture.

En dehors de ces heures, le recueil de ces renseignements est assuré par le personnel des urgences.

Si votre état de santé nécessite une hospitalisation, vous serez installé(e) dans une chambre du service qui vous accueillera, sans formalité préalable.

Les formalités seront accomplies ultérieurement par votre famille au bureau des admissions.

Votre traitement personnel

Vous devez apporter votre traitement à l'hôpital car il pourrait être utilisé dans l'attente d'approvisionnement par la pharmacie de l'hôpital en tout début d'hospitalisation.

Pensez à apporter votre ordonnance.

Il est important de prendre la dernière ordonnance complète délivrée par votre médecin traitant.

Dois-je utiliser mon traitement personnel durant l'hospitalisation ?

Non : celui-ci vous sera retiré provisoirement à l'entrée dans l'unité de soins où vous serez hospitalisé(e) et pendant la durée de votre séjour. Le médecin jugera de la pertinence de votre traitement et y apportera des modifications si nécessaire. Votre traitement vous sera dispensé par la pharmacie de l'hôpital.

Dans quel lieu sera stocké mon traitement personnel ?

Il sera placé dans un endroit sécurisé du service dans l'attente de votre sortie.

Vais-je récupérer mon traitement à la sortie ?

Oui : votre traitement personnel vous sera rendu lors de votre départ de l'unité de soins et une prescription médicale adaptée à votre état de santé vous sera remise pour la suite de votre traitement.



ADMISSION EN DEHORS DES CAS D'URGENCE

Votre médecin traitant a pris un rendez-vous d'hospitalisation

À votre arrivée aux Hôpitaux de Grand Cognac le jour indiqué, vous devez vous présenter au bureau des admissions, situé dans la partie gauche du hall d'entrée, avec la lettre de votre médecin.

Pour le cas où vous seriez dans l'impossibilité de vous présenter vous-même, un de vos proches peut accomplir les formalités d'entrée à condition d'être muni des documents et pièces indispensables.

Horaires d'ouverture du bureau des admissions :

Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Tél : 05 45 80 15 22 ou 05 45 80 15 23

Votre hospitalisation a été prévue lors d'une consultation à l'hôpital

Vous pouvez programmer la date. À la sortie de cette consultation, présentez-vous au bureau des admissions qui établira votre dossier.

Vous éviterez ainsi d'attendre le jour de l'hospitalisation et le retard dans l'accomplissement des formalités

Votre hospitalisation n'a pas été programmée

Présentez vous au bureau des admissions le jour de votre entrée.

ADMISSION D'UN MINEUR OU D'UN MAJEUR PROTÉGÉ (hors cas d'urgence)

L'admission est prononcée par le directeur de l'hôpital, sur avis d'un médecin ou d'un interne de l'établissement, à la demande d'une personne exerçant l'autorité parentale (père, mère, tuteur) ou de l'autorité judiciaire. Pour délivrer des soins, leur accord écrit et signé est obligatoire.

PIÈCES À FOURNIR

En dehors des cas d'urgence, les pièces suivantes doivent être **obligatoirement** fournies au moment de l'admission :

- une pièce d'identité (avec si possible une carte d'identité, permis de conduire, passeport en cours de validité, livret de famille).
- le courrier de votre médecin traitant attestant la nécessité de l'hospitalisation ou la convocation établie par un médecin du centre hospitalier à la suite d'une consultation externe.

Si vous êtes assuré social (quel que soit le régime dont vous dépendez), ***présentez*** :

- votre carte d'assuré social en cours de validité ou votre carte Vitale (la date limite de vos droits doit être postérieure à votre hospitalisation). Vous disposez d'une borne de mise à jour de votre carte Vitale dans le hall de l'hôpital.

Vous ajouterez les documents suivants selon votre situation :

- étudiants : attestation d'inscription au régime étudiant ;
- future maman : votre carnet de maternité ;
- accidenté du travail : le volet n° 2 du triptyque de déclaration d'accident du travail, délivré par l'employeur ;
- retraité ou invalide : votre titre de pension ou votre carte Vitale ;
- étrangers résidant en France : la carte de séjour et une attestation de prise en

charge par un organisme d'assurance maladie ;

- étrangers non-résidant en France : passeport ou carte d'identité ;
- attestation d'affiliation ou reprise d'assurance personnelle ;
- carte européenne pour les ressortissants de la CEE.

Si vous êtes mutualiste :

- votre carte d'adhérent à jour de vos droits.

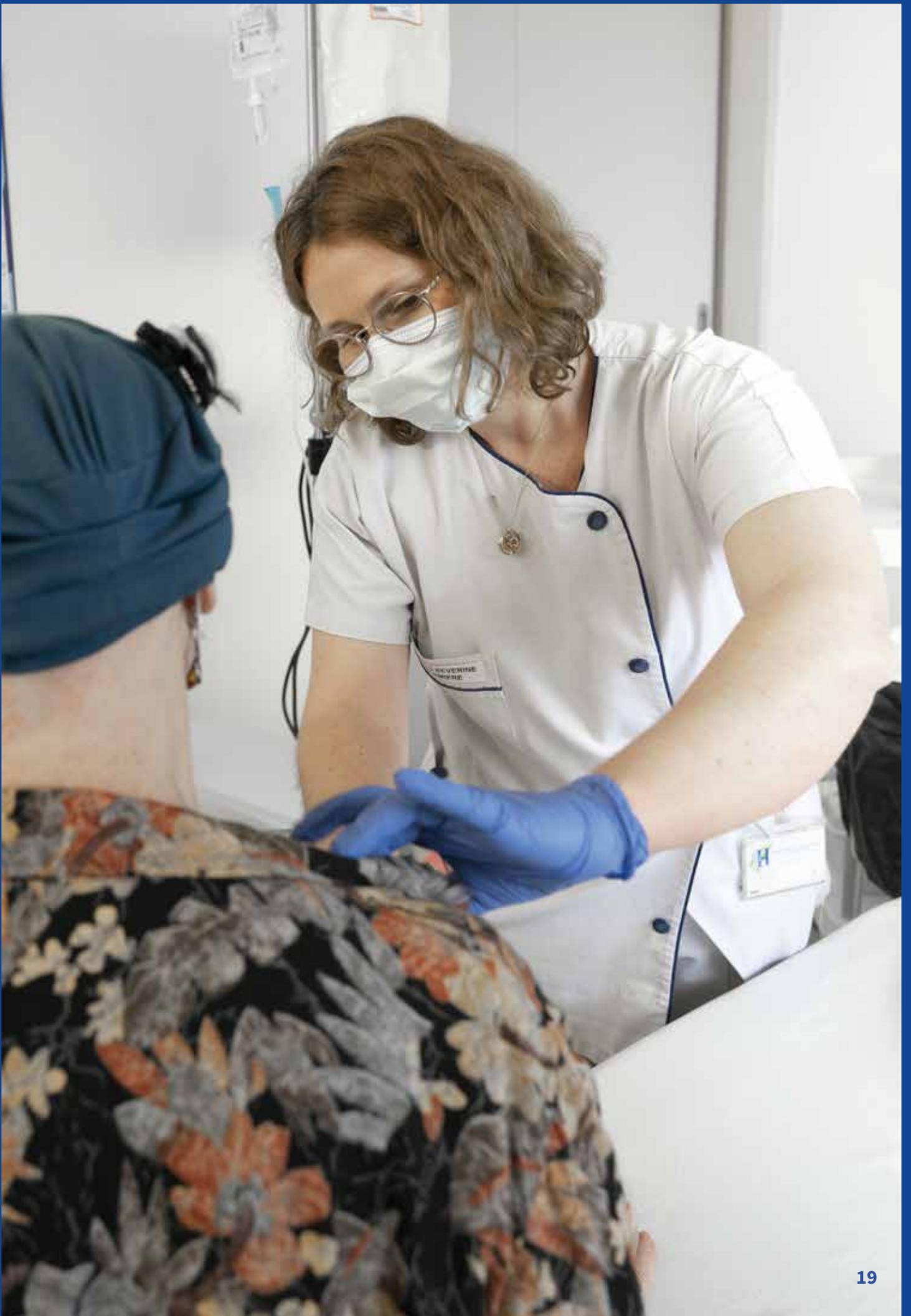
Si vous êtes bénéficiaire de la couverture maladie universelle :

- votre attestation de CMU

Si vous êtes dans l'incapacité de présenter ces diverses pièces lors de votre admission, vous devrez impérativement y remédier durant votre séjour.

En l'absence de couverture sociale, il convient de faire une demande de CMU d'urgence auprès du service de la PASS (permanence d'accès aux soins de santé).

Pour toute hospitalisation, n'oubliez pas de vous munir de votre carte de groupe sanguin ainsi que d'un nécessaire à toilette.



Frais de séjour

Une fois les formalités administratives de votre admission effectuées, les demandes de prise en charge sont transmises par le bureau des admissions aux organismes d'assurance maladie dont vous relevez. En outre, pour le complément, la plupart des mutuelles ont passé convention avec les Hôpitaux de Grand Cognac pour régler directement la part non couverte par la Sécurité Sociale (ce que l'on appelle le *ticket modérateur*).

LES FRAIS DE SÉJOUR SONT COMPOSÉS :

- des frais d'hospitalisation, qui sont calculés en multipliant le prix de journée du service où vous avez été hospitalisé(e) par le nombre de jours d'hospitalisation. Quelle que soit l'heure d'admission ou du départ, la journée d'entrée est intégralement facturée. La journée de sortie n'est pas comptée.
- du forfait journalier, qui correspond à votre participation aux frais hôteliers occasionnés par votre séjour, même si vous bénéficiez d'une prise en charge au titre d'une affection longue durée (ALD).
- de frais divers (téléphone, télévision, frais d'accompagnants, tarification de la chambre particulière si vous l'avez demandée).

QUE RESTERA-T-IL À VOTRE CHARGE ?

Vous devrez vous acquitter de :

- 100 % des frais si vous n'êtes pas assuré(e) social(e)
- 0 % des frais, non compris le forfait journalier si vous n'avez pas de mutuelle dans les cas suivants :
 - en maternité, pendant les 4 derniers mois de grossesse et pendant les 12 jours qui suivent l'accouchement ;
 - dans tous les services, à compter du 31^{ème} jour d'hospitalisation ;
 - si vous êtes accidenté(e) du travail ou atteint d'une maladie professionnelle liée à votre hospitalisation ;
 - si vous êtes hospitalisé(e) à cause d'une maladie de longue durée ;
 - pour les handicapé(e)s, invalides, pensionné(e)s de guerre.
- 20 % dans les autres cas.

Le forfait journalier

Le forfait journalier est à la charge du malade, sauf dans les cas d'exonération prévus par les textes.

Certaines mutuelles acceptent de régler directement le forfait journalier.

Sont exclus du forfait journalier les établissements d'hébergement (long séjour, maison de retraite), les hospitalisations de moins de 24 heures, les consultants externes.

Les frais divers

Les frais de téléphone et les frais d'accompagnant sont à votre charge. Vous devez en effectuer le règlement avant votre sortie de l'établissement.

Les frais de télévision sont à régler directement auprès du prestataire externe.

SUPPLÉMENT POUR CHAMBRE INDIVIDUELLE

En dehors des cas d'isolement sur décision médicale, la mise à disposition d'une chambre individuelle donne lieu au paiement d'un supplément, que la plupart des mutuelles prennent en charge.

Nous vous précisons toutefois que cette possibilité est accordée sous réserve qu'il existe des chambres seules disponibles au moment de votre hospitalisation, et à condition qu'elles ne soient pas occupées par des patients nécessitant un isolement pour raison médicale.

En conséquence, à tout moment pendant votre séjour, il est également possible qu'il vous soit demandé de

libérer votre chambre particulière au bénéfice d'un autre malade pour raison médicale.

CONSULTATION AU TITRE DE L'ACTIVITÉ LIBÉRALE D'UN PRATICIEN TEMPS PLEIN

Certains praticiens de l'établissement sont habilités à exercer une activité libérale, communément appelée « secteur privé ».

Les actes sont à régler au bureau des admissions (régie) ou au secrétariat médical.

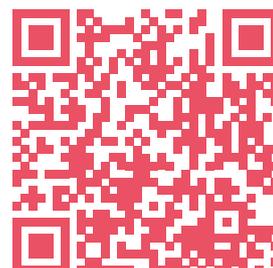
COMMENT EFFECTUER LES PAIEMENTS ?

Vous recevrez à domicile le décompte définitif des sommes à payer.

Votre règlement devra alors être adressé au Comptable du Centre Hospitalier (Trésorerie d'Angoulême) :

*Centre des Finances Publiques
Trésorerie d'Angoulême
1 rue de la Combe
16025 Angoulême cedex*

Sinon, rendez-vous sur le site **PayFip** de la Direction Générale des Finances Publiques.



Vos droits

Selon les dispositions prévues par la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, les équipes des Hôpitaux du Grand Cognac s'engagent à respecter vos droits.

LE DROIT A L'ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX SOINS

Aucune personne ne peut faire l'objet de discriminations dans l'accès à la prévention ou aux soins. Les établissements de santé garantissent l'égal accès de chaque personne aux soins nécessités par son état de santé.

LE DROIT D'ÊTRE INFORMÉ OU NON SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

Cette information porte sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus. Cette information doit être délivrée au cours d'un entretien individuel après avoir pris préalablement rendez-vous avec le médecin ou le cadre de santé de l'unité de soins correspondant à votre hospitalisation (via le secrétariat médical ou auprès de l'équipe paramédicale qui transmettra votre demande).

En sens inverse, la volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

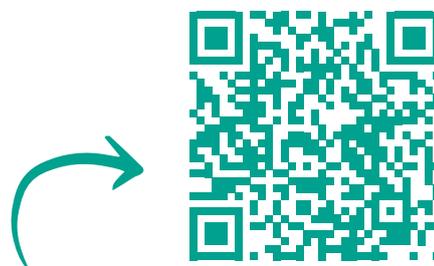
LE DROIT AU CONSENTEMENT PRÉALABLE SUR LES DÉCISIONS MÉDICALES A PRENDRE

Toute personne prend, après entretien avec un professionnel de santé, les décisions concernant sa santé.

Le médecin doit respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment.

Lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée sans que la personne de confiance ou la famille, ou à défaut un de ses proches, ait été consulté, sauf urgence ou impossibilité.

Le consentement d'un mineur ou d'un



** Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page Service Public - Personne de confiance en scannant le QR Code*

majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

LE DROIT DE DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE *

Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé à toute personne majeure de désigner une personne de confiance, qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Si le malade le souhaite, la personne de confiance peut l'accompagner dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

La personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle est désignée par écrit. Cette désignation est facultative et révocable. Elle est valable pour la durée de l'hospitalisation.

LE DROIT AU SOULAGEMENT DE VOTRE DOULEUR

Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée.

Toute personne malade dont l'état le requiert a le droit d'accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement. Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus visant à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage.

LE DROIT AU RESPECT DE VOTRE DIGNITÉ

Toute personne malade a droit au respect de sa dignité. Les professionnels de santé doivent mettre en œuvre tous les moyens à leur disposition pour assurer à chacun une vie digne jusqu'à son terme.

LE DROIT AU RESPECT DE VOTRE VIE PRIVÉE ET AU SECRET DES INFORMATIONS VOUS CONCERNANT

Toute personne prise en charge par un établissement de santé a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant.

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, faites en la demande auprès du personnel du service.

LE DROIT AU RESPECT DE VOTRE LIBERTÉ DE CONSCIENCE

Toute personne prise en charge par un établissement de santé a droit au respect de ses convictions politiques, philosophiques et religieuses.

LE DROIT D'ACCÈS A L'ENSEMBLE DES INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE SANTÉ

Toute personne a le droit d'accéder à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par l'établissement, dès lors que ces informations sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé.

Elle peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne.

Si vous souhaitez utiliser ce droit d'accès à votre dossier médical, vous devez adresser une demande en ce sens au Directeur des Hôpitaux de Grand Cognac en précisant les modalités d'accès souhaitées :

- soit la consultation sur place de votre dossier. Vous pouvez dans ce cas

demander la présence du médecin qui vous a pris en charge ou du médecin médiateur de l'hôpital. Votre médecin pourra recommander que la consultation se fasse avec un accompagnement médical. En cas de refus de votre part, vous pourrez avoir accès à votre dossier sans cet accompagnement. Aucun frais ne vous sera facturé, sauf si vous demandez des reproductions de documents.

- soit l'envoi d'une copie de votre dossier (sous pli confidentiel). L'envoi de votre dossier médical vous sera facturé selon le tarif arrêté par le ministère.

Si vous êtes mineur, vous avez la possibilité de vous opposer à ce que des informations médicales vous concernant soient transmises à vos parents. Vous pouvez également demander à ce qu'ils ne consultent ces informations que par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez.

Par ailleurs, afin de gérer le fichier de ses patients et de réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques, l'établissement utilise des logiciels informatiques. Dans ce cadre :

- des données vous concernant feront l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 ;

- ces données seront transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et seront protégées par le secret médical ;

- vous pouvez, par vous-même ou par l'intermédiaire d'un médecin désigné par vous à cet effet, exercer un droit d'accès et de rectification. Ce droit s'exerce auprès du médecin respon-

sable de l'information médicale dans l'établissement, par l'intermédiaire du praticien responsable du service dans lequel vous avez reçu des soins ou du praticien ayant constitué votre dossier ;
- si vous avez des raisons légitimes à faire valoir, vous avez le droit de vous opposer au recueil et au traitement automatisé de données nominatives vous concernant.

Les informations concernant une personne décédée peuvent être délivrées à ses ayants droits dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits,

sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès. Ce droit s'exerce dans les conditions décrites à ce chapitre.

LE DROIT DE SAVOIR CE QUE VOUS AUREZ À PAYER

Toute personne a droit, à sa demande, à une information sur les frais auxquels elle pourrait être exposée à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic et de soins et les conditions de leur prise en charge.

DROIT DE VOUS FAIRE AIDER PAR LA COMMISSION DES USAGERS

Dans chaque établissement de santé, une commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Les personnes peuvent également contacter le médiateur médical qui est compétent pour examiner les plaintes qui mettent en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service ou le médiateur non médical pour toutes les autres questions.

Vous pouvez faire appel à cette commission en contactant le 05 45 80 15 02 ou par mail : espace-usagers@ch-cognac.fr



Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site des Hôpitaux de Grand Cognac en scannant le QR Code



Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site
des Hôpitaux de Grand Cognac
en scannant le QR Code

Espace des usagers

L'espace des usagers vise à faciliter le dialogue entre les usagers, les professionnels et l'institution. Il est ouvert à toute personne hospitalisée ou suivie en ambulatoire ainsi qu'à leurs proches. C'est un lieu d'accueil, d'écoute, d'information et de soutien pour les patients et leurs proches leur permettant de s'exprimer dans un lieu neutre, distinct de l'unité de soins. C'est un lieu d'accès libre et gratuit.

SITE DE CHÂTEAUBERNARD

Un espace des usagers est à votre disposition, situé dans le hall d'accueil en face du bureau des admissions. Une permanence y est assurée tous **les lundi et vendredi après-midi entre 14h30 et 16h30** par les représentants des usagers de l'établissement. Un dépliant d'information sur cet espace d'information et d'écoute est joint en annexe.

L'espace des usagers accueille toute personne, sans rendez-vous, sans inscription à quelque association que ce soit et sans justification de l'utilisateur, des professionnels ou de l'institution.

SITE DE CHÂTEAUNEUF/CHARENTE

Un espace des usagers est à votre disposition dans le bâtiment du domaine.

Espace des usagers :
05 45 80 15 88
espace-usagers@ch-cognac.fr

Vos devoirs

L'hôpital public est un lieu où l'on soigne et où l'on vit. Il est donc protégé et chacun doit le respecter. Le bien-être et le bien-soigner est l'affaire de toutes et tous, et chacun doit participer au bon fonctionnement de l'établissement.

RESPECT DU PERSONNEL HOSPITALIER

Respectez le personnel. Il vous doit courtoisie et prévenance. Il attend de vous en retour le respect de sa fonction et de sa personne.

RESPECT DES AUTRES PATIENTS

Veillez à ne pas importuner vos voisins. Respectez leur repos. À cet égard, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision et de proscrire les conversations trop bruyantes.
Veillez garder fermées les portes de vos chambres.

RESPECT DE L'ORDRE PUBLIC

En cas de troubles ou de dégradations causés par vous-même ou par ceux qui vous rendent visite, votre expulsion pourrait être prononcée par le Directeur et votre responsabilité civile éventuellement engagée.

RESPECT DES PLACES HANDICAPÉS

Le parking visiteurs dispose de places réservées aux personnes handicapées :

merci de les respecter.

RESPECT DE L'INTERDICTION DE FUMER

Il est rappelé qu'il est interdit de fumer dans tous les locaux de l'établissement, y compris dans les chambres individuelles et dans les couloirs. Cette interdiction s'applique également à l'entrée du centre hospitalier.

RESPECT DES LIEUX

Respectez les locaux, le matériel et le mobilier qu'ils contiennent. Ils sont à votre disposition mais aussi sous votre garde.
Utilisez les poubelles mises à votre disposition.

RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE

Les hospitalisés et les visiteurs doivent respecter les mesures applicables au sein de l'établissement, afin de prévenir et d'éviter la transmission et la multiplication de la flore microbienne. Ce dispositif repose sur :

- le respect des consignes données par le personnel concernant les visites



(nombre raisonnable de visiteurs, âge des enfants) ;

- le respect par les visiteurs des règles d'hygiène hospitalière générales et spécifiques à certains services ;

- l'interdiction d'apporter des denrées périssables qui risqueraient d'être conservées dans de mauvaises conditions, des plantes en pot et des fleurs coupées ;

- le respect des procédures d'isolement prises dans votre intérêt et celui des autres patients ;

- le respect de la propreté des locaux et

de votre environnement (bon usage des sanitaires et des poubelles) ;

- la recommandation dans un souci d'hygiène est d'éviter de se promener dans les autres services d'hospitalisation.

RESPECT DES RÈGLES DE SÉCURITÉ

- lisez les consignes d'incendie ;

- ne manipulez pas d'appareils électriques avec les mains mouillées ;

- ne vous penchez pas aux fenêtres ;

- ne jetez rien par les fenêtres.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



8 **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.





hôpitaux
de grand
cognac

Votre séjour de A à Z

A comme

Accompagnant

En cas de besoin et selon les possibilités du moment, un membre de votre famille peut être autorisé à rester près de vous et à prendre ses repas au restaurant du personnel (ouvert du lundi au vendredi de 12h à 14h). Les repas du soir sont servis dans la chambre de la personne hospitalisée. Les repas accompagnant vous seront facturés. Les tickets doivent être retirés au bureau des admissions.

Un distributeur de boissons chaudes et froides et de restauration rapide est à votre disposition à la cafétéria située au rez-de-chaussée de l'établissement dans le couloir en face de l'entrée principale. A titre exceptionnel, dans les chambres individuelles, un lit d'accompagnant peut être proposé. La demande est à faire auprès du personnel du service. Après accord du service, les tickets sont à retirer au bureau des admissions.

Argent et objets de valeur

Par prudence, évitez de conserver argent, bijoux et objets de valeur. Si vous en détenez nous vous recommandons de les déposer dans le coffre de l'établissement, par l'intermédiaire du cadre de santé.

Si vous décidez de ne pas remettre vos valeurs, vous engagez votre responsabilité.

Les vêtements et autre effets personnels que vous auriez oubliés resteront à votre disposition ou à celle de votre famille pendant le mois suivant votre sortie. *Au-delà, ils seront donnés à des associations.*

Lors de votre sortie, le patient ou sa famille, doit se présenter au bureau des admissions, muni d'une pièce d'identité (durant les heures d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 pour récupérer l'argent ou les objets de valeur qui ont été déposés (en fonction de l'inventaire) lors de son admission ou au cours de son séjour d'hospitalisation.

Arrêt de travail

Le bulletin de situation, valant arrêt de travail pendant la durée de l'hospitalisation, est délivré par le bureau des admissions. A l'issue du séjour, une prolongation de l'arrêt de travail sera délivrée si nécessaire par le médecin responsable.

Arrivée dans le service

Veuillez remettre à l'infirmière, dans la mesure du possible, tous documents



Aide linguistique

Si vous avez des difficultés pour comprendre et parler le français, des interprètes se tiennent à votre disposition.

ENG

• If you have any trouble to understand and speak french, translators are available.

SP

• Si usted tiene problemas para hablar y comprender el frances tenemos interpretes que pueden ayudarle.

DE

• Wenn sie schwierigkeiten mit der französischen sprache haben, stehen ihnen zur verfügung.

médicaux en votre possession et susceptibles d'aider aux soins à vous dispenser (carte de groupe sanguin, etc...).

Assistante sociale

L'assistante sociale a pour rôle de résoudre certaines difficultés survenues du fait de votre hospitalisation et de vous aider à organiser votre sortie. Vous pouvez la contacter au 05 45 80 15 19

La PASS (permanence d'accès aux soins de santé) peut également vous aider dans vos démarches sociales. Ces professionnels de santé assurent une mission d'écoute, d'évaluation et d'accompagnement pour les personnes les plus démunies face à des difficultés d'ordre sociale. Renseignez-vous auprès du personnel du service ou directement auprès du bureau de la PASS (situé aux urgences) au 05 45 80 13 08 ou 06 80 45 20 66

B comme

Bénévoles

Si vous êtes seule ou si votre famille ou vos amis sont éloignés, vous pouvez demander au personnel du service de

recevoir la visite de bénévoles.

C comme

Certification

Les résultats des différentes procédures de certification par la Haute Autorité de Santé (HAS), sont accessibles sur le site de la Haute Autorité de Santé (www.has-sante.fr). Les indicateurs qualité figurent sur le site internet de l'HAS (www.has-sante.fr).

Courrier

Vous avez la possibilité de recevoir et d'expédier du courrier .

Arrivée de courrier :

Pour recevoir du courrier, vous devez communiquer à vos correspondants : le nom du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e) et si possible le numéro de chambre. Un vagemestre est spécialement chargé de l'acheminement du courrier, des colis ainsi que du paiement et de l'expédition des mandats.

Départ de courrier :

Pour envoyer votre courrier, vous pouvez le remettre à un membre de l'équipe de soins.

N'oubliez pas de timbrer vos lettres.

Culte

Sur votre demande, les ministres du culte des différentes confessions peuvent vous rendre visite. Une équipe d'aumônerie est à votre disposition sur l'Hôpital.

Toutes les religions sont respectées à l'hôpital.

L'aumônier peut être joint sur l'établissement au 06 32 25 70 67. Il assure le relais avec les autres cultes.

Un lieu de prière est à la disposition de ceux qui le désirent. Il est situé au rez-de-chaussée en face de la cafétéria.

Voici également les coordonnées des différents interlocuteurs des autres cultes :

- Église protestante unie de France (6 rue du Temple, 16100 Cognac) : 05 45 82 05 99 ou 06 82 71 79 97
- Église évangélique (4 boulevard Émile Zola, 16100 Cognac) : eglise.cognac@voila.fr ou 06 66 74 48 70
- Culte musulman - Communauté musulmane de Cognac (13 rue de la Société Vinicole, 16100 Cognac) 05 45 82 13 96
- La Communauté juive n'a pas de relais sur Cognac ni sur Angoulême : synagogue de La Rochelle (40 cours des Dames) 05 46 41 17 66

D comme

Déplacements

Vous ne devez pas quitter, même momentanément, votre service sans avoir au préalable prévenu le personnel. Pour ces déplacements, une tenue correcte est demandée.

Directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Elles indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement. Elles sont révocables à tout moment et doivent avoir été établies par écrit moins de 3 ans avant l'état d'inconscience de la personne. Dans ce cas, le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement le concernant.

Toutefois, lorsque l'auteur de ces directives, bien qu'en état d'exprimer sa volonté est dans l'impossibilité d'écrire et de signer lui-même le document, il peut demander à 2 témoins, dont la personne de confiance d'attester que le document qu'il n'a pu rédiger lui-même est l'expression de sa volonté libre et éclairée.

Discrétion professionnelle

L'ensemble du personnel hospitalier est soumis à l'obligation de discrétion et au respect du secret professionnel.

Dispositif d'accueil pour les personnes les plus démunies

L'établissement met à la disposition des personnes les plus démunies une permanence d'accès aux soins de santé (PASS).

Don du sang

L'ensemble des produits sanguins utilisés en transfusion dans les établissements de soins sont issus de prélèvements pratiqués sur des donneurs bénévoles par l'Établissement Français du Sang. Depuis de nombreuses années, le nombre de donneurs et les dons suffisent tout juste à l'autonomie transfusionnelle. Vous pouvez donner votre sang toutes les 8 semaines. *Renseignez-vous auprès de l'EFS.*

Don d'organes et de tissus

De nombreux patients attendent des greffes d'organes (foie, rein, cornée, etc...) pour vaincre leur maladie. Une

loi facilite les prélèvements d'organes dans cette intention.

Ces prélèvements peuvent être effectués dès lors que la personne concernée n'a pas fait connaître, de son vivant, son refus de tels prélèvements. Ce refus est révocable à tout moment.

Dans tous les cas, parlez-en à votre famille pour qu'ils puissent en témoigner, car si le médecin n'a pas directement connaissance de la volonté d'un patient décédé, il doit s'efforcer de recueillir le témoignage de sa famille.

Si la personne décédée était un mineur ou un majeur protégé, le prélèvement en vue d'un don ne peut avoir lieu qu'à la condition que chacun des titulaires de l'autorité parentale ou le représentant

Le don d'organes

Si vous êtes pour : inscrivez votre volonté sur un papier libre ou procurez-vous une carte de donneur (0 800 202 224, appel gratuit).

Si vous êtes contre : inscrivez votre volonté sur un papier libre en écrivant à :

**Agence nationale de la Biomédecine - Registre national des refus
1 avenue du stade de France,
93212 Saint-Denis La Plaine cedex**

ou inscrivez vous au registre national des refus - formulaire accessible en ligne :



Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page Service Public - Don d'organes en scannant le QR Code

légal y consentent expressément par écrit.

Douleur

Les médecins, les infirmières, les aides-soignantes de l'unité de soins où vous êtes hospitalisé(e) ainsi qu'une infirmière référente douleur sont à votre écoute et présents pour évaluer, traiter et soulager votre douleur.

E comme

Espace des Usagers

C'est un lieu fait pour vous, un lieu d'accueil, de paroles et d'échanges, et d'information. Il est situé dans le hall d'accueil de l'hôpital à Châteaubernard et au rez-de-chaussée du Domaine de Châteauneuf.

H comme

Hémovigilance

Il s'agit de la prévention des risques connus de la transfusion sanguine, par un suivi des produits transfusés, du donneur au receveur.

I comme

Infections nosocomiales

Conformément à la réglementation, l'établissement dispose d'une commission de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et d'une infirmière hygiéniste chargés :

- de la prévention et de la surveillance des infections nosocomiales,
- des dispositions relatives à l'isolement

des patients concernés,
- de la gestion des risques correspondants.

Informations sur mon suivi médical / paramédical et/ou sur le déroulement de votre séjour

Les médecins et autres professionnels de santé vous informent sur votre état de santé, sur les examens et les traitements prescrits : pour obtenir d'eux un rendez-vous, adressez vous à la secrétaire du service.

Le cadre de santé est à votre disposition pour toute information concernant les conditions matérielles de votre séjour.

L comme

Linge et effets personnels

Il vous est demandé d'apporter ou de vous faire apporter par vos proches vos effets personnels (vêtements, nécessaire de toilette). L'établissement ne fournit pas de nécessaire de toilette lors de votre arrivée.

M comme

Maintenance

N'hésitez pas à signaler tout problème que vous constaterez lors de l'utilisation des équipements se trouvant dans votre chambre. Une maintenance rapide pourra alors être assurée.

Majeurs protégés

Si le patient n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit assisté ou représenté, conformément à la loi, afin

de sauvegarder ses intérêts.

Un juge des tutelles peut, dans ce cas, décider sur la demande du médecin ou de la famille du patient, une mesure de protection. Il existe diverses formes de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle), qui permettent de répondre à chaque situation.

R comme

Repas

Les menus proposés par les Hôpitaux de Grand Cognac sont élaborés par une diététicienne. A votre entrée dans le service, l'aide soignante vous interrogera sur vos goûts. Vous indiquerez alors tous les aliments que vous n'aimez pas. Pour les personnes ayant un régime particulier, la prise en charge du menu est faite par la diététicienne attachée au service. Les repas sont servis entre 7h30 et 9h, entre midi et 13h30 puis entre 18h et 19h30.

S comme

Sécurité incendie

En cas d'incendie :

- ne pas empêcher la fermeture des portes coupe-feu,
- pour le public valide, évacuer le bâtiment par les issues de secours,
- pour le public non-valide, l'évacuation se fera avec la collaboration des sapeurs pompiers et du personnel de l'hôpital,
- ne pas utiliser les ascenseurs,
- garder les portes et fenêtres fermées.

T comme

Téléphone

Chaque patient peut disposer d'un téléphone et d'une ligne personnelle. Pour l'obtenir, il doit faire ouvrir cette ligne auprès du bureau des admissions, au guichet situé dans le hall d'entrée, moyennant paiement. Le temps non consommé n'est pas remboursé à l'utilisateur.

Votre correspondant peut vous joindre directement en téléphonant au 05 45 80 15 15 où un système de reconnaissance vocale est à sa disposition. Cette personne devra alors préciser le nom et le prénom du patient hospitalisé qu'il souhaite joindre et il sera mis directement en relation téléphonique avec la personne demandée.

Télévision

Un service de télévision est proposé par les Hôpitaux de Grand Cognac. La mise à disposition d'un poste de télévision se fait moyennant une location aux conditions fixées et révisées chaque année.

La mise en service du téléviseur est à régler dès votre arrivée : adressez-vous aux personnels de la cafétéria située dans le couloir en face du hall d'accueil a rez-de-chaussée de l'hôpital (à Châteaubernard) ou en composant le 15 25 afin d'obtenir l'ouverture du poste à tout moment du jour ou de la nuit. À la demande, un passage en chambre sera effectué pour les patients à mobilité réduite à chaque début d'après-midi.

Une caution vous sera demandée pour obtenir la télécommande.

En cas de mise en service hors heure d'ouverture de la boutique, il faudra

recupérer la télécommande le lendemain.

Transfusion sanguine

Selon votre état, le médecin peut être amené à vous proposer une transfusion. Votre accord étant obligatoire, le médecin vous donnera une information claire et vous remettra un document, conformément à la circulaire ministérielle du 9 avril 1998.

Une ordonnance pour un bilan sanguin de suivi post-transfusionnel vous sera remise. Ce bilan est à faire dans les trois mois qui suivent votre transfusion. Les résultats seront transmis au médecin prescripteur et à votre médecin traitant.

***V* comme**

Visites

Les visites sont autorisées tous les après-midi ; les horaires sont affichés à l'entrée des services. Pour faciliter le travail du personnel et par respect pour l'intimité du patient, les visites sont interdites le matin sauf sur autorisation médicale écrite. Si vous ne souhaitez pas recevoir de visites, nous respecterons et ferons respecter votre souhait. Pour des raisons évidentes d'hygiène, les visites peuvent être réduites ou interdites. Pour les mêmes raisons, il est déconseillé d'amener des enfants de moins de 10 ans. Vous voudrez bien inviter vos visiteurs à se conformer aux règles d'hygiène, de discrétion et de sécurité en vigueur dans l'établissement.



Votre sortie

AUTORISATION DE SORTIE TEMPORAIRE

Si le médecin donne son accord, vous pouvez obtenir des autorisations de sortie. Celles-ci ne peuvent excéder 48 heures.

Informez-vous auprès du médecin.

Vous devez réintégrer le service dans les délais qui vous sont indiqués ; à défaut, vous serez considéré(e) comme sortant d'office.

SORTIE NORMALE

Le jour et l'heure de votre sortie sont décidés par le médecin du service.

Pensez à prendre l'ordonnance qu'il a établie pour le traitement éventuel à faire à domicile.

Prenez un rendez-vous si vous devez revenir pour des visites de contrôle.

Assurez-vous lors de votre départ que vous ne laissez aucun objet personnel dans le service.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Vous pouvez demander à sortir de l'établissement malgré l'avis du médecin. Dans ce cas, vous devrez signer une attestation indiquant que vous

avez été informé(e) des conséquences de votre refus et du risque encouru. En cas de refus de signer l'attestation, un procès-verbal constatant le refus sera dressé en présence de deux témoins.

SORTIE PAR TRANSFERT

Votre état de santé peut nécessiter votre transfert dans un autre établissement de soins. Nous nous chargeons des formalités correspondantes.

SORTIE DE MINEURS

Par délégation de l'autorité parentale, l'établissement est titulaire du droit de garde des mineurs hospitalisés. A leur sortie, ils ne peuvent être remis qu'à ses père, mère, tuteur légal ou à défaut, à une personne majeure désignée par écrit par l'un d'entre eux et qui devra présenter une pièce d'identité.

DANS TOUS LES CAS

Votre médecin traitant sera tenu au courant de votre sortie ; il recevra le courrier de sortie retraçant les soins que vous avez reçus et l'évolution de votre état de santé.

Avant de quitter l'Hôpital, nous vous

demandons de vous présenter au bureau des admissions pour clôturer votre dossier. Un bulletin de situation qui vous permettra de justifier de votre situation vis-à-vis de votre caisse d'assurance maladie et de votre employeur pourra vous y être remis sur demande.

TRANSPORT

Pour regagner votre domicile, vous devez, de préférence, utiliser la voiture particulière : famille, conjoint, enfant... Uniquement, si votre état de santé l'exige, le médecin vous prescrira un

transport en ambulance ou un transport assis professionnalisé (transport assis professionnalisé ou ambulance ou taxi). S'il s'agit d'un retour à domicile, vous pouvez faire appel au transporteur de votre choix.

S'il s'agit d'un transfert inter-établissement, le transport est à la charge de l'établissement et vous n'avez donc pas le choix de votre prestataire.

Formalités décès

En cas de décès d'un de vos proches, il conviendra :

- d'apporter des vêtements dans l'unité d'hospitalisation,
- d'amener son livret de famille, l'établissement se chargeant des formalités d'état civil.

Après le décès, le corps du défunt peut :

Rester à la chambre mortuaire de l'établissement à Châteaubernard. Les visites auprès du défunt sont possibles mais assujetties à la disponibilité des personnels soignants (se renseigner dans l'unité de soins où le décès a eu lieu).

Les trois premiers jours d'utilisation de la chambre mortuaire suivant le décès

sont gratuits et ne donnent pas lieu à facturation. Au-delà de ces 3 jours, un tarif s'applique sur la base d'un prix de journée.

OU

Être transporté à domicile (procédure d'autorisation de transport de corps avant mise en bière). Les transports de corps ne sont pas autorisés entre 20h et 8h le lendemain.

OU

Être dirigé vers une maison funéraire de votre choix.

Vous aurez des formulaires à remplir et à signer dans ces deux derniers cas.

L'équipe soignante est à votre disposition pour vous informer et vous aider dans vos démarches.

Appréciation du séjour

Un questionnaire de satisfaction se trouve dans la pochette d'accueil qui vous est remise lors de votre arrivée. Il est destiné à recueillir vos appréciations, suggestions et vos observations. Si vous souhaitez compléter ce document, votre réponse aura d'autant plus de valeur si elle est identifiée. Néanmoins, si vous souhaitez conserver l'anonymat, mentionnez le service dans

lequel vous avez été hospitalisé(e). En l'absence de cette information, le questionnaire ne pourra être exploité. Une fois renseigné, ce questionnaire est à remettre à un agent du service ou dans la boîte aux lettres située dans le hall d'accueil principal. Vous pouvez également l'adresser sous pli directement au secrétariat de la direction des Hôpitaux de Grand Cognac.



Notes

