

Le Centre Hospitalier de la Tour Blanche vous accueille !



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre établissement et espérons que votre séjour se déroulera dans les meilleures conditions.

Afin de vous satisfaire dans chacune de ses missions, le Centre Hospitalier de la Tour Blanche met à votre disposition :

- **Un accueil des urgences 24h/24**
- **Des consultations externes**
- **Des services d'hospitalisation et d'hébergement**
- **Un plateau technique**
- **Un service de soins à domicile**

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous aider. Il comprend, pour vous informer :

- *Le plan d'accès à l'établissement,*
- *Des renseignements sur les formalités à effectuer lors de vos admission et sortie,*
- *Des informations sur les frais d'hospitalisation,*
- *Des renseignements pratiques,*
- *La réglementation,*
- *La charte de la personne hospitalisée.*

Vous trouverez un questionnaire de sortie joint à ce livret.

Nous vous remercions de prendre quelques instants pour y répondre, car nous avons besoin de votre avis, de vos remarques et de vos suggestions dans un souci constant d'amélioration de la qualité de nos prestations.

Organisation générale

■ ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET FONCTIONNELLE

Le Centre Hospitalier de la Tour Blanche est un établissement public de santé (loi du 31 juillet 1991) assurant le service hospitalier. Il est doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière.

Le Conseil d'Administration définit la politique générale de l'établissement. Il est présidé par Monsieur le Maire d'Issoudun.

Il est composé :

- d'élus locaux (conseil municipal, conseil général, et conseil régional)
- de représentants du corps médical
- de représentants des personnels
- de représentants des usagers du centre hospitalier
- des personnes qualifiées désignées par le Préfet.

Le Directeur, nommé par le ministre de la santé, est responsable du fonctionnement de l'établissement et en assure la conduite générale approuvée par le Directeur de l'Agence Régionale d'Hospitalisation.

Représentant légal de l'établissement, il dispose à ce titre, d'attributions propres en matière financière et de nomination des personnels.

■ ORGANES DÉCISIONNELS ET CONSULTATIFS

Les organes de décision : le Conseil d'Administration présidé par le Monsieur le Maire, et Monsieur le Directeur représentant légal de l'établissement.

La Commission Médicale d'Etablissement : organe de représentation des médecins, compétent en matière d'organisation des activités médicales.

Le Comité Technique d'Etablissement : organe de représentation des autres personnels, compétent en matière d'organisation du travail.

Le Conseil Exécutif : composé à parité de représentants de l'administration et de médecins, il prépare le projet d'Etablissement, le C.P.O.M (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens), le projet médical, et donne un avis sur la nomination des responsables de Pôles.

La C.R.U.Q.P.C : (Commission des Relations avec les Usagers et la Qualité de la Prise en Charge) : instance obligatoire des établissements de santé. Ses membres désignés par le Directeur veillent au respect des droits des usagers, facilitent leurs démarches et contribuent à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches. (V. fiche annexe).

Le C.V.S : (Conseil de Vie Sociale) : organe obligatoire dans un établissement qui assure un hébergement ou un accueil de jour continu. Il est composé de représentants : des personnes accueillies, du personnel et du Conseil d'Administration de l'établissement. Il donne son avis et peut faire des propositions sur tout ce qui touche le fonctionnement de l'établissement ou du service.

■ ORGANISATION COMPTABLE

Le Receveur du Centre Hospitalier de la Tour Blanche, est le responsable de la Trésorerie Principale d'ISSOUDUN.



Les différents services

■ SERVICES DE SOINS DU PAVILLON MARIE CURIE

(Voir fiches annexes)

• SERVICE D'ACCUEIL ET URGENCE (situé au rez-de-chaussée)

Accueil 24h/24 - Tél: 02.54.03.54.00

• SERVICE DE SOINS DE SUITE MEDICALISES (situé au 1er étage)

Hospitalisation complète
Hospitalisation de jour (orientation oncologie médicale)

• SERVICE DE SOINS DE SUITE GERIATRIQUES ET MEDECINE AIGUE GERIATRIQUE (situé au 1er étage)

Hospitalisation complète

• SERVICE DE MÉDECINE POLYVALENTE (situé au 2ème étage)

Hospitalisation complète

• SERVICE DES CONSULTATIONS EXTERNES (situé au rez- de -chaussée)

■ AUTRES SERVICES DE SOINS ET D'HEBERGEMENT

(Voir fiches annexes)

• SERVICE DE MEDECINE PHYSIQUE ET DE READAPTATION (situé au fond de la Cour d'honneur)

Hospitalisation complète
Hospitalisation de jour
Consultations externes
Plateau technique de Médecine Physique et de Réadaptation
(Masseurs - kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychomotricienne, orthophoniste, etc.)

• SERVICES D'HEBERGEMENT

Maison de retraite de Bel Air
Les Reflets d'Argent
Les Arcades

• SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile)

• Pharmacie

(Sous-sol Pavillon Marie curie)

■ LES AUTRES SERVICES

• SERVICES MEDICO TECHNIQUES

- Imagerie médicale (sous-sol Pavillon Marie Curie)
- Pharmacie.

■ SERVICES TECHNIQUES ET GENERAUX

- Ateliers (plomberie, électricité, sécurité, espaces verts etc.)
- Restauration, diététique.
- Blanchisserie
- Service entretien des locaux
- Magasin
- Vaguemestre
- Entretien de parc automobile

■ SERVICES ADMINISTRATIFS

- Standard - Accueil
- Direction
- Ressources humaines
- Services économiques et financiers,
- Accueil Gestion Administrative des Patients (AGAP)
- Communication /vidéo /reprographie /boutique
- Qualité / Système d'information et d'organisation
- Archives / Programme de Médicalisation des Systèmes d'Information (PMSI)
- Secrétariats médicaux
- Services sociaux

• Institut de Formation des Aide(e)s-Soignant(e)s (IFAS)

• Chambre mortuaire



Formalités administratives

Le Centre Hospitalier est à votre service pour vous apporter les meilleurs soins possibles.

Des formalités administratives sont nécessaires pour gérer au mieux votre dossier

■ ADMISSION

Hospitalisations Pavillon M. Curie : RC du bâtiment

Hospitalisations Rééducation : RC du bâtiment

Dès votre arrivée au Centre Hospitalier, sauf bien entendu en cas d'urgence, vous ou votre famille devez vous présenter au bureau d'accueil et gestion administrative des malades (jours ouvrables), muni des documents suivants :

- Votre carte d'assuré social en cours de validité : carte vitale et son attestation (à défaut vos trois derniers bulletins de salaire)
- votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire,
- votre carte de couverture maladie universelle (C M U) éventuellement,
- Toutes autres pièces justifiant la prise en charge totale ou partielle des frais de séjour à quel titre que ce soit.

Et le cas échéant :

- si vous êtes accidenté du travail : le volet n°3 de la feuille d'accident du travail délivrée par votre employeur
- si vous êtes victime de guerre : le carnet de soins gratuits (article L115)
- Si vous êtes de nationalité étrangère, veuillez vous présenter avec votre passeport
- Si vous êtes ressortissant de l'Union européenne, vous devez être muni de la Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) ou du formulaire E112 validé. Si vous détenez ces formulaires, vous devez régler le montant du forfait journalier le jour de la sortie, et, éventuellement le ticket modérateur

- si vous êtes de nationalité étrangère hors union européenne ou ressortissants sans formulaire, vous êtes redevable de la totalité des frais de séjour.



■ PRÉ-ADMISSION POUR UNE HOSPITALISATION PROGRAMMÉE

Dans certains services (rééducation, soins de suite) il est nécessaire de faire une demande de pré-admission.

Nous vous invitons à prendre contact avec le secrétariat médical, il vous sera remis un formulaire ainsi que les explications nécessaires.

■ ADMISSION POUR DES PERSONNES MINEURES OU MAJEURES SOUS TUTELLE

L'admission des personnes mineures est prononcée à la demande des parents (du tuteur légal ou de l'autorité judiciaire).

Une autorisation de soins est demandée aux parents ou au tuteur légal.

Pour les personnes majeures sous tutelle, il convient d'obtenir au préalable l'autorisation du tuteur.

En son absence, le juge des tutelles est contacté.



BORNE DE MISE A JOUR DE LA CARTE VITALE

Une borne de mise à jour de la Carte Vitale se trouve au comptoir de l'accueil du Pavillon Marie Curie.



Si vous êtes domicilié (e) à l'étranger

En cas d'hospitalisation d'urgence, vous devez obligatoirement fournir :

- **Pour les pays de l'espace européen** (y compris la Suisse) :
 - votre carte européenne ou certificat provisoire en cours de validité.
 - une prise en charge délivrée par un organisme officiel du pays où vous résidez ou une caisse d'assurances.
- **Pour les autres pays**, les coordonnées de votre assurance et la prise en charge délivrée par un organisme officiel ou une caisse d'assurances du pays où vous résidez.

Si vous n'êtes pas en mesure de fournir tous ces documents, vous êtes considéré(e) comme « hôte payant » et vous devez verser une provision renouvelable calculée sur la base de la durée estimée de votre séjour.



You must give to the admission-office the european card valid during hospitalisation, or a form guaranteeing payment of the bill by your private insurance company.

If you are unable to provide either of these documents, you will be required to pay in advance and to settle the bill when you leave hospital.



Europäische karte gültig vom ersten bis letzten Behandlungstag.

Oder rein Formular von Ihrer privaten Versicherungsgesellschaft, das die Zahlung der Rechnung bestätigt.

Wenn sie keener dieser Dokumenten in Verfügung stellen können, warden sie 10 Behandlungstage in Vorau und die übrigen kosten bei Rechnungsempfang bezahlen müssen.



Se domiciliar no estrangeiro :

Em casos de hospitalização de urgência, deve obrigatoriamente fornecer : - para os países europeus (incluida a Suíça) :

- O vosso mapa europeu o certificado provisório de substituição do mapa europeu de seguro de doença válida. para os outros países, as coordenadas do vosso seguro a a tomada encarregadas emitida por un organismo oficial o uma caixa de seguros do país onde reside.

Se não está em condições de fornecer todos os documentos, é considerados como « hóspede oneroso » e devidos de verter uma provisão renovável calculada com base na duração considerada da estada.

Frais d'hospitalisation

■ FRAIS DE SÉJOUR

Ils comprennent :

- Les tarifs de prestation : ce sont les prestations assurées par le Centre Hospitalier : hôtellerie, médicaments, examens de laboratoire, soins, produits sanguins, actes de radiologie, prothèses...
- Le forfait journalier institué par la loi du 19 janvier 1983.

■ UN TARIF SUPPLÉMENTAIRE

Sous réserve de disponibilité, vous pouvez demander une chambre particulière. Le supplément ne sera en aucun cas pris en charge par la Sécurité Sociale, (même si vous êtes couvert à 100%).

Selon votre contrat, votre mutuelle peut vous rembourser partiellement ou totalement.

■ VOTRE PARTICIPATION

Si vous êtes assuré(e) social(e) :

Vos frais de séjour seront pris en charge à 80% ou à 100% par votre organisme de protection sociale.

Le ticket modérateur éventuel (20%) pourra en général, être acquitté directement par votre mutuelle.

Cas de prise en charge à 100% :

- A partir du 31^{ème} jour d'hospitalisation,
- Affiliés au régime SNCF ou minier,
- Accidents du travail reconnus ainsi que les maladies professionnelles,
- Anciens combattants et victimes de guerre,
- Personnes en invalidité,
- Selon cotation de l'acte chirurgical,
- Affections Longue Durée,
- Femmes enceintes - soins spécifiques à la grossesse (dès que la déclaration est faite)
- soins non spécifiques à la grossesse (à partir du 6^{ème} mois).

Forfait journalier :

Institué par la loi du 19 janvier 1983, il constitue une contribution minimale représentant les dépenses que l'hospitalisé aurait normalement supportées, qu'il soit ou non hébergé par le Centre Hospitalier.

En sont exonérés : les femmes enceintes dans les 4 derniers

mois de grossesse, les victimes d'accidents du travail, les bénéficiaires de l'article L115 (anciens combattants et victimes de guerre), les nouveaux nés pendant les 30 premiers jours suivant la naissance.

Si vous ne possédez pas de couverture sociale et si vos ressources sont insuffisantes pour couvrir les frais restant à votre charge :

Depuis le 1^{er} janvier 2000, la Couverture Maladie Universelle (C.M.U), remplace l'assurance personnelle et l'aide médicale départementale :

La C.M.U de base ouvre un droit immédiat à l'assurance maladie pour toute personne en résidence stable et régulière (sous réserve de paiement d'une cotisation pour les personnes dont les ressources dépassent un plafond fixé par décret).

La C.M.U complémentaire couvre intégralement le ticket modérateur et le forfait journalier, mais n'est attribuée qu'aux personnes à faibles ressources.

Les personnels de l'A.G.A.P (Accueil et Gestion Administrative des Patients), et le service social sont à votre disposition pour vous renseigner et vous aider à établir votre demande.

N'hésitez pas à les contacter le plus rapidement possible.



Des professionnels de santé à votre service et à votre écoute

L'ensemble des services est regroupé en 4 pôles d'activités (v. fiches annexes) placés sous la responsabilité de médecins. Le responsable du pôle dirige ce dernier assisté d'un cadre soignant.

■ LE DIRECTEUR ET LES MEMBRES DE SON ÉQUIPE.

• Les médecins

Le chef de service, responsable de l'activité médicale, de l'organisation et du fonctionnement du service, est assisté de praticiens hospitaliers.

• Le cadre de santé

Il (elle) est responsable de l'organisation du service, coordonne les soins qui vous sont dispensés.

• Les infirmier (e)s (IDE)

Ils (elles) assurent une présence permanente auprès de vous et dispensent les soins prescrits par le médecin.

• Les aides-soignant(e)s (AS)

Ils (elles) assurent, en collaboration avec l'infirmière, les soins d'hygiène et de confort.

• Les agents des services hospitaliers (ASH)

Ils (elles) secondent les aides-soignant(e)s dans les tâches hôtelières et sont chargé(e)s de l'hygiène des locaux.

• Autres personnels

- Les psychologues et neuropsychologues,
- Les masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, la psychomotricienne, l'orthophoniste,
- Les manipulateurs d'électroradiologie médicale,
- Les assistantes sociales,
- La diététicienne,
- Les personnels techniques et administratifs.
- Les secrétaires médicales.

Si vous avez des observations à soumettre, n'attendez pas la fin de votre séjour pour les signaler au cadre de santé ou à l'infirmier(e).

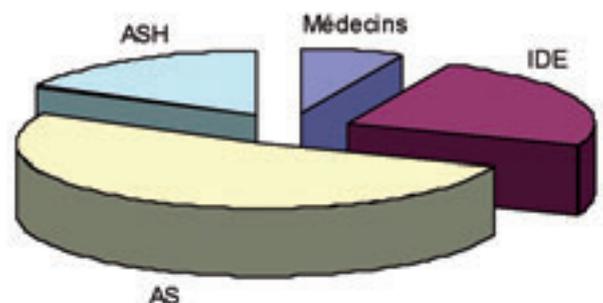
Ce livret d'accueil est destiné à faciliter votre séjour. N'oubliez pas que le personnel du Centre Hospitalier de la Tour Blanche est à votre disposition pour tout renseignement.

• L'amélioration de la qualité

Le Centre Hospitalier de la Tour blanche est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Il fait l'objet d'une procédure d'accréditation (évaluation externe).

Périodiquement, des « experts visiteurs » de la Haute Autorité en Santé (H.A.S) se rendent dans l'établissement et évaluent son organisation et son fonctionnement.

■ LES PERSONNELS MEDICAUX ET PARAMEDICAUX



Pour votre confort



Les chambres

Les chambres mises à votre disposition sont à un ou deux lits. L'attribution d'une chambre à un lit dépend des possibilités du service et de votre état de santé. Forfait chambre seule (voir fiche annexe).



Les repas

La diététicienne veille à ce que vos menus soient adaptés à votre état de santé. Une distribution sur plateau individuel est assurée. Vous avez le choix entre plusieurs entrées, plats et desserts, tout en respectant le régime prescrit. Dans certains services les repas sont servis en salle à manger.



Linge et effets personnels

Pour votre confort, veillez à apporter votre linge personnel et votre nécessaire de toilette. Dans le cas d'une entrée non programmée, du linge pourra vous être fourni (sauf trousseau spécifique - ex : baskets et survêtement en service de Médecine Physique et Réadaptation).



Téléphone et télévision

Chaque chambre est équipée d'un téléphone* et d'une télévision*.

Une notice explicative vous est remise à votre arrivée. (**V. fiche annexe.**)



***Attention !** dans le service « Urgences », les patients n'ont pas de téléphone direct ni de télévision.



Le courrier

Le service du courrier est assuré par le vaguemestre du Centre Hospitalier. Afin de faciliter la distribution, recommandez à vos correspondants de mentionner vos nom, prénom, le numéro de la chambre et le service où vous êtes hospitalisé(e). Si des mandats vous sont adressés, le vaguemestre viendra vous en verser le montant. Pour expédier votre courrier affranchi, vous pouvez le déposer dans la boîte aux lettres au rez-de-chaussée du Pavillon Marie Curie ou le remettre au personnel du service.
(Le départ se fait avant 15 heures)



La bibliothèque (Association Culture et Loisirs)

Une bibliothèque fonctionne au Centre Hospitalier, grâce à des bénévoles qui peuvent vous rendre visite et mettre à votre disposition livres et revues, le mardi après-midi.



Le coiffeur

Vous pouvez demander à un coiffeur de votre choix une prestation à votre chevet. N'oubliez pas de signaler sa présence à l'équipe soignante. Ce service est à votre charge.



Dépôt et retrait d'argent

Un inventaire vous est proposé dès votre arrivée. Le Centre Hospitalier n'est pas responsable de la perte ou du vol des bijoux et des objets de valeur, ni des sommes d'argent que vous conserveriez avec vous. Il est donc vivement conseillé de ne pas venir avec des valeurs ou bien de les déposer dès votre arrivée, aux jours et heures ouvrables du service AGAP.

Les valeurs déposées peuvent être retirées au cours de votre séjour ou à votre sortie, du lundi au vendredi aux heures ouvrables du bureau.

Si votre sortie est prévue au cours d'un week-end, prévenez le cadre de santé qui procèdera à la restitution des valeurs le vendredi après-midi.



**VOUS ETES INVITES A RESPECTER
LES EMPLACEMENTS RESERVES
AUX PERSONNES HANDICAPEES.**



La boutique de « Théoline »

La boutique est ouverte du lundi au vendredi au rez-de-chaussée du Pavillon Marie Curie. Il vous sera proposé : presse, confiseries, timbres poste, articles d'hygiène, boissons, glaces et petits cadeaux.



Le code de la route s'applique aux voies de circulation situées à l'intérieur de l'enceinte hospitalière. (vitesse limitée à 30km/h, stationnement réglementé)

■ POUR VOS PROCHES



Les visites

Vos parents et amis peuvent vous rendre visite tous les jours, (sauf contre-indication médicale) de 13h à 20h.

Nous recommandons à vos visiteurs de ne pas amener en visite de jeunes enfants et d'observer silence et discrétion.

Si vous ne désirez pas de visite, nous respecterons votre choix. Par ailleurs, des mesures de protection sont observées par le personnel dans l'intérêt des patients et de leur entourage. Il est souhaitable de suivre les recommandations préconisées par les professionnels de santé. C'est pourquoi dans certains cas, le personnel peut vous demander de revêtir une tenue adaptée pour entrer dans la chambre.



Dans chaque service, sont affichés le plan d'évacuation et la conduite à tenir en cas d'incendie. (v.fiche annexe)



TABAC

Nous vous rappelons que les établissements de santé sont soumis à une **interdiction totale** de fumer par décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006.

Vous ne pouvez donc plus fumer dans aucun lieu clos ou couvert de l'hôpital : les emplacements réservés aux fumeurs ne sont plus autorisés et les endroits dits de convivialité (cafétéria, restaurant du personnel, salle de détente...) ne présentent plus de zones fumeurs. Cette interdiction s'applique à l'ensemble du personnel, aux patients et aux visiteurs, sous peine de sanctions pénales.



Restauration

Si les accompagnants souhaitent prendre leurs repas dans la chambre, des tickets sont vendus à la Boutique de Théoline.

Faites-en la demande auprès du personnel du service. Des distributeurs de boissons sont à votre disposition dans le hall du rez-de-chaussée du Pavillon Marie Curie, ou à la cafétéria du Service de Rééducation.

■ POUR VOUS AIDER



Le service social

Les assistantes sociales se tiennent à votre disposition ou à celle de votre famille pour faire le point ou résoudre certaines difficultés liées à votre hospitalisation. N'hésitez pas à les solliciter en vous adressant aux infirmier(e)s, ou au cadre de santé du service.



Parking

Des parcs de stationnement sont mis à disposition du public, mais en aucun cas le Centre Hospitalier ne peut être tenu pour responsable en cas de vols ou de dommages.



Culte et liberté de conscience

(v.fiche annexe)

Sur votre demande, les ministres du culte des différentes confessions peuvent vous rendre visite. Un service d'aumônerie catholique fonctionne au Centre Hospitalier. La chapelle est située dans la cour d'honneur.

Votre sortie



■ SORTIE SIMPLE

La date de sortie est fixée par le médecin du service.

■ SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Dans votre intérêt, vous ne devez quitter le Centre Hospitalier qu'après avis favorable de votre médecin. Si malgré tout vous décidez de ne pas tenir compte de l'avis de ce dernier et, s'il estime que votre sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous devez remplir une attestation précisant que vous avez pris connaissance des risques encourus. Sachez que le transport reste à votre charge et qu'aucune ordonnance ne sera délivrée. Si vous refusez de signer cette décharge, un procès verbal de refus est établi par le personnel du service.

■ SORTIE D'UNE PERSONNE MINEURE OU MAJEURE SOUS TUTELLE

Les personnes mineures ne peuvent pas sortir seules. La sortie s'effectue en présence des parents ou du représentant légal sur présentation d'une pièce d'identité. Pour la personne majeure sous tutelle, il convient de prévenir son tuteur légal.

■ AVANT DE QUITTER LE SERVICE

Demander : l'ordonnance, l'arrêt de travail (si nécessaire) et le bulletin de situation.

■ TRANSPORT

Votre mode de transport est décidé par le médecin, qui vous remet un certificat médical adapté : ambulance, T.A.P (Transport Assis Professionnalisé) : VSL ou taxi. Ce certificat médical est indispensable pour obtenir, auprès de votre caisse d'assurance sociale, le remboursement des frais engagés.

■ INFORMATION À VOTRE MÉDECIN TRAITANT

Votre médecin traitant recevra toutes les informations d'ordre médical vous concernant.

■ QUESTIONNAIRE DE SORTIE

(en fin de livret)

Nous vous remercions de bien vouloir remplir ce questionnaire quelle que soit votre opinion. Il nous permettra d'apporter des améliorations dans le fonctionnement du Centre Hospitalier. Vous pouvez garder l'anonymat. Toutefois, sachez que vous avez la possibilité, en cas d'insatisfaction, de faire un courrier au secrétariat de Direction.

ASSUREZ-VOUS QUE VOUS NE LAISSEZ PAS D'OBJETS PERSONNELS

SI VOUS AVEZ DEPOSÉ DES BIJOUX ET DES VALEURS, N'OUBLIEZ PAS DE LES RECUPERER



Vos droits et obligations

Accès aux informations contenues dans les dossiers - Administratifs et médicaux de la personne soignée
Loi N° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé

« Art. L.1111-7- Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé, qui 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, notamment des résultats d'examen, comptes-rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et prescriptions thérapeutiques mis en œuvre, feuilles de surveillance, correspondances entre professionnels de santé, à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès d'un tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers. »

« Elle peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne et en obtenir communication, dans des conditions définies par voie réglementaire au plus tard dans les huit jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de 48 heures aura été observé. Ce délai est porté à 2 mois, lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans ou lorsque la commission départementale des hospitalisations psychiatriques est saisie en application du 4^{ème} alinéa ».

« La présence d'une tierce personne lors de la consultation de certaines informations peut être recommandée par le médecin les ayant établies ou en étant dépositaire pour des motifs tenant aux risques que leur connaissance sans accompagnement ferait courir à la personne concernée. Le refus de cette dernière ne fait pas obstacle à la communication de ces informations.

A titre exceptionnel, la consultation des informations recueillies dans le cadre d'une hospitalisation sur demande d'un tiers ou d'une hospitalisation d'office, peut être subordonnée à la présence d'un médecin désigné par le demandeur en cas de risques d'une gravité particulière. En cas de refus du demandeur, la commission départementale des hospitalisations psychiatriques est saisie. Son avis s'impose au détenteur des informations comme demandeur »

« Sous réserve de l'opposition prévue à l'article L1111-5, dans le cas d'une personne mineure, le droit d'accès est exercé par le ou les titulaires de l'autorité parentale. A la demande du mineur, cet accès a lieu par l'intermédiaire d'un médecin. En cas de décès du malade, l'accès des ayants droit à son dossier médical s'effectue dans les conditions prévues par le dernier alinéa de l'article L.110-4 ».

La consultation sur place des informations est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais laissés à sa charge ne peuvent excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant de l'envoi des documents.

Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales durant votre séjour et à l'établissement de statistiques en application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil de l'activité médicale visée à l'article L 710-6 du Code la Santé Publique.

- Pour préserver **le repos des autres malades**, il convient d'user avec discrétion des appareils radio et de télévision, d'éviter les conversations et visites bruyantes.
- Dans **l'intérêt de votre traitement**, il vous est demandé de ne pas vous faire remettre de denrées, médicaments ou boissons alcoolisées.
- **La propreté de l'établissement** est une préoccupation majeure de l'ensemble du personnel. Apportez votre contribution en utilisant les corbeilles mises à votre disposition et veillez lors de vos visites à ne pas marcher sur les sols récemment lavés ou encore humides.
- **Le matériel du Centre Hospitalier** est coûteux. Evitez toute détérioration et tout gaspillage. En cas d'abus, le préjudice subi par le Centre Hospitalier vous sera facturé.
- Pour assurer **la sécurité des patients**, des visiteurs et du personnel, les services de soins sont équipés de dispositifs

modernes de lutte contre l'incendie et de détecteurs de fumée. En cas de sinistre, veuillez vous conformer strictement aux consignes qui vous seront données.
(v.fiche annexe)

- **Respectez le personnel** : son rôle est bien souvent difficile. Il vous doit courtoisie, prévenance. Son statut le garantit contre les injures et tout fait qui pourrait attenter à sa dignité. Dans ce cas, c'est le Centre Hospitalier qui entamerait les poursuites en déposant plainte.
- **Vous ne devez pas causer des désordres** qui peuvent entraver le bon fonctionnement d'un service et nuire à la tranquillité des autres malades. Le Directeur peut prendre avec l'accord du Médecin responsable de ce service, toutes les mesures appropriées, dont éventuellement celles tendant à l'exclusion du perturbateur. Il en va de même pour les dégradations sciemment commises, et ce, sans préjudice de l'indemnisation des dégâts causés.



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 en plusieurs langues et en braille 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.