

HÔPITAL NATIONAL de SAINT-MAURICE



Rééducation
fonctionnelle
et soins de suite
adultes



Rééducation
et réadaptation
de l'enfant



Traitement
de l'insuffisance
rénale chronique

Livret d'accueil



HNSM

Hôpital National de Saint-Maurice

- 4 Des professionnels à votre service
- 6 Votre admission
- 8 Votre séjour
- 11 Vos droits
- 14 Votre sortie
- 15 Charte de la personne hospitalisée

L'hôpital National de Saint-Maurice vous accueille

Éditorial

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi de faire confiance à l'Hôpital National de Saint-Maurice et nous vous en remercions.

Notre mission est de vous apporter des soins de qualité dans les domaines qui sont les nôtres :

- les soins de suite et la réadaptation pour enfants et adultes,*
- le traitement de l'insuffisance rénale chronique.*

Ce livret a été conçu afin de faciliter votre séjour.

Les équipes hospitalières sont à vos côtés et à votre écoute. Elles veilleront

à la sécurité et à la qualité de vos soins, et à votre confort. N'hésitez pas à faire appel à elles.

Notre volonté d'amélioration continue de nos prestations rend vos remarques et vos suggestions précieuses. C'est pourquoi un questionnaire d'évaluation de votre séjour vous sera remis. Nous vous invitons à le compléter et à le remettre aux cadres de votre service à l'occasion de votre sortie ou à l'adresser par courrier à la Direction de la clientèle.

La communauté hospitalière vous remercie à nouveau de votre confiance et vous souhaite un bon rétablissement.

Le Directeur



L'organisation de l'hôpital

L'Hôpital National de Saint-Maurice est un établissement public hospitalier. Il est financé par les organismes de l'assurance maladie. Le paiement du ticket modérateur et du forfait journalier sont acquittés par les patients.

Le Conseil d'administration

L'hôpital est administré par un Conseil d'administration présidé par un Conseiller d'État et constitué d'élus, de représentants du personnel médical et non médical de l'hôpital ainsi que d'autres personnes qualifiées et de représentants des usagers. Il est chargé de définir la politique générale de l'établissement.

Le Directeur et son équipe sont chargés de la conduite générale de l'établissement et de la mise en œuvre de ses projets.

Le Conseil exécutif associe le Directeur, les membres de l'équipe de direction, le Président de la Commission médicale d'établissement et les médecins désignés par cette commission. Ce conseil a un rôle essentiel dans l'élaboration et le suivi des décisions, notamment pour le projet d'établissement et le contrat d'objectifs et de moyens, ainsi que pour le projet médical et les plans de formation. Il donne également un avis sur la nomination des responsables de pôles d'activité.



Par ailleurs, de nombreuses instances consultatives participent à la vie et à la gestion de l'établissement :

■ La Commission médicale d'établissement

Composée de représentants de l'équipe médicale, elle prépare, avec le Directeur, le projet médical, l'organisation des activités médicales de l'établissement et les mesures relatives à la politique d'amélioration continue de la qualité.

■ Le Comité technique d'établissement

Composé de représentants du personnel non médical de l'hôpital, il délibère notamment sur le projet d'établissement et sur les conditions et l'organisation du travail.

■ La Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-technique

Composée de représentants des professions de soins médico-techniques, rééducateurs, soignants, elle est consultée sur l'organisation générale des soins, son évaluation et le projet d'établissement.

■ Le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

Composé de représentants du personnel médical et non médical, il contribue à la protection de la santé et de la sécurité, et à l'amélioration des conditions de travail des salariés de l'établissement.

■ Le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)

C'est l'organe de surveillance et de prévention continues des risques d'infections dans l'établissement.

■ Le Comité de lutte contre la douleur (CLUD)

Il détermine la politique de prise en charge de la douleur dans l'établissement.

Les représentants
des usagers peuvent
être saisis par courrier
en écrivant à :

Hôpital National
de Saint-Maurice

À l'attention
des Représentants
des usagers

14, rue du Val d'Osne

94415 Saint-Maurice Cedex

Des professionnels à votre service

Tout au long de votre séjour, vous serez en contact avec des professionnels de santé.

L'équipe médicale vous dispensera les soins que nécessite votre état.

L'équipe soignante se relaiera auprès de vous 24 h sur 24 pour vous donner des soins de qualité. Elle veillera à votre sécurité et à votre confort.



Le responsable de pôle est un médecin responsable d'un ensemble de services réunis de façon cohérente. Chaque pôle dispose d'un budget et d'une délégation pour gérer directement son fonctionnement quotidien. Le responsable de pôle est assisté d'un cadre de pôle.

L'équipe médicale est composée du chef de service responsable de l'activité médicale du service, de son organisation et de son fonctionnement, ainsi que de praticiens hospitaliers, d'assistants, de praticiens attachés, d'internes (médecins en formation) et d'étudiants hospitaliers.

L'organisation des équipes soignantes est placée sous la responsabilité du Directeur des soins.

Les cadres supérieurs de santé sont responsables du fonctionnement d'un ensemble de services de soins de l'hôpital. Ils assurent l'organisation, la coordination et l'optimisation des prestations de soins et des activités paramédicales.

Les cadres de soins infirmiers ou de rééducation sont responsables du bon fonctionnement et de la qualité des prestations offertes par le service. Ils animent les équipes. Ils sont à votre disposition tout au long du séjour, n'hésitez pas à les consulter.

Les infirmiers assurent une présence permanente auprès de vous et dispensent tous les soins nécessités par votre état de santé.

Les aides-soignants assurent, en collaboration avec les infirmiers, les soins d'hygiène et de confort.

Les auxiliaires de puériculture dispensent les mêmes prestations aux enfants.

Les agents des services hospitaliers assurent l'entretien des services de soins.

Le personnel de rééducation et de réadaptation évalue et met en œuvre des techniques de rééducation et de réadaptation en vue d'accompagner le patient vers la plus grande autonomie possible, dans le cadre d'un projet de rééducation personnalisé. Il intervient à l'hôpital ou si nécessaire, sur le lieu de vie.

Le masseur-kinésithérapeute réalise des soins visant à soulager certaines douleurs musculaires et à maintenir ou à restaurer le mouvement et les capacités fonctionnels.

L'ergothérapeute rééduque ou réadapte le patient sur le plan physique, neuropsychologique, socioprofessionnel ou scolaire. Dans un but thérapeutique, il utilise le geste à travers une activité ludique ou de la vie quotidienne. Ce professionnel aborde le patient avec une vision globale et peut le conseiller sur l'aménagement de son environnement (logement, école, poste de travail).

L'orthophoniste dépiste, évalue, rééduque les troubles de l'expression et de la compréhension du langage oral et écrit. Il dispense l'apprentissage d'autres formes de communications (synthèse vocale, code pictographique, langage gestuel...) L'orthophoniste agit également sur les troubles neurologiques de la déglutition, les paralysies de la face, la rééducation de la mémoire et du raisonnement.

Le psychomotricien agit sur l'organisation spatio-temporelle, le schéma corporel, la régulation tonique, la coordination gestuelle. En mettant l'accent sur l'aspect relationnel et la valorisation, il permet au patient de mieux vivre avec son handicap.



La diététicienne veille à la qualité et à l'équilibre de votre alimentation. Sur prescription médicale, elle intervient directement auprès de vous, pour une prise en charge diététique spécifique ou pour vous donner des conseils alimentaires spécialisés.

L'orthoptiste évalue les troubles de la fonction visuelle et de la vision binoculaire. Il propose et met en œuvre les techniques de rééducation adaptées.

L'orthoprothésiste et l'orthésiste sont des prestataires de l'hôpital qui réalisent l'appareillage externe sur mesure ou de série.

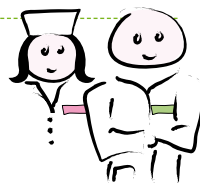
Les secrétaires médicales vous accueillent, vous guident et vous conseillent. Elles sont en relation directe avec les médecins et le personnel du service, les adresseurs et les services administratifs. Elles gèrent le dossier patient, que vous soyez hospitalisé ou consultant.

Les psychologues effectuent un travail clinique et un travail institutionnel de soutien auprès des patients et de leur famille. Par le biais d'une écoute spécifique, ils les aident à mettre en paroles les difficultés liées à la maladie ou au handicap, en vue de retrouver une dynamique relationnelle personnelle et familiale. Les psychologues peuvent également réaliser des évaluations cognitives en fonction des besoins spécifiques des patients.

Comment reconnaître votre interlocuteur ?

A chaque profession correspond une couleur de blouse. Leur identification vous aidera à reconnaître facilement la fonction de votre interlocuteur.

- Liséré rose : infirmiers(ères)
- Liséré vert : aides soignant(e)s, auxiliaires de puériculture
- Liséré bleu : agents des services hospitaliers
- Liséré blanc : cadres, rééducateurs, personnel médico-social et socio-éducatif



Le personnel socio-éducatif vous aide au quotidien :

Les éducateurs (spécialisés ou de jeunes enfants), les moniteurs éducateurs et les animateurs organisent avec les enfants des activités quotidiennes visant à leur assurer une plus grande autonomie et à développer leurs capacités d'adaptation et de socialisation au sein d'un groupe.

Les assistantes sociales ont pour mission de favoriser la réinsertion du patient dans sa vie familiale et socioprofessionnelle ou scolaire. Lorsque le retour à domicile est difficile, elles peuvent organiser une alternative de courte ou longue durée. La mise en place du projet de sortie se fait en collaboration avec les patients, les familles et l'ensemble de l'équipe.

Le plateau technique de la rééducation

L'hôpital dispose d'un plateau technique de rééducation comprenant deux bassins de balnéothérapie, une unité d'électro-physiologie, un atelier d'appareillage, une plate-forme d'isocinétique, un équipement EMG-vidéo, une activité d'injection de toxine botulinique et une unité d'informatique thérapeutique.

Le plateau médico-technique



L'imagerie médicale procure aux médecins hospitaliers et consultants externes des images radiologiques et échographiques pour le suivi des patients.



Le laboratoire d'analyses effectue à la demande de votre médecin les examens biologiques durant votre hospitalisation.



La pharmacie est, comme en ville, chargée de l'approvisionnement de tous les produits pharmaceutiques et des dispositifs médicaux stériles.

Votre admission

*Votre hospitalisation ou celle de votre enfant doit être précédée de formalités administratives.
Le service des admissions est ouvert du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h.*



N'oubliez pas :



Votre pièce d'identité



Le livret de famille
pour les enfants



Votre carte d'adhérent
à une mutuelle



Votre carte Vitale
délivrée par la Sécurité sociale



Votre carnet de santé :
sa présentation au médecin est obligatoire sauf cas d'urgence ou de force majeure

Entente préalable

En Traitement de l'insuffisance rénale chronique

Aucune demande d'entente préalable n'est exigée auprès de votre caisse d'assurance maladie.

En soins de suite et réadaptation

Si vous venez de votre domicile, il convient de demander l'accord préalable auprès du médecin conseil de votre Caisse d'assurance maladie. En cas de transfert d'un autre établissement, vous devez fournir un bulletin d'hospitalisation avec la mention de la codification des actes opératoires (K).



Formalités

Il est indispensable de présenter votre carte vitale. À défaut, ou dans son attente, nous vous demanderons :

Vous êtes

Documents

Bénéficiaire de la C.M.U.

Attestation de la C.M.U. de base, délivrée par votre centre de Sécurité sociale

En accident du travail

Déclaration en trois volets délivrée par votre employeur

Militaire ou victime de guerre

Carnet de soins gratuits (bénéficiaires de l'article 115 du Code des pensions d'invalidité et des victimes de guerre)

Vous ne résidez pas en France

- Ressortissant de la CEE : munissez-vous de la carte européenne d'assurance maladie (qui remplace le formulaire E 111)
- Ressortissant d'un pays hors CEE : vous êtes redevable des frais de séjour sauf présentation, dans certains cas, d'une prise en charge

Bon à savoir

- **Infos carte Vitale** : après envoi des pièces justificatives à votre centre d'assurance maladie, il vous est possible de mettre à jour votre carte Vitale dans les pharmacies et les centres de Sécurité sociale.
- **L'Aide Médicale d'État (AME)** s'adresse principalement aux étrangers en situation irrégulière.
- **La Couverture Maladie Universelle (CMU)** : depuis le 1^{er} janvier 2000, la loi sur la couverture maladie universelle permet à toute personne résidant en France de façon stable et régulière de bénéficier de la Sécurité sociale pour ses dépenses de santé. Elle offre également aux personnes dont les revenus sont les plus faibles, une couverture maladie complémentaire. Celles-ci doivent s'adresser à l'assistante sociale afin d'être aidées dans les démarches pour l'obtention éventuelle de la CMU complémentaire. Le service des admissions et des frais de séjour vous informera à ce sujet.
- **Des assistantes sociales** dans chaque service peuvent vous aider dans vos démarches administratives ou dans l'organisation de votre retour à domicile.



Tarif des prestations

Votre taux de prise en charge par l'assurance maladie dépend de votre situation.

Il est de 100 % dans les cas suivants :

- après une intervention chirurgicale affectée d'un coefficient exonérateur dans la Classification Commune des Actes Médicaux, dans un séjour précédant immédiatement votre séjour dans l'établissement,
- suite à un accident du travail,
- sur présentation de votre carnet de soins,
- suite à une affection de longue durée (votre maladie figure sur la liste des affections de longue durée), d'une affection hors liste ou d'affections multiples,
- au delà du 30^e jour d'hospitalisation continue.

Il est de 80 % dans les autres cas.

Si vous avez une mutuelle, le montant du ticket modérateur (20 % des frais d'hospitalisation) peut être pris en charge par celle-ci.

Si vous n'avez pas de mutuelle, vous devrez acquitter le ticket modérateur.

Forfait journalier

La loi du 19 janvier 1983 a institué un forfait journalier qui demeure à la charge du patient et qui représente une participation aux frais hôteliers.

Ce forfait est fixé à 15 euros par jour, à partir

du 1^{er} janvier 2006, y compris le jour de votre sortie (circulaire n° 29 du 26 août 1993). Il est prévu une augmentation de 1 euro chaque année.

Une prise en charge à 100 % n'exonère pas du paiement du forfait journalier.

Cependant, vous n'êtes pas redevable du forfait journalier dans les cas suivants :

- hospitalisation de jour,
- maladie professionnelle,
- accident du travail,
- bénéficiaires d'une pension militaire d'invalidité (article L. 115 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre), ou militaires dans le cadre d'un accident au cours de leur activité.
- mineurs hospitalisés bénéficiant de l'allocation d'éducation spéciale (A.E.S.) ou demande ponctuelle d'exonération par certificat médical,
- si votre mutuelle le prend en charge.

Activité libérale

Le professionnel exerçant à titre libéral doit, avant l'exécution d'un acte, informer le patient de son coût et des conditions de son remboursement par les régimes obligatoires d'assurance maladie. Le patient peut être traité au titre de l'activité libérale s'il en exprime la demande par écrit en cas d'hospitalisation.

Votre séjour

Votre séjour est encadré par le règlement intérieur de l'établissement. Les visites sont prévues et organisées dans des conditions qui ne doivent pas troubler votre repos ni gêner le fonctionnement du service. Le respect de vos croyances et de vos opinions est une règle fondamentale.



Règlement intérieur et vie commune

Un extrait du règlement est affiché dans les chambres. Vous pouvez le consulter dans son intégralité auprès du cadre de votre service. Certaines dispositions particulières ont dû être mises en œuvre en tenant compte des installations propres à chaque unité.

Comme dans toute communauté, votre séjour à l'hôpital nécessite le respect d'autrui. Votre tenue ainsi que votre comportement ne doivent pas heurter votre entourage. Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision, d'éviter les conversations trop bruyantes et d'atténuer les lumières. Le matériel de l'hôpital doit être respecté. Il est à votre disposition, mais aussi sous votre garde.

En cas de manquement grave, une exclusion de l'établissement peut être prononcée.

Effets personnels et valeurs

Effets personnels

Pour votre séjour, prévoyez du linge personnel ainsi que le nécessaire pour votre toilette (savon, dentifrice, brosse à dent, serviettes...).

Pour les personnes susceptibles de bénéficier de la balnéothérapie, un maillot ainsi qu'un bonnet de bain sont indispensables.

Dépôts d'argent et de valeurs

L'établissement ne peut être tenu responsable de la perte, du vol ou de la détérioration de valeurs qui n'ont pas été déposées auprès de l'agence comptable.

Il est vivement recommandé de ne pas conserver dans votre chambre : argent, bijoux, carnet de chèques, carte de crédit... Vous êtes invité à en effectuer le dépôt à l'agence comptable du lundi au vendredi de 9 h à 15 h. Ces valeurs vous seront restituées à la demande durant votre séjour ou le jour de votre sortie, sauf les samedis et dimanches.

Restauration

Un repas conforme à votre confession peut vous être servi, il vous suffit d'en faire la demande auprès de l'équipe soignante. Selon avis médical, un régime peut vous être prescrit. Un menu adapté sera alors élaboré à votre intention par le service diététique. Une cafétéria est également à votre disposition.

Les repas sont servis aux heures suivantes :

Petit déjeuner : entre 7 h 30 et 8 h 30

Déjeuner : entre 12 h et 13 h

Dîner : entre 18 h 15 et 19 h 15

Hygiène et esthétique

Recommandations d'hygiène

Par mesure d'hygiène, nous vous demandons de ne pas stocker de produits alimentaires périssables dans votre chambre. Les fleurs et les plantes sont également interdites.

Les animaux domestiques ne sont pas admis à l'hôpital.

Enfin, vous êtes tenu d'observer une bonne hygiène corporelle et de respecter les consignes données par le personnel hospitalier (lavage des mains, port d'un masque...)



Coiffure

Le salon de coiffure se situe dans le hall principal de l'hôpital.

Le service de coiffure vous est proposé sur rendez-vous. Pour prendre rendez-vous, vous devez vous adresser aux aides-soignantes de votre unité. Si votre mobilité ne vous permet pas de vous déplacer jusqu'au salon, le coiffeur peut éventuellement intervenir dans votre chambre. La prestation coiffure est à votre charge et doit être réglée directement au coiffeur.

Esthétique

Le salon socio-esthétique se situe dans le hall principal de l'hôpital.

Vous pouvez bénéficier des soins d'une socio-esthéticienne attachée à l'hôpital. Pour prendre rendez-vous, vous pouvez vous rendre directement au salon socio-esthétique ou demander à l'équipe soignante de votre unité. Le salon est ouvert le lundi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 15 h 30, le jeudi de 9 h à 12 h et le vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 15 h. Si votre mobilité ne vous permet pas de vous déplacer jusqu'au salon, les soins se feront dans votre chambre. La prestation socio-esthétique est considérée comme un soin. Elle est gratuite.

Pédicurie

Les soins de pédicurie et de podologie vous seront prodigués sur prescription médicale uniquement.

L'adresse postale est :

Hôpital National de
Saint-Maurice

Vos nom et prénom

Intitulé du service

14, rue du Val d'Osne

94415 Saint-Maurice Cedex

Gardez le contact !

Hébergement des proches

La Maison des Familles comprend quatre chambres, une cuisine et un espace détente commun. Pour connaître les conditions d'hébergement et la disponibilité des chambres, vous devez vous adresser au cadre de santé de votre service.

Visites

Sauf dispositions particulières, les visites sont autorisées chaque jour de 13 h à 20 h. Les enfants de moins de 16 ans ne sont pas admis auprès des patients dans les services hospitaliers sauf dérogation particulière.

Si vous le souhaitez, vous pouvez recevoir la visite d'un membre d'une association de bénévoles.



Courrier

Le courrier est distribué et relevé chaque jour sauf les samedi, dimanche et jours fériés. Afin de le recevoir dans les meilleurs délais, demandez à vos correspondants de préciser vos nom et prénom (pour éviter toute confusion), votre adresse complète, y compris le nom de votre service et de l'unité de soins dans laquelle vous êtes hospitalisé(e).



Téléphone

Dans les services adultes, il est possible de disposer du téléphone dans votre chambre.

Renseignez-vous auprès du bureau des admissions pour obtenir un code d'accès confidentiel. Les communications téléphoniques sont à votre charge. Des cabines téléphoniques publiques sont également à votre disposition. **L'utilisation des téléphones portables est interdite dans les services de soins.**



Télévision

La location d'un téléviseur est possible moyennant une contribution financière. Il vous suffit d'en faire la demande lors de votre admission ou auprès du cadre de santé ou du personnel de votre service.



Presse

Un libraire peut vous apporter journaux et magazines du lundi au samedi inclus sans surcoût. Il vous suffit de passer votre commande par téléphone (voir fiche répertoire téléphonique). N'oubliez pas d'indiquer vos noms, service et numéro de chambre.



Internet

Une borne Internet est à votre disposition en libre service. Renseignez-vous à l'accueil.



École d'enseignement spécialisé

La présence d'une école de l'Education nationale permet la scolarisation des enfants hospitalisés de la maternelle au collège.

Divertissements

Animations

Soucieux de rendre plus agréable votre séjour hospitalier, l'HNSM, avec l'aide de diverses associations à but non-lucratif, met en œuvre des actions d'animations culturelles et ludiques, tant dans le secteur adultes que dans le secteur enfants : expositions, concerts, travaux manuels, spectacles, visites... Les coordonnées des associations de bénévoles intervenant dans l'hôpital peuvent être demandées aux cadres de votre service. Des espaces détente équipés de jeux sont à votre disposition dans certains services.

Bibliothèque

Des prêts de livres, bandes dessinées, lecteurs CD, disques compacts et jeux sont assurés par des bénévoles.

Les prêts de livres sont possibles lors du passage des bibliothécaires dans les services adultes deux fois par semaine ou en vous rendant à la bibliothèque ouverte le mardi et le jeudi entre 13 h et 15 h 30 dans le hall principal de l'hôpital.

Promenades

L'hôpital est heureux de pouvoir mettre son parc paysager à votre disposition. Demandez à votre médecin si votre état vous permet de vous y promener.

Il est important de prévenir l'infirmière lorsque vous quittez votre chambre.

Pratique religieuse et linguistique

Cultes

Le respect de la liberté de conscience est un principe fondamental. Lors de votre séjour, si vous le souhaitez, un représentant de votre culte peut vous rendre visite. Il vous suffit d'en faire la demande auprès du cadre de santé ou du personnel du service.

Interprètes

En cas de besoin, il est possible de faire appel aux services d'un interprète. Une organisation permettant d'apporter une réponse rapide à la plupart des problèmes de traduction a été prévue.

Principales règles de sécurité

Tabac et alcool



Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, il est formellement interdit de fumer à l'intérieur des locaux.



Nous vous rappelons que l'introduction et la consommation de boissons alcoolisées sont interdites dans l'enceinte de l'établissement.

Sécurité incendie

Le personnel soignant a reçu une formation sur les mesures de première intervention en cas d'incendie. Vous êtes tenu de vous conformer à leurs directives.

Si vous êtes le témoin d'un début d'incendie :

- 1 - Gardez votre calme
- 2 - Prévenez le personnel soignant
- 3 - Conformez-vous à leurs consignes



L'Hôpital National de Saint-Maurice vous offre des soins de qualité.

Vous êtes en permanence informé sur les traitements et les examens que nécessite votre état de santé et votre consentement sera sollicité.

Votre information sur les différents aspects de votre séjour, l'expression de vos éventuelles demandes sont pour nous fondamentales.

Votre droit à la confidentialité, au respect de votre personne et de votre volonté constituent les principes éthiques qui conduisent notre action.

Charte

Nous appliquons la Charte de la personne hospitalisée dont vous pouvez retrouver le résumé page 15 du présent livret. Vous pouvez également en demander le texte intégral auprès du service des admissions.

Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter

- N'hésitez pas à lui demander son nom et sa fonction.
- Régulièrement, des étudiants sont en stage dans les services de l'établissement pour perfectionner leur savoir. Ils sont toujours encadrés par un membre de l'équipe et peuvent être amenés à vous prodiguer des soins, vous en êtes alors spécifiquement informé et conservez la possibilité de refuser. Comme tout le personnel de l'établissement, ils sont soumis au respect du secret professionnel et à l'obligation de réserve.

Information médicale et consentement

Toute personne a le droit d'être informée sur son 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. Lorsque, postérieurement à l'exécution des investigations, traitements ou actions de prévention, des risques nouveaux sont identifiés, la personne concernée doit en être informée, sauf en cas d'impossibilité de la retrouver. Seules l'urgence ou l'impossibilité d'informer peuvent en dispenser le professionnel de santé⁽¹⁾. 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.

(1) Extraits de la loi 2002-303 du 4 mars 2002 relative au droit des malades

Traitement informatique des données

À l'occasion de votre séjour à l'hôpital, des renseignements administratifs et médicaux vous seront demandés et feront, pour certains, l'objet de traitements informatiques dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret professionnel.

Cette même loi définit les conditions dans lesquelles vous pouvez vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant.

Vous pouvez exercer un droit d'accès et de rectification sur ces données. Ce droit s'exerce par écrit auprès du Chef du service dans lequel vous avez été admis. Celui-ci transmettra votre demande au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement.

Protection juridique, représentation et personne de confiance

Protection relative à l'hospitalisation des enfants mineurs

Le consentement, exprès et écrit, aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs, appartient aux détenteurs de l'autorité parentale.

Dans l'hypothèse où il apparaît aux médecins que le refus du représentant légal du mineur ou l'impossibilité de recueillir son consentement risquent de compromettre la santé ou l'intégrité corporelle du mineur, le médecin responsable du service peut saisir le procu-

reur de la République afin de provoquer les mesures d'assistance permettant de donner les soins qui s'imposent.

Protection juridique des majeurs protégés

Lorsque ses facultés mentales ou corporelles sont altérées par une maladie ou une infirmité, ou s'il n'est pas en mesure d'assurer la gestion de ses biens, le patient majeur peut être représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts. Diverses formes de protection existent (sauvegarde de justice, tutelle, curatelle).

Désignation d'une personne de confiance

Toute personne hospitalisée a la possibilité de désigner une personne de confiance pour la durée de son hospitalisation. Cette personne peut être un proche (famille, ami, voisin...) ou le médecin traitant. Cette désignation doit être librement consentie et effectuée par écrit.

La personne de confiance assiste le patient dans ses démarches et peut être consultée par l'équipe hospitalière dans le cas où l'état de santé du patient ne lui permettrait pas de formuler son avis. La personne de confiance communique les souhaits du patient mais en aucun cas elle ne peut prendre de décisions pour lui.

Prise en charge de la douleur

Des moyens existent pour lutter contre la douleur. Même si elle ne peut pas toujours être totalement supprimée, les médecins et le personnel soignant sont à votre écoute pour vous aider. Un Comité de lutte contre la douleur (CLUD) a été mis en place dans l'établissement.



Lutte contre les infections nosocomiales

Notre établissement mène une politique volontariste en la matière. Il s'est doté d'un Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) et d'une unité d'hygiène interhospitalière chargés de mettre en place des protocoles de prévention et d'évaluer les pratiques d'hygiène. Le CLIN a édité une plaquette d'information que vous trouverez dans votre service.

Accès au dossier médical et au dossier administratif

La loi du 4 mars 2002 prévoit que « toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par les professionnels et établissements de santé, directement ou avec un médecin qu'elle aura choisi ».

La demande de votre dossier médical ou de votre dossier administratif doit être adressée au directeur de l'établissement (accompagnée d'un justificatif d'identité). La demande de votre dossier médical peut également être envoyée au Chef du service dans lequel vous avez été soigné.

Transfusion et hémovigilance

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion sanguine vous sera proposée. Le médecin prescripteur de la transfusion vous donnera toutes les informations nécessaires et nous vous invitons également à lui poser sur ce sujet toutes les questions que vous jugerez utiles.

Pour dépister et traiter d'éventuelles complications le plus tôt possible, il est recommandé de surveiller les personnes transfusées. C'est pourquoi votre médecin va vous proposer une recherche d'anticorps irréguliers à faire un mois après transfusion.

Dans tous les cas, vous serez informé des résultats des examens qui auront été effectués.

Un document écrit comportant la date de vos transfusions, l'établissement et le service où vous avez été transfusé ainsi que le type et le nombre des produits sanguins labiles que vous avez reçus, vous sera remis avant votre sortie de l'hôpital.

Conservez avec soin tous les documents relatifs aux transfusions reçues et montrez les à votre médecin traitant. Il en a besoin pour assurer votre suivi médical.

Recherche biomédicale

Durant votre séjour, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale afin de conduire des études visant à approfondir les connaissances actuelles concernant les maladies traitées à l'hôpital.⁽²⁾ Votre consentement écrit doit être demandé dans le cadre du protocole de recherche. Vous êtes libre d'accepter ou de refuser de participer à ces études.

Information, réclamations et conciliations

■ **Information** : La Direction des affaires générales et de la clientèle peut vous renseigner sur les textes juridiques qui réglementent l'hospitalisation dans notre établissement, ainsi que sur les autorisations et l'activité, les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins et la satisfaction des usagers.

■ **Réclamations** : En cas de réclamation, vous pouvez exprimer oralement vos griefs auprès du responsable de service, adresser un courrier au Directeur de l'établissement ou directement saisir la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge pour une conciliation.

■ **Conciliations** : Dans chaque établissement de santé, la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRU) facilite l'expression des patients et de leur famille. Elle veille à ce qu'ils puissent exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes. Cette commission interne à l'établissement peut être saisie par simple courrier à l'attention du Président de la CRU pour toute réclamation ou contestation relative aux conditions de votre hospitalisation. Vous serez alors reçu par un médiateur médical ou non médical selon la nature de votre demande. Le cas échéant, il pourra vous être conseillé de vous adresser à la Commission régionale de conciliation et d'indemnisation⁽³⁾.

(2) Loi 2004-806 du 9 août 2004 relative à la Politique de santé publique.

(3) Les commissions régionales de conciliation et d'indemnisation, chargées de favoriser le règlement amiable des affaires médicales ont été instituées par la loi du 4 mars 2002. Elles ont pour objectif de simplifier d'éventuelles démarches contentieuses.



Les courriers adressés
au Directeur, au
Président de la CRU ou
aux Chefs de service
doivent être envoyés à
l'adresse suivante :

Hôpital National de
Saint-Maurice
À l'attention de ...
14, rue du Val d'Osne
94415 Saint-Maurice cedex

Votre sortie



Afin d'obtenir le remboursement des frais de transport par votre centre de Sécurité sociale, n'oubliez pas de demander :

- une prescription médicale dans votre service de soins,
- un bulletin d'hospitalisation au service des admissions.

Modalités de sortie

Il vous est demandé, avant votre sortie, de vous rendre au service des admissions afin :

- d'obtenir les bulletins de situation nécessaires à diverses formalités administratives,
- de régulariser votre dossier de frais de séjour pour vous éviter une éventuelle avance de frais, et de faire le point sur les frais restant à votre charge.

Quel que soit votre mode de sortie, un compte-rendu d'hospitalisation vous sera remis. N'oubliez pas de le remettre à votre médecin traitant.

Transport

Sur prescription médicale, si votre état de santé le nécessite, un accompagnement peut intervenir en ambulance, en véhicule sanitaire léger ou en taxi.

Dans la plupart des cas, les frais de transport peuvent être pris en charge par le tiers payant si vous présentez votre carte Vitale et votre attestation de Sécurité sociale en cours de validité au chauffeur. Sinon, l'avance de ces frais vous revient.

Le questionnaire de sortie

Pour nous aider à améliorer les soins et les services qui vous sont proposés, nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire joint à cette brochure. Ce questionnaire est anonyme. Il sera analysé de manière confidentielle par le service qualité de l'hôpital. Les équipes soignantes sont régulièrement informées des résultats.



Permission de sortie

Durant votre hospitalisation, le médecin du service peut vous accorder une permission de sortie n'excédant pas 48 heures, hormis en hôpital de semaine. Les frais de transport engagés lors d'une permission sont à la charge du malade (excepté secteur enfants).

Sortie contre avis médical

Cette sortie reste sous votre entière responsabilité. Vous devez signer un document qui dégage la responsabilité médicale et administrative de l'hôpital. Les frais de transport sont alors à votre charge.

La charte de la personne hospitalisée (résumé)

Charte de la personne hospitalisée, annexée à la circulaire ministérielle n°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits de la personne hospitalisée.

Accès au service public hospitalier

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.

Les soins

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.

Information du patient et de ses proches

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.

Principe général du consentement préalable

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.

Consentement spécifique pour certains actes

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.

Information et accord liés à la recherche biomédicale

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.

Liberté individuelle

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.

Respect de la personne et de son intimité

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

Droit à la vie privée et à la confidentialité

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.

Accès aux informations contenues dans les dossiers administratifs et médicaux

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.

Voies de recours

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.



L'intégralité de la charte peut vous être remise sur simple demande dans votre service ou au service des admissions. La charte et son résumé sont disponibles dans différentes langues. www.sante.gouv.fr



HNSM

Hôpital National de Saint-Maurice

14 rue du Val d'Osne ■ 94415 Saint-Maurice Cedex ■ Tél. : 01 43 96 63 63 ■ Fax : 01 43 96 62 92
www.hopital-saint-maurice.fr