



Centre Hospitalier
Fabrice Marchiol
La Mure

**LE LIVRET D'ACCUEIL
DU PATIENT**

- VOTRE CENTRE HOSPITALIER
- VOTRE SÉJOUR
- VOTRE SORTIE

- VOS DROITS ET VOS DEVOIRS
- VOTRE INFORMATION
- LES NUMÉROS UTILES

Madame, Monsieur,

Vous êtes hospitalisé(e) au Centre Hospitalier Fabrice Marchiol (CHFM), établissement en direction commune avec le Centre Hospitalier Universitaire Grenoble Alpes (CHUGA), et intégré dans le Groupement Hospitalier de Territoire Alpes Dauphiné. L'ensemble des professionnels de l'établissement est à votre disposition pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions et pour vous offrir des prestations de qualité.

Ce livret est destiné à vous apporter toutes les informations pratiques relatives à votre hospitalisation. Nous souhaitons qu'il facilite votre séjour et apporte les réponses à vos interrogations. Toutefois, s'il ne répondait pas à l'une ou l'autre de vos inquiétudes, n'hésitez pas à demander des informations complémentaires aux professionnels de santé qui assurent votre prise en charge.

L'amélioration de la qualité des soins, de l'accueil et de votre information est pour nous une préoccupation constante. Dans ce cadre, nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous est remis avec ce livret. Votre avis sur vos conditions d'accueil et de séjour durant votre hospitalisation nous permettra de poursuivre l'amélioration de la prise en charge de tous les patients dans notre établissement.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et vous souhaitons un bon rétablissement.

Monique SORRENTINO

Directrice Générale

CHU Grenoble Alpes

CH Voiron et établissements du Voironnais

CH Fabrice Marchiol

Présidente du Comité Stratégique du GHT Alpes Dauphiné



Sommaire

LE CENTRE HOSPITALIER FABRICE MARCHIOL

La gouvernance de l'établissement	P/04
Le CHFM	P/05
D'importants projets	P/05

VOTRE ACCUEIL

Votre arrivée à l'hôpital	P/06
Vos démarches administratives	P/07
Les frais d'hospitalisation	P/08

VOTRE SÉJOUR

Les professionnels à votre service	P/10
La vie à l'hôpital	P/11
Les médicaments à l'hôpital	P/13
Aide et accompagnement	P/14
Plaintes, réclamations, observations ou propositions	P/14
Vos interlocuteurs au sein de l'établissement	P/14

VOTRE SORTIE	P/18
--------------------	------

VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

La confidentialité et le secret professionnel	P/19
Le droit à l'information et au consentement	P/19
La prise en charge de la douleur	P/20
Vos devoirs	P/20

VOTRE INFORMATION

Dons d'organes et de tissus – don de vie	P/21
Prévention des chutes au cours de l'hospitalisation	P/21
Soins de support et soins palliatifs	P/21
Protection juridique des majeurs	P/21
Indicateurs de qualité et de sécurité des soins	P/21
Bientraitance au CH Fabrice Marchiol : projet innovant – projet bientraitant	P/22
Addictologie : une offre de soins ambulatoires complète et personnalisée	P/22

CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISÉ	P/23
--------------------------------------	------

NUMÉROS UTILES	P/24
----------------------	------

Pour mieux nous connaître, le site internet de l'établissement
est également à votre disposition :

www.hopital.fr

Le Centre Hospitalier Fabrice Marchiol

Le Centre Hospitalier Fabrice Marchiol (CHFM) est un établissement public de santé placé sous la tutelle de l'Agence Régionale de Santé (ARS) Auvergne Rhône-Alpes, qui représente le Ministère de la Santé.

La gouvernance de l'établissement intègre plusieurs acteurs :

La Direction, confiée à la Directrice Générale du CHU Grenoble Alpes, est représentée à La Mure par une direction déléguée. Le Directeur délégué, assisté d'un directeur délégué adjoint, conduit la politique générale de l'établissement après concertation avec le Directoire, composé de représentants du corps médical et du directeur des soins.

La Direction informe et consulte pour avis la Commission Médicale d'Établissement, composée de représentants médicaux, et le Comité technique d'Établissement, rassemblant les représentants des professionnels non médicaux.

Le Conseil de Surveillance, présidé par le maire de La Mure, se prononce sur la stratégie et contrôle la gestion de l'établissement. Il rassemble un

représentant désigné par le Conseil Municipal de La Mure, des représentants du Conseil général, de la Commission Médicale d'Établissement (CME), du Comité Technique d'Établissement (CTE), des usagers, des professions paramédicales, et deux personnes qualifiées désignées par le Préfet. Le Directeur met en œuvre les décisions du Conseil de surveillance.

Le Centre Hospitalier Fabrice Marchiol assure des soins médicaux et dispose d'un service d'urgences 24 h/24 h accueillant l'ensemble de la population. Il est organisé en 3 pôles :

- Court séjour : médecine, urgences, consultations externes, centre périnatal, SSR, imagerie médicale, centre de planification et d'éducation familiale ;
- Gériatrie : EHPAD La Maisoun, Unité de Soins de Longue Durée ;
- Management et prestations communes : direction, services administratifs, secteurs logistiques, pharmacie, secteur rééducation et réadaptation, animation et pool de suppléance (infirmiers + aide-soignants).



Situé à 40 km de Grenoble et 60 km de Gap, le CHFM est un hôpital de proximité, en zone de moyenne montagne. Il assure ses missions en partenariat avec le Centre Hospitalier Universitaire Grenoble Alpes (CHUGA) dans le cadre d'une direction commune, depuis 2002, qui permet des coopérations médicales renforcées.

Le CHFM dispose de 205 lits (dont 150 lits d'Établissement pour Personnes Agées Dépendantes : 120 à l'EHPAD et 30 en USLD), répartis sur trois bâtiments :

- le bâtiment principal, rassemblant les services d'hospitalisation et le plateau technique ;
- le Centre de Planification et d'Éducation Familiale (CPEF) ;
- l'EHPAD La Maisoun.

Depuis 2016, le CHFM fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Alpes Dauphiné. Autour du CHU Grenoble Alpes, établissement support du GHT, huit établissements s'engagent dans un projet médical partagé, et des fonctions supports mutualisées (achats, informatique, information médicale...). À La Mure, cela se traduit notamment par le développement d'équipes médicales partagées avec le Centre Hospitalier Universitaire de Grenoble pour :

- Développer et pérenniser les postes d'assistants partagés ;
- Poursuivre les interventions de nouveaux spécialistes du CHUGA au service des Consultations externes ;
- Evoluer vers une organisation de partage des tâches entre les différentes Pharmacies à usage intérieur (PUI) du GHT ;
- Développer une équipe médicale d'urgence territoriale, facilitée par la mise en service d'un scanner au CHFM ;
- Participer aux différentes thématiques d'un projet médical partagé sur le territoire.

Le CHFM regroupe :

- une unité d'accueil d'urgences ouverte 24h/24 ;
- une unité de soins de médecine polyvalente permettant la prise en charge des pathologies cardiologiques, pneumologiques, gastro-entérologiques, cancérologiques, diabétologiques et psychiatriques, en lien avec le Centre médico-psychologique du Centre Hospitalier Alpes Isère (CHAI) : 35 lits ;
- une unité de soins de suite et de réadaptation (SSR) : 20 lits ;

- une unité de rééducation et de réadaptation (kinésithérapie, ergothérapie et éducation en activité physique adaptée) ;
- Une Unité de Soins de Longue Durée de 30 lits recevant des personnes nécessitant des Soins Médicaux Techniques Importants ou en situation de grande dépendance Gir 1 ou 2 ;
- un EHPAD de 120 lits, dont 23 lits d'unité protégée pour les personnes souffrant de maladie d'Alzheimer ou apparentée et déambulantes ;
- un service de consultations externes, assurées par les praticiens de l'établissement ou par des médecins spécialistes (allergologie et pneumologie, addictologie, anesthésie, angiologie, cardiologie, consultation mémoire, gastro-entérologie, gynécologie, ORL, orthopédie, rhumatologie, ophtalmologie ;
- un service d'imagerie médicale (radiologie, scanner, mammographie, échographie) équipée de deux salles de radiologie conventionnelle et d'une salle d'échographie ;
- une pharmacie à usage intérieur ;
- un centre périnatal de proximité (consultations sage-femme) ;
- un centre de planification et d'éducation familiale.

D'importants projets

L'hôpital cherche constamment à répondre aux besoins de la population matheysine et à s'affirmer comme un véritable acteur de proximité.

L'offre de soins proposée s'enrichit continuellement par :

- La modernisation patrimoniale et la rénovation des locaux ;
- L'intégration du service d'imagerie dans un réseau de téléradiologie depuis 2016, et la mise en place d'un scanner en 2018 ;
- Le développement des parcours ambulatoires, de la télémédecine et des alternatives à l'hospitalisation
- La rénovation des équipements du service d'imagerie médicale et d'endoscopie ;
- Le développement d'un pôle de consultation associant des professionnels du CHU Grenoble Alpes ;
- L'adaptation des services de médecine et de SSR aux besoins de la population.

L'insertion du service des urgences dans un projet médical de territoire et une équipe médicale territoriale.

L'accueil au centre hospitalier Fabrice Marchiol

Vous arrivez en hospitalisation, en consultation ou examens :

Dès votre arrivée à l'hôpital, un point d'accueil administratif, situé dans le hall d'accueil vous permet d'accomplir les formalités administratives obligatoires et de présenter les informations vous concernant.

L'enregistrement complet avec les documents demandés (voir liste page 7) est obligatoire pour assurer la sécurité de vos soins et la prise en charge financière de votre séjour. Faute d'éléments, le coût de votre séjour pourrait vous être directement facturé. Sur votre demande, un bulletin de situation vous sera remis pour justificatif à votre employeur ou tout autre usage.

Vous arrivez en urgence

Le service des urgences fonctionne 24h/24 et assure les premiers soins. Selon votre heure d'arrivée, les formalités d'admission peuvent être réduites et devront être régularisées au plus vite par vous-même ou une personne désignée. Le service de gestion administrative des patients vous accueille du lundi au vendredi de 8 h à 17 h et le samedi de 8 h à 12 h.

Vous pouvez également envoyer par mail les documents nécessaires à votre dossier à l'adresse suivante : admissions@ch-lamure.fr

Vous arrivez en hospitalisation programmée

Vous avez la possibilité d'effectuer vos formalités d'admission avant votre hospitalisation. Lorsque votre hospitalisation est programmée après une consultation ou prévue après un premier séjour hospitalier, une admission administrative préalable peut être réalisée pour faciliter votre prise en charge, en vous évitant ainsi les formalités administratives le jour de votre hospitalisation.



Vos démarches administratives

Documents nécessaires

- votre pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour) ;
- votre carte Vitale à jour ;
- votre carte d'adhérent mutuelle à jour et en cas d'hospitalisation, la prise en charge de votre mutuelle ;
- le livret de famille (si admission d'un mineur).

Et en fonction de votre situation :

- le volet 2 de la déclaration d'accident du travail ;

- pour les ressortissants étrangers de l'Espace Economique Européen et de la Suisse : la carte européenne d'assurance maladie pour éviter d'avoir à régler votre séjour ; pour les autres pays : toute attestation de prise en charge.

Pour votre séjour, munissez-vous de :

- votre carte de groupe sanguin ;
- les résultats de vos derniers examens, vos dernières ordonnances ;
- d'éventuels courriers médicaux
- vos affaires personnelles (nécessaire de toilette...) et votre linge personnel (pyjama, robe de chambre...).

Biens et objets de valeurs

Laissez-les à votre famille. L'hôpital est un lieu ouvert et, malgré notre vigilance, des vols peuvent se produire. L'hôpital n'étant pas responsable en cas de perte, de vol ou de détérioration de biens, il est recommandé d'éviter d'apporter tout objet de valeur, carte bancaire et autres titres de paiement lors de votre hospitalisation. Il vous est néanmoins possible et recommandé de confier vos valeurs (bijoux et moyens de paiement uniquement) au bureau des admissions. En cas d'admission en urgence et d'incapacité de votre part à manifester votre volonté, un inventaire de vos effets personnels et valeurs sera établi par le personnel de soins. À votre sortie, vous pourrez les récupérer à la Perception de La Mure (19, Avenue du Docteur Tagnard) en vous munissant d'une pièce d'identité.

Votre bonne identification est essentielle pour votre sécurité

L'exactitude de votre identité est essentielle pour éviter toute erreur de dossier et donc toute erreur médicale. Merci de vérifier les informations inscrites sur l'ensemble des documents qui vous sont remis : feuille de circulation, étiquettes, ordonnances...

Si vous constatez une erreur quant à votre identité, signalez-la immédiatement à un professionnel, notamment : faute d'orthographe sur votre nom, nom de naissance ou prénom, date de naissance erronée. Cette identité doit être exactement la même que celle inscrite sur votre pièce d'identité (carte d'identité, passeport, carte de séjour). L'inscription d'un nom ou d'un prénom différent de ceux figurant sur la pièce d'identité est strictement impossible. Si votre pièce d'identité a été modifiée depuis une hospitalisation précédente (changements nom d'usage, adresse), merci d'indiquer au bureau des admissions votre ancienne identité pour mettre à jour les données vous concernant. Un bracelet d'identification et unique est

posé à toute personne hospitalisée, sur le pôle court séjour. Il permet une identification fiable à chaque étape de la prise en charge. Pour des raisons de sécurité, il vous est fortement conseillé d'accepter le port de ce bracelet après avoir vérifié que les renseignements qu'il comporte sont exacts.



Les frais liés aux soins

1) Les frais de séjour

		Prise en charge par la CPAM si vous êtes Assuré social français	Prise en charge par vos soins si vous n'êtes pas assuré social (**)	Prise en charge par la mutuelle ou par l'assuré social s'il n'a pas souscrit à une mutuelle ou assuré de l'Union Européenne
Forfait journalier	Correspond à la participation aux frais d'hébergement. Il peut être pris en charge par votre organisme complémentaire (mutuelle, assurance...) si votre contrat le prévoit.		X	X
Les frais d'hospitalisation	Correspondent aux frais directement liés au traitement de la pathologie du patient, ce qui inclut bien sûr les différents actes médicaux dont il bénéficie (intervention chirurgicale, traitement médicamenteux...), le coût lié à l'utilisation de certains appareils (scanner...) ou encore la rémunération du personnel soignant (médecins, infirmiers...).	80% (*)	100%	20% mutuelle Ou 20% assuré social si l'assuré social n'a pas souscrit à une mutuelle Ou 20% par l'assuré de l'Union Européenne
Participation forfaitaire pour les actes médicaux exonérant			X	X

(*) Les frais sont intégralement couverts par l'Assurance maladie dans les cas suivants :

- régimes spéciaux (régime minier, SNCF actifs...);
- acte médical exonérant, (endoscopie, enregistrement sommeil) ;
- hospitalisation en rapport avec une affection liste ou hors liste ou affections multiples ;
- accident du travail ;
- anciens combattants et les victimes de guerre ;
- maternité à partir du 6^e mois de grossesse ;
- personnes en invalidité.

(**) Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) :

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e), vous êtes redevable de la totalité des soins. Une assistante sociale pourra vous aider dans vos démarches. Pour la rencontrer, adressez-vous au cadre de santé du service.

Les agents du bureau des admissions se tiennent à votre disposition pour vous apporter les informations nécessaires concernant vos droits.

2) Les frais de consultations externes (consultations spécialisées, actes d'imagerie médicale et d'échographie, urgences)

Les consultations externes sont des consultations ambulatoires (pas d'hospitalisation), assurées par les praticiens de l'hôpital. Elles peuvent intervenir soit comme l'équivalent d'une consultation de ville, soit pour préparer une hospitalisation, soit pour assurer un suivi médical après une hospitalisation ou une intervention. Les frais sont facturés en fonction de votre situation à l'égard du parcours de soins (médecin traitant...). Le tiers payant peut être pratiqué par l'établissement lorsqu'une convention a été signée avec votre organisme mutuelle.

3) Les suppléments optionnels : chambre particulière, téléphone, repas, lits accompagnants :

Il est possible, selon les disponibilités du service et hors nécessité médicale, de bénéficier d'une chambre individuelle. Ce confort supplémentaire est facturé et les tarifs sont affichés dans l'unité de soins et au bureau des admissions. La plupart des mutuelles complémentaires prennent en charge une partie, voire la totalité de ce supplément. En fonction de cette prise en charge, les frais pourront être facturés soit directement auprès de votre mutuelle, soit la différence de coût, s'il y en a une, vous sera adressée.

Le paiement de vos frais de soins

Dans le cas où votre dossier ne serait pas complet, nous serions amenés à vous facturer le coût de votre séjour ou de votre consultation ou examens.

Un avis de paiement vous sera adressé à votre domicile afin que vous en assuriez le règlement soit :

- Au guichet de la trésorerie (adresse et horaires figurant au recto de l'avis, rubrique RENSEIGNEMENTS TRESOR PUBLIC) muni du présent avis, en numéraire, par chèque ou par carte bancaire.

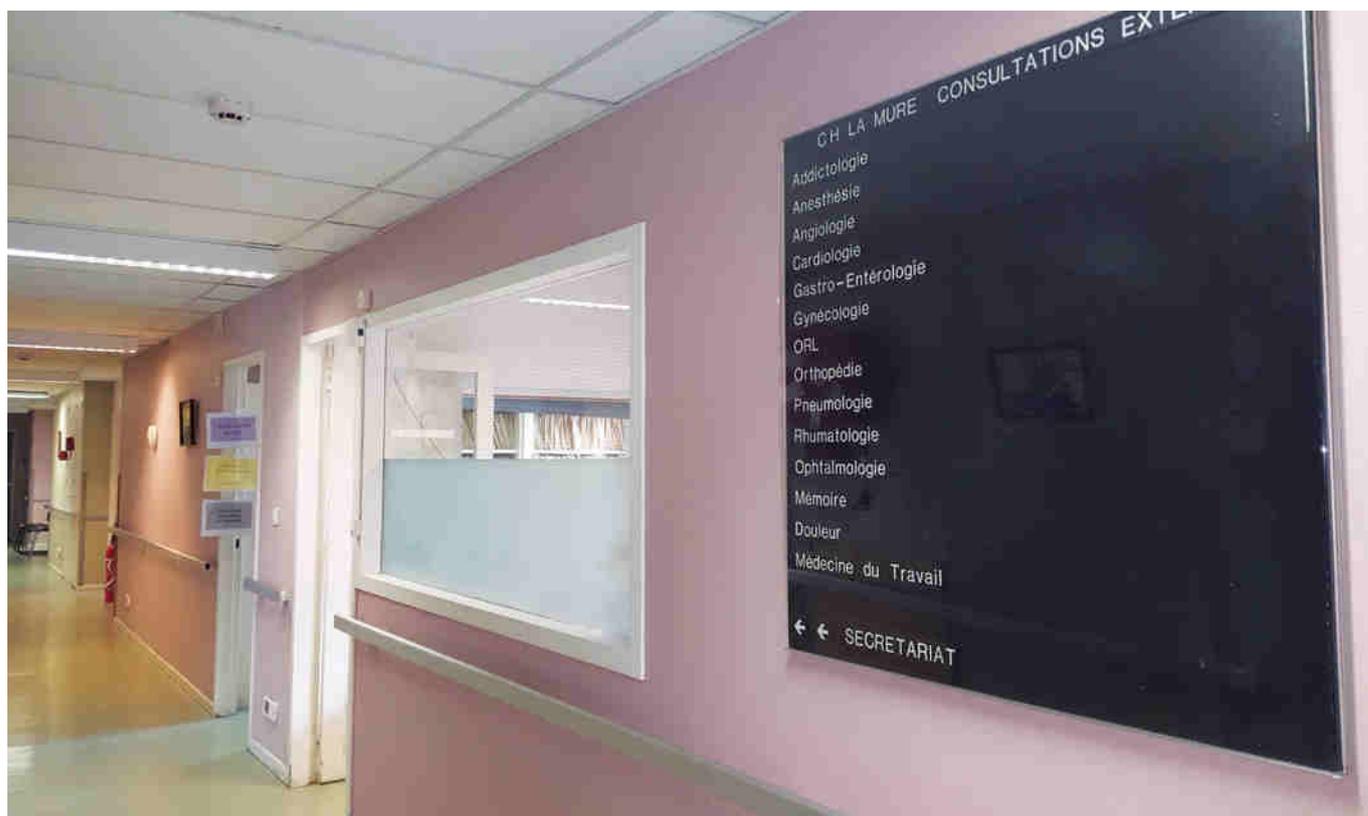
- Par virement bancaire ou postal sur le compte Banque de France (BDF) mentionné au recto de l'avis (rubrique RENSEIGNEMENTS TRESOR PUBLIC), en rappelant obligatoirement les références du titre portées en haut à droite du présent avis.

M. le trésorier principal du CHUGA
BP 33
38043 Grenoble Cedex 9

- Par paiement sécurisé par carte bancaire en appelant les services de la trésorerie du CHU de Grenoble Alpes au 04.76.42.92.22



Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez vous adresser au Bureau des Admissions, dans le hall d'accueil de l'Hôpital.



Votre séjour

Les professionnels à votre service

Environ 250 personnes concourent au fonctionnement de l'hôpital et contribuent à la qualité de votre séjour.

Dans chaque unité de soins, une **équipe de professionnels de santé pluridisciplinaire** et d'agents de services hospitaliers vous accompagne.

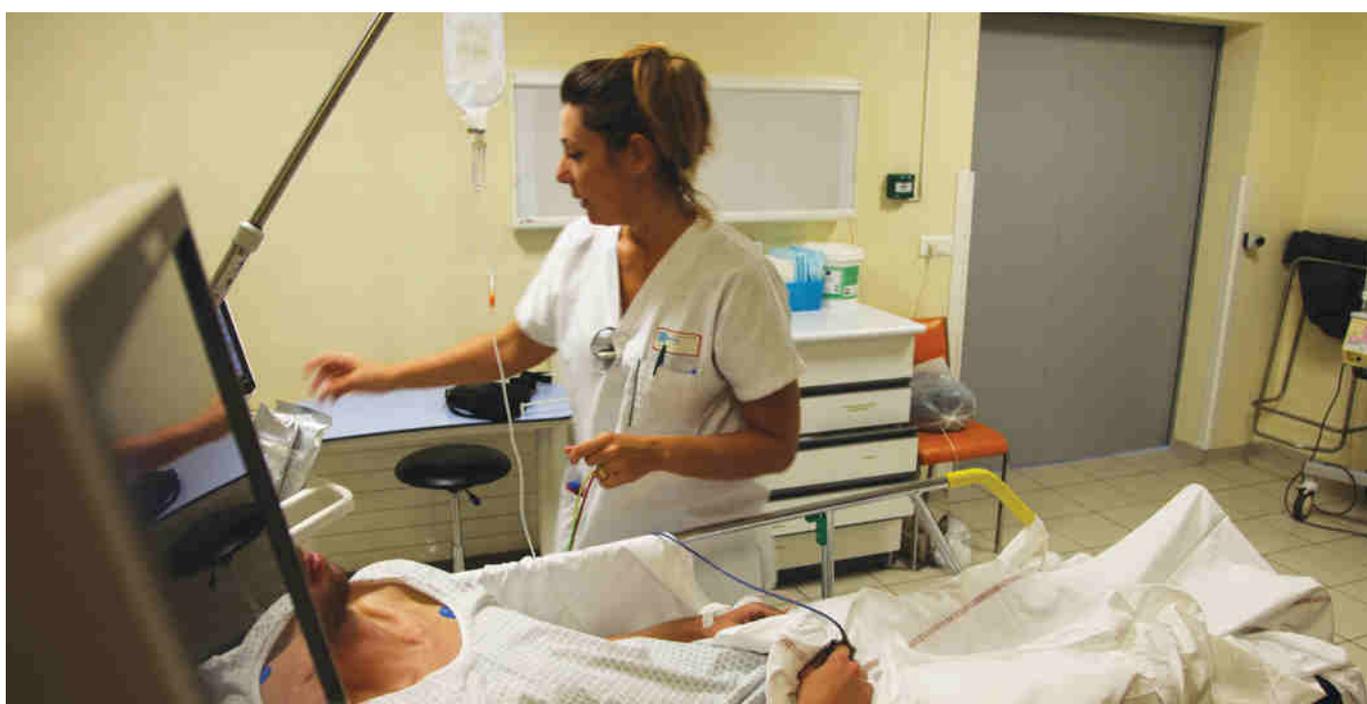
- Le médecin est responsable de votre prise en charge. Il vous examine et communique avec vous sur votre état de santé et les soins mis en place (examens, traitements,...). Il peut recevoir les membres de votre famille ou de votre entourage, avec votre accord et sur rendez-vous, pour échanger sur votre état de santé et votre prise en charge.
- Le cadre de santé est responsable du bon fonctionnement de l'unité de soins dans laquelle vous vous trouvez. Il est votre interlocuteur pour tout problème ou renseignement concernant votre séjour dans son service. Il est aussi responsable de la qualité des soins pour l'ensemble de son service. Il en coordonne la gestion et l'organisation et assure la liaison avec le cadre supérieur de santé et la Direction de l'hôpital. Il organise votre accueil et reste à votre disposition pour recueillir vos demandes et

interrogations. Il encadre les infirmiers, les aides-soignants et les agents de service hospitalier.

- L'infirmier est à votre écoute et dispense les soins qui vous sont nécessaires et applique les prescriptions, soit sur prescription médicale, soit en application du rôle propre qui lui est dévolu. Il vous conseille en matière de prévention et d'éducation à la santé.
- L'aide-soignant assiste l'infirmier et veille à votre confort. Il assure sous la responsabilité de l'infirmier, les soins d'hygiène et de confort et peut vous aider à compenser une perte ou une diminution d'autonomie.
- L'agent des services hospitaliers seconde l'aide-soignant dans les tâches hôtelières et est chargé de l'hygiène des locaux.

Vous pouvez également être amené à rencontrer d'autres professionnels : la diététicienne, les professionnels de rééducation, la psychologue, l'assistante sociale, les professionnels des services medicotechniques et logistiques (imagerie médicale, pharmacie, brancardiers...). De nombreux autres services concourent également à la qualité de votre séjour.

Tous les personnels de l'hôpital sont tenus au respect du secret professionnel et de la confidentialité.



La vie à l'hôpital



Les visites de vos proches

Vos parents et amis sont les bienvenus pour vous rendre visite durant votre période d'hospitalisation. Il leur est recommandé de suivre certaines indications :

- respecter les heures de visites indiquées dans chaque service ;
 - ne pas apporter de fleurs ou de plantes pour des raisons d'hygiène ;
 - les enfants de moins de 15 ans ne sont généralement pas admis pour les visites. Il est utile de demander des informations sur ce sujet au préalable ;
 - ne pas faire de bruit ;
 - ne pas dépasser le nombre de personnes accompagnantes autorisées selon la réglementation des unités ;
 - ne pas s'asseoir sur les lits ;
 - respecter l'intimité et le repos des autres patients.
- Dans certaines unités, une réglementation particulière peut s'appliquer, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante. Si vous ne voulez pas recevoir de visite et souhaiter conserver l'anonymat, faites-le savoir au cadre de santé.



Le respect de certaines règles de vie

Afin de préserver le repos de chacun, mais également pour des raisons d'hygiène, il vous est demandé de :

- respecter les mesures d'hygiène et de sécurité de chaque unité de soins ;
- user avec discrétion des appareils de radio, de télévision ainsi que de votre téléphone portable,
- respecter le matériel de l'établissement ;
- ne pas introduire de boissons alcoolisées, ni de produits illicites, ne pas fumer ni vapoter (e-cigarette).



Lit accompagnant

À titre exceptionnel et dans des circonstances spécifiques, l'autorisation pourra être donnée à un proche de rester auprès du patient (prestation payante).

Les prestations d'hébergement

Un membre de votre famille pourra prendre ses repas dans votre chambre, mais aussi passer une ou plusieurs nuits auprès de vous, sous réserve de disponibilité de chambre individuelle. Les frais de cette prestation seront à votre charge.



L'autorisation de sortie

Durant votre séjour hospitalier, et selon votre état de santé, un médecin de l'unité peut vous accorder une autorisation de sortie temporaire. La durée maximale de cette autorisation est de 48 heures.



Les repas

Les menus sont composés par la diététicienne de l'établissement, avec prise en compte des régimes adaptés, sur prescription médicale.

Les repas vous seront présentés sur un plateau individualisé, aux horaires suivants :

- petit-déjeuner : 7h30 à 8h30
- déjeuner : 12h00 à 13h00
- dîner : 18h00 à 19h00

Pour des raisons de sécurité alimentaire ou d'incompatibilité avec votre traitement, les apports alimentaires par la famille sont déconseillés. De même, il est formellement interdit d'apporter des boissons alcoolisées au sein de l'hôpital.



Téléphone

Vous pouvez disposer d'un téléphone personnel moyennant le versement d'une redevance (forfait de mise en service et coût des communications). Tous les renseignements nécessaires vous seront donnés par le bureau des admissions.



Télévision

Des télévisions sont installées dans les salles de repos de chaque service d'hospitalisation. L'usage d'un poste de télévision dans votre chambre est admis dans la mesure où le repos de vos voisins n'en est pas troublé.



Promenade

Les promenades sont possibles à l'intérieur et à l'extérieur de l'hôpital, si votre médecin vous y autorise. Prévenez systématiquement l'équipe soignante lorsque vous quittez votre chambre, même pour un court moment.



Hygiène

Pour vous protéger et participer à la prévention des infections, des règles d'hygiène simples sont à respecter :

- Pratiquez une hygiène des mains régulière : lavage des mains ou friction avec du gel hydro-alcoolique, après être allé(e) aux toilettes, avant de manger, avant de sortir de votre chambre ;
- Confort et santé passent par une bonne hygiène : Si votre état de santé le permet, vous réalisez votre toilette quotidienne. Si cela n'est pas possible, votre toilette est assurée par le personnel soignant ;
- Pratiquez un brossage des dents ou un entretien des prothèses dentaires au moins 2 fois par jour ;
- Respectez les consignes diffusées par les équipes soignantes lors d'examen ; si vous êtes porteur de cathéters, sondes, drains, plaies : ne pas les toucher et signalez toute douleur ou rougeur ;
- Une question d'hygiène : faites appel aux soignants.

Courrier

Le courrier est distribué chaque jour ouvré. Afin d'éviter de longues recherches, demandez à vos correspondants d'indiquer vos nom, prénom et le service dans lequel vous êtes hospitalisé suivis de :

Centre Hospitalier Fabrice Marchiol
62, rue des Alpes
BP 56 38 350 LA MURE

Pour expédier votre courrier, postez-le timbré dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le hall de l'hôpital au plus tard à 15h. Si votre état de santé ne vous permet pas de vous déplacer, sollicitez un membre de l'équipe.

Assistante sociale

Durant votre séjour, une assistante de service social peut vous aider en cas de difficultés. Le service social

a pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les usagers et leur famille, mais aussi de les aider dans leurs démarches et d'informer les services dont ils relèvent pour l'instruction d'une mesure d'action sociale. Il assure aussi la coordination avec d'autres institutions, services sociaux ou médico-sociaux. À votre demande, l'assistante sociale peut se rendre dans votre chambre ou vous rencontrer, vous et votre famille dans son bureau. Pour la rencontrer, adressez-vous au cadre de santé de votre service.

Culte

Dans le respect de la neutralité du service public, interdisant à chaque usager ou professionnel toute forme de prosélytisme et toute adaptation de fonctionnement pour des raisons religieuses, l'établissement s'efforce de prendre en considération les croyances religieuses des usagers. Des aumôniers (chrétiens, juifs, musulmans et autres religions) sont disponibles pour visiter toute personne hospitalisée qui le souhaite, ou sa famille. Ils proposent tous une présence, une écoute, et un soutien spirituel et/ou religieux.

Les membres de l'aumônerie catholique, envoyés par la communauté paroissiale de La Mure, proposent des temps de prière (une messe est célébrée à 14h30 le mardi après-midi à l'EHPAD 2 fois par mois), et la célébration des sacrements (onction des malades, réconciliation, eucharistie/communion).

Les membres de l'aumônerie protestante proposent eux aussi des visites amicales régulières, une présence fraternelle et spirituelle dans le temps de la fin de vie.

Les représentants des autres religions peuvent être contactés par l'intermédiaire du cadre du service.





Infections liées aux soins

Une infection nosocomiale est une infection associée aux soins contractée par un patient à l'occasion d'un séjour en établissement de santé. Les professionnels de santé du CHFM mettent, au quotidien, tout en oeuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections. Ils suivent régulièrement des formations sur cette thématique. Au CHFM, la coordination de cette prévention est assurée par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) en collaboration avec la Commission des Usagers. Cependant, malgré toutes les précautions prises, des patients peuvent développer une infection liée aux soins au cours de leur hospitalisation. La plupart de ces infections sont sans gravité et peuvent être traitées par des traitements médicamenteux.

Le patient et sa famille sont invités à prendre part à cette prévention notamment par une hygiène des mains régulière. Certaines situations peuvent nécessiter un renforcement des mesures d'hygiène afin de limiter le risque de contagion. Dans ce cas, il peut être demandé au patient de ne pas sortir de sa chambre, de limiter le nombre de ses visites et d'accepter les mesures spécifiques mises en place.

Des correspondants (médecins ou infirmiers) du CLIN sont à votre disposition dans chaque unité pour toute information complémentaire.

Les médicaments à l'hôpital

• Vos médicaments à l'entrée

Si vous suivez habituellement un traitement, n'oubliez pas de le signaler dès votre entrée aux équipes soignantes et médicales, et pensez à apporter vos dernières ordonnances. Afin d'éviter tout risque d'interactions ou de surdosage avec les médicaments qui vous seront prescrits pendant votre séjour, remettez aux équipes soignantes et médicales les médicaments que vous avez apportés avec vous.

• Les médicaments à l'hôpital

Il est important de prendre exclusivement les médicaments prescrits par le médecin hospitalier. Votre traitement habituel sera réévalué et peut-être modifié. N'hésitez pas à poser des questions sur les traitements que vous aurez à prendre : les médecins, les soignants et les pharmaciens sont là pour vous répondre.

Les médicaments prescrits pendant votre hospitalisation sont généralement fournis par la pharmacie de l'hôpital : il peut s'agir du même médicament, d'un générique, d'un biosimilaire ou d'un équivalent thérapeutique.

• Vos médicaments à la sortie

À la sortie, le médecin établira une ordonnance de sortie et vous fournira les informations nécessaires.

 Le traitement peut être différent de celui que vous preniez chez vous. N'hésitez pas à poser des questions sur ces nouveaux médicaments. L'équipe soignante vous rendra les médicaments que vous lui aviez remis à l'entrée, s'ils n'ont pas déjà été remis à votre entourage. En cas d'oubli de notre part, n'hésitez pas à nous les demander.



Aide et accompagnement

Les associations bénévoles

Vous ou votre famille avez besoin de soutien ou tout simplement d'une information ?

De nombreuses associations de bénévoles interviennent dans le cadre d'une convention avec l'établissement. Elles contribuent à votre accueil et votre soutien ainsi qu'à celui de votre entourage. S'adresser au Cadre de santé de l'unité.



Une information, un problème, une difficulté ?

Dans tous les cas vous pouvez vous adresser au service des admissions, pour toute information sur la facturation de vos frais d'hospitalisation, problème de contentieux, au sujet de votre facture :

- Hospitalisations : 04 76 81 42 07
- Consultations Externes/Urgences : 04 76 81 42 58



Plaintes, réclamations, observations ou propositions : vos interlocuteurs

Le Centre Hospitalier développe une politique et un programme d'amélioration continue de la qualité des soins et de la gestion des risques. Tous les quatre ans, l'établissement est soumis à une visite de Certification menée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Lors de cette visite, les Experts-Visiteurs rencontrent des patients afin de recueillir leur ressenti sur la prise en charge dont il bénéficie.

À l'issue de cette Visite, un Rapport de Certification est publié (consultable sur www.has.fr).

Votre satisfaction

Tous les professionnels du CH de Fabrice Marchiol ont à cœur que vous soyez satisfait(e) de votre séjour et de votre prise en charge. Un questionnaire de satisfaction vous sera transmis au début de votre séjour, il nous permettra d'améliorer nos services et surtout votre satisfaction.

Vous n'êtes pas satisfait(e) ou vous avez des suggestions à formuler

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche n'est pas suffisante vous pouvez demander à rencontrer le directeur (secrétaire de direction : 04.76.81.42.02). Si vous préférez, dans un premier temps, vous pouvez lui écrire :

Mr le Directeur
Centre Hospitalier Fabrice Marchiol
BP 56 – 62, rue des Alpes
38 350 LA MURE

Votre plainte ou réclamation sera alors instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique. Un lien sera fait avec la Commission des usagers (CDU). Vous pourrez, le cas échéant, être mis en



relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateurs vous recevront, vous et éventuellement votre famille, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

La Commission des Usagers (CDU)

La CDU veille à ce que vos droits soient respectés et vous aide dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre réclamation ou votre plainte.

De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, observations ou propositions. C'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait(e) ou non, de nous en faire part.



Articles R1112-91 à 94 du code de la santé publique

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils seront simultanément saisis.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils seront simultanément saisis. Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.



Les représentants des usagers

Certaines associations représentent les usagers dans les différentes instances du CH Fabrice Marchiol. Leurs missions sont de défendre les intérêts et les droits des usagers et de participer aux évolutions du système de santé. Ils peuvent être contactés par mail à l'adresse : representantsdesusagers@ch-lamure.fr ou par courrier, à déposer dans la boîte aux lettres à votre disposition dans le hall de l'hôpital.

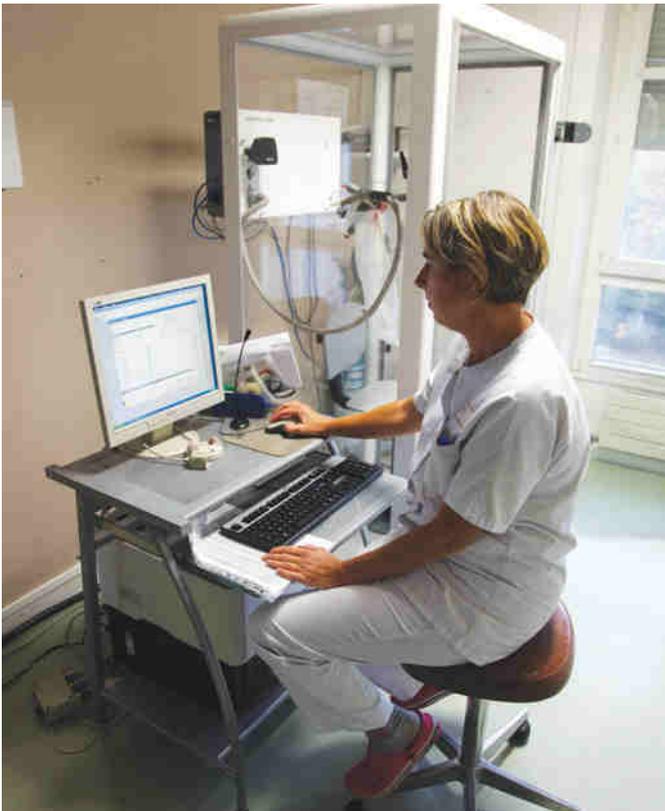
Médiateurs

Deux médiateurs sont nommés au sein du CHFM ;

- Un médiateur médical pour toutes questions d'ordre médical
- Un médiateur non médical pour toutes questions non médicales ;

Si vous pensez être victime d'un dommage grave imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soin, vous pouvez saisir la CRCI. Elle a pour mission de faciliter le règlement amiable des litiges opposant l'utilisateur à l'établissement hospitalier :

La Commission Régionale de la Conciliation et d'Indemnisation (CRCI) Rhône-Alpes :
235, cours Lafayette 69451 Lyon cedex 6
Lyon Tél. : 04 72 84 04 50 - Fax : 04 72 84 04 59
Email : rh-alp@commissions-crci.fr





Votre sortie

La décision de votre sortie et de ses modalités sont précisées par le médecin qui vous a pris en charge.

Vous pourrez rentrer directement à votre domicile si votre état le permet, ou bénéficier d'une convalescence dans un établissement spécialisé sur prescription médicale.

Si le patient est mineur, la personne détentrice de l'autorité parentale doit être présente lors de sa sortie, munie d'une pièce d'identité.



LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous décidez de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin, il vous sera demandé, après avoir été informé(e) des risques encourus, de signer une attestation qui décharge l'hôpital de toutes responsabilités sur d'éventuelles complications de votre état de santé.

Les formalités de sortie

Au moment de quitter l'établissement, il vous sera remis tous les documents permettant la permanence des soins à domicile (ordonnance, soins infirmiers ou de rééducation, lettre de liaison de sortie), et tous les papiers nécessaires au suivi administratif.

La prise en charge de votre transport

La prise en charge des frais de transports est règlementée par la Caisse primaire d'assurance maladie. Elle est liée à une prescription médicale. Le médecin détermine le mode de transport en fonction de votre état de santé. S'il prescrit un transport ambulancier, vous pouvez faire appel à la société de votre choix.



Vos droits et devoirs

La charte de la personne hospitalisée et la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé fixent vos droits et devoirs durant votre hospitalisation. Un résumé de la charte est inclus dans ce livret d'accueil.

La confidentialité et le secret professionnel

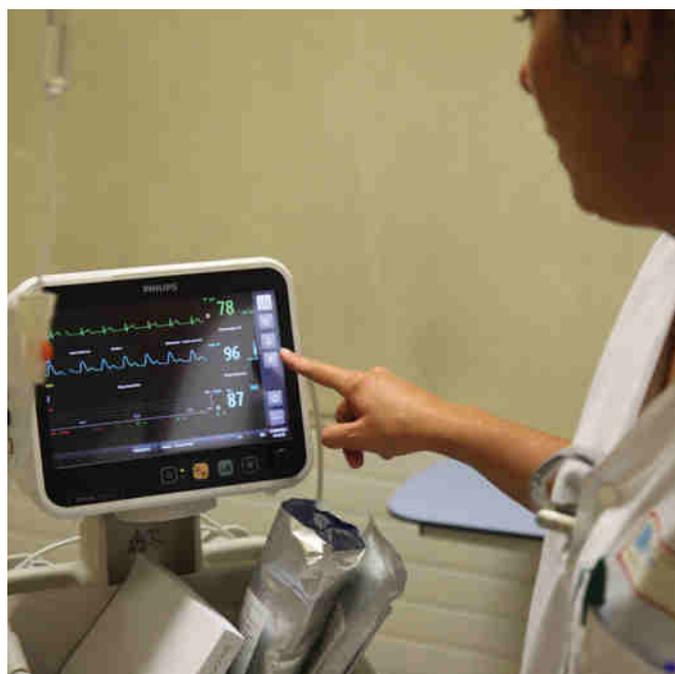
L'hôpital est tenu de garantir le secret de l'ensemble des informations vous concernant. Tous les professionnels, salariés ou bénévoles, qui interviennent au sein du Centre Hospitalier, sont tenus à ce secret. Il est possible de demander à ce que votre présence au sein d'un service de soins ne soit pas communiquée.

La loi du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 4 août 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous donne le droit à un accès aux informations traitées par l'informatique vous concernant, ainsi qu'un droit de rectification de ces données nominatives.

Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, sauf obligation légale le justifiant.

Le droit à l'information et au consentement

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne. Ce consentement peut être retiré à tout moment.



Votre état de santé

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé dès que vous le souhaitez. Ces informations porteront sur les examens, les traitements, les actes de prévention ainsi que sur leurs utilités, leurs conséquences et leurs risques éventuels. Toutes ces informations vous seront transmises personnellement par le praticien. À votre sortie, vous recevrez les éléments utiles pour la continuité de vos soins s'il y en a. Votre médecin traitant sera tenu informé de votre état de santé par le service hospitalier.

Votre droit d'accès au dossier patient

Toutes les informations médicales vous concernant et qui ont été recueillies par les professionnels hospitaliers sont rassemblées dans votre « dossier patient ». Il vous est possible de consulter la totalité ou simplement une partie de ce dossier en faisant une demande écrite adressée à :

Mr le Directeur
Centre Hospitalier Fabrice Marchiol
BP 56 – 62, rue des Alpes
38 350 LA MURE

Afin de veiller au respect du secret médical, un questionnaire et une liste de pièces à fournir vous seront alors communiqués. Il faudra nous retourner impérativement les éléments demandés pour que votre demande soit validée. Après validation, vous aurez accès à votre dossier médical. Il est possible d'obtenir des copies de votre dossier médical avec envoi à votre domicile ou chez votre médecin traitant. Dans ce cas, vous aurez à charge les coûts de reproduction et d'envoi.

Les dossiers médicaux sont généralement conservés pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour au sein du CH Fabrice Marchiol.

La personne de confiance

Vous pouvez désigner par écrit une personne de votre entourage en qui vous avez confiance (famille, ami, médecin...) pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne, considérée par l'établissement comme « personne de confiance » sera consultée par le personnel médical si vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre volonté et si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées. Le formulaire vous est remis au moment de votre admission dans le service.



La désignation de la personne à prévenir

La personne à prévenir est la personne qui vous assistera durant votre hospitalisation (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels, votre courrier, contacter votre famille...).

Cette désignation se fait lors d'un questionnaire oral à votre entrée et est valable pendant toute la durée de votre hospitalisation. Vous pouvez la modifier à tout moment.

Les directives anticipées

cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique

Vous pouvez, si vous le souhaitez, rédiger des directives anticipées pour le cas où, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté quant à la fin de vie. Les directives permettent de faire connaître au médecin vos volontés sur la mise en route, le refus ou l'arrêt d'une réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, et sur vos attentes. Il s'agit d'un document écrit, daté, signé, facilement authentifiable et révoquant à tout moment. Il est important que vous signaliez à l'équipe soignante son existence ainsi que les coordonnées de la personne à qui vous l'avez confié. Il est également possible de le confier directement à l'équipe soignante. Ces directives anticipées seront systématiquement recherchées par l'équipe soignante et prévalent sur les indications de la personne de confiance.

Vos devoirs



Vous ne devez pas fumer ni vapoter

Il est formellement interdit de fumer et de vapoter (e-cigarette) dans les locaux hospitaliers. Conformément à la loi, le fait de fumer hors des emplacements réservés est passible d'une amende forfaitaire fixée par voie réglementaire (contravention de 3^e classe). Le CH Fabrice Marchiol s'est engagé dans une démarche active de prévention du tabagisme.



Les professionnels sont à votre service, vous devez les respecter

Les professionnels sont parfois confrontés à des incivilités de la part de familles, d'accompagnants ou de patients. Nous rappelons que la loi prévoit des sanctions à l'encontre des auteurs de tels faits et que des poursuites judiciaires peuvent être engagées.

La prise en charge de la 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... » - Code de la Santé Publique, article L1110-5.

Le Centre Hospitalier dispose d'un Comité de lutte contre la douleur qui collabore avec l'ensemble des services en vue de les aider à soulager la douleur des patients, quel que soit leur âge.

Le CH Fabrice Marchiol s'engage à prendre en charge votre douleur.

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, aiguë ou chronique, c'est possible.

Les professionnels doivent vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- en évaluant votre douleur ;
- en répondant à vos questions ;
- en expliquant les soins ;
- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Votre participation est essentielle, les équipes soignantes sont là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.



Sécurité incendie

Au-delà de l'interdiction de fumer, il est interdit d'allumer des bougies et d'utiliser un appareil à flamme nue (briquet, réchaud...) dans l'enceinte du CH Fabrice Marchiol. Si vous découvrez un départ de feu, gardez votre calme et prévenez immédiatement le personnel hospitalier. En cas d'évacuation, suivez rigoureusement les instructions données par le personnel, en particulier pour atteindre les sorties de secours. Vous ne devez en aucun cas retourner dans votre chambre sans y avoir été autorisé(e).



Droits à l'image

Aucune prise de vue (photo ou vidéo) concernant des patients ou des professionnels ne peuvent être réalisées au sein de l'établissement (article 226-1 du Code pénal).



Votre information

Don d'organes et de tissus humains – don de vie

Le don d'organes ou de tissus humains peut permettre de sauver la vie d'une ou de plusieurs personnes ou d'améliorer leur qualité de vie. Il est effectué uniquement à des fins thérapeutiques.

Que faire pour exprimer son consentement ou son refus ?

Vous devez simplement prendre position pour ou contre le don d'organes et de tissus en vue de greffe. L'expression orale de votre consentement est suffisante par rapport à la loi du 6 août 2004.

- Si vous êtes favorable au don de vos organes et tissus, dites-le à vos proches (famille, amis, médecin traitant, personne de confiance...).

En complément, vous pouvez porter une carte de donneur avec vos papiers d'identité. Elle n'est pas obligatoire, mais elle témoigne de votre décision, et facilitera toutes les démarches.

- Si vous êtes opposé(e) au don de vos organes ou d'éléments de votre corps, inscrivez-vous sur le registre national des refus en adressant un courrier en ce sens, accompagné d'une photocopie de votre pièce d'identité à :

Agence de la biomédecine

Registre national des refus

TSA 90001

93572 Saint Denis La Plaine Cedex

(www.agence-biomedecine.fr)

- Si vous ne vous êtes pas exprimé quant aux dons d'organes, avant tout prélèvement, l'hôpital consulte obligatoirement ce registre national.
- Pour toute précision complémentaire, vous pouvez contacter :
Coordination hospitalière
aux prélèvements d'organes
CHUGA - Tél : 04 76 76 89 03

Prévention des chutes au cours de l'hospitalisation

Si vous avez des difficultés pour vous déplacer, n'hésitez pas à utiliser la sonnette pour qu'un personnel soignant puisse vous accompagner. La nuit, pensez à allumer la veilleuse. La mise en place des barrières de lit à votre demande peut être un moyen de vous sécuriser pendant votre sommeil.

Soins de support et soins palliatifs

Les soins de support sont l'ensemble des soins et du soutien nécessaires aux personnes tout au long d'une maladie chronique grave.

Les soins palliatifs sont des soins actifs et complets donnés aux malades dont l'affection ne répond plus au traitement curatif. La lutte contre la douleur et les autres symptômes, ainsi que la prise en considération des problèmes psychologiques, sociaux et spirituels sont primordiaux. L'objectif des soins palliatifs est d'améliorer la qualité de vie des patients et de leur famille, face aux conséquences d'une maladie potentiellement mortelle, quels que soient l'âge ou la pathologie. Cela passe notamment par la prévention et le soulagement de la souffrance, ainsi que par le traitement de la douleur et des problèmes physiques, sociaux et spirituels qui lui sont liés.

Protection juridique des majeurs

Toute personne majeure qui ne peut, compte tenu de son état et de sa situation, pourvoir seule à ses intérêts peut bénéficier d'une protection juridique.

L'altération des facultés de la personne médicalement constatée, il appartiendra au Juge des Tutelles de prononcer une mesure de protection : sauvegarde de justice (mesure transitoire), curatelle (régime d'assistance) ou tutelle (régime de représentation) afin de protéger la personne et/ou ses biens.

N'hésitez pas à vous informer auprès de l'équipe médicale de votre unité, du service social des malades ou du Tribunal d'Instance de Grenoble – Service de la protection des majeurs - Tél. : 04 38 21 21 21.

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins

Plusieurs indicateurs ont été définis au niveau national, et ils sont mesurés chaque année à l'Hôpital Fabrice Marchiol pour évaluer le niveau de qualité et de sécurité des soins dans le domaine du risque infectieux et de la tenue du dossier du patient. Ces indicateurs sont disponibles à l'adresse suivante : www.scopesante.fr et sont affichés à l'accueil de l'établissement.



Bientraitance au CH Fabrice Marchiol

La Haute Autorité de Santé (HAS) définit la bientraitance en 2009 comme « une démarche globale dans la prise en charge du patient, de l'utilisateur et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, de l'utilisateur, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance ». La bientraitance est ainsi devenue un axe fort de la politique nationale en faveur de l'amélioration de la prise en charge des usagers dans le champ sanitaire et médico-social. Le CH Fabrice Marchiol, a inscrit cette démarche dans son projet d'établissement 2017-2021.

Addictologie : une offre de soins ambulatoires complète et personnalisée

Les addictions traduisent une relation pathologique d'un sujet avec un produit (alcool, médicaments,

produits illicites) et/ou un comportement (addictions sans produit : jeu pathologique, achats compulsifs, compulsions alimentaires, cyberaddictions, addictions au sport, au sexe, au travail...). Elles correspondent à une pathologie neuropsychiatrique chronique, à l'origine d'une souffrance du patient et de son entourage en raison des nombreuses conséquences, et dont l'évolution est émaillée de rechutes.

À travers des approches globales, multidisciplinaires et personnalisées, l'objectif de la prise en charge addictologique est d'aider les patients à vivre autrement, à gérer leurs émotions sans produit ou comportement addictif, et à retrouver leur place sur le plan social, familial, et professionnel avec une meilleure qualité de vie.

Et si vous profitez de votre hospitalisation pour arrêter de fumer ?

Demandez conseil au médecin de votre service, il pourra vous orienter vers un médecin tabacologue. S'adressant à des patients volontaires pour réduire ou interrompre leur consommation de tabac, des consultations médicales, individuelles, prises en charge par la caisse d'assurance maladie, ont lieu sur rendez-vous : Secrétariat des consultations externes – Tél. : 04 76 81 42 57

Le Centre Hospitalier Fabrice Marchiol propose des consultations d'addictologie au sein de son service des consultations externes. Il vous est possible de les contacter au 04.76.81.42.57 pour prendre rendez-vous.

Evaluation de la satisfaction

Au niveau de l'établissement, l'évaluation de la satisfaction de votre séjour est réalisée au moyen du questionnaire de satisfaction joint à ce livret.

Par ailleurs, l'établissement est tenu de participer au dispositif national E-satis, organisé par la HAS. Ce dispositif vise à recueillir la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique. Pour cela, lors des formalités administratives d'admission, il vous est demandé une adresse mail sur laquelle un questionnaire très détaillé E-Satis vous sera adressé par la HAS. Les résultats annuels de ce recueil sont publiés sur : www.scope.santé-fr.



Charte du patient hospitalisé

- 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 oeuvre 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 participantes 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 exception 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 réparations des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Circulaire ministérielle N°DHOSE/E1//DGS/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006

La version intégrale de la charte du patient hospitalisé est accessible sur le site : www.sante.gouv.fr en plusieurs langues.

Elle peut également être obtenue gratuitement sur simple demande auprès de la direction de l'établissement :
Tél. 04 76 81 42 02.



Numéros utiles

Standard • accueil général : 04 76 81 42 00
..... Fax : 04 76 81 42 46

Secrétariat de direction : 04 76 81 42 02

Gestion administrative du patient

• Accueil et facturation consultations externes,

Imagerie médicale et urgences : 04 76 81 42 58

• Accueil et facturation hospitalisation : 04 76 81 42 07

Pôle court séjour

Service des urgences - Secrétariat : 04 76 81 42 50

Service des urgences - Office des soins : 04 76 81 42 51
..... Fax : 04 76 81 42 53

Centre périnatal : 04 76 81 42 55

Unité de soins de Médecine - Office des soins : 04 76 81 42 32
..... Fax : 04 76 81 42 36

Unité de soins de suite et de réadaptation - Office des soins : 04 76 81 42 42
..... Fax : 04 76 81 47 09

Service de Consultations externes - Secrétariat : 04 76 81 42 57
..... Fax : 04 76 81 42 47

Centre de planification et d'éducation familiale : 04 76 81 47 04
..... Fax : 04 76 81 47 05

Imagerie médicale - Secrétariat : 04 76 81 42 25
..... Fax : 04 76 81 42 29

Pôle gériatrique

Accueil – Admissions - Service social : 04 56 56 70 00

Secrétariat médical : 04 76 81 42 79

Unité de Soins de Longue Durée (USLD) - Office de soins : 04 76 81 42 67

EHPAD La Maisoun Office infirmier Rez de jardin : 04 76 81 42 35

EHPAD La Maisoun Office infirmier R + 1 : 04 76 81 42 45

EHPAD La Maisoun UPG : 04 76 81 42 78
..... ou 04 76 81 42 88



VOS DONNEES PERSONNELLES

Information conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Dans le cadre de sa mission d'intérêt public de prise en charge médicale et d'administration des soins, le Centre Hospitalier Fabrice Marchiol de La Mure collecte et utilise des données à caractère personnel sur votre état de santé ainsi que des données administratives vous concernant.

Ces informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation font l'objet d'un enregistrement dans un système informatique.

Ces données sont collectées dans le but de vous prendre en charge et de constituer votre dossier médical informatisé et administratif, mais aussi contribuer à des exigences de santé publique, de vigilance sanitaire, d'épidémiologie, de financement des prestations, de fonctionnement de l'établissement et rapports d'activité, etc.

Ces informations sont réservées à l'équipe de soin qui vous suit, aux services administratifs, logistiques et informatiques habilités du CH Fabrice Marchiol dans la limite des données nécessaires à l'exécution de leurs missions, ainsi qu'à nos sous-traitants / partenaires, aux organismes de tutelles ou autres tiers autorisés et selon les conditions prévues par la loi (ex : ARS, CPAM, DMP, organismes complémentaires...).

Ces informations sont conservées selon des durées de conservation légales (notamment 20 ans pour le dossier médical) ou le temps nécessaire à la réalisation du traitement de données. Le CH Fabrice Marchiol met également en place des moyens de sécurité logiques, physiques et organisationnels adaptés, afin de garantir la sécurité de vos données.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site internet du CH Fabrice Marchiol : <https://chlamure.fr/rgpd/>

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, du RGPD et à la loi du 4 mars 2002, vous avez le droit d'accéder à vos données, de rectifier vos données quand elles sont inexactes, de demander la limitation du traitement de vos données personnelles. Dans certains cas, vous pouvez aussi vous opposer au traitement pour des raisons légitimes ou en demander la suppression.

Vous pouvez exercer ces droits auprès du Délégué à la Protection des Données que vous pouvez joindre par courriel à l'adresse pDPO@ch-lamure.fr

Si vous considérez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez, à tout moment, introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, directement sur le site internet de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>), ou à l'adresse CNIL - place de Fontenoy - TSA 80715 75334 - PARIS Cedex 07.