

Un hôpital proche de vous !



Livret d'accueil

du patient

Tout savoir sur votre séjour

ch-saumur.fr



ÉDITO

Madame, Monsieur,

Bienvenue au Centre Hospitalier de Saumur Longué-Jumelles.

Ce livret d'accueil a pour objectif de faciliter vos démarches durant votre séjour tout en vous informant de vos droits et devoirs.

Notre mission ? Vous accompagner avec professionnalisme tout au long de votre parcours pour vous proposer les soins les plus adaptés à vos besoins.

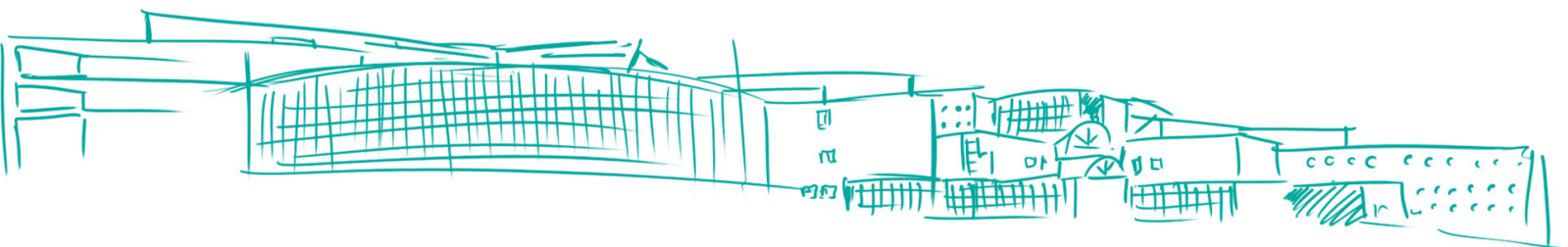
Pour ce faire, nos équipes, mais également les partenaires de santé du territoire, travaillent ensemble pour vous offrir des soins de qualité. Cet engagement repose aussi sur le respect mutuel entre patients, usagers et professionnels de santé. C'est ensemble que nous créons un environnement bienveillant et propice à votre rétablissement.

Parce que la santé évolue, nous investissons continuellement dans du matériel innovant et formons régulièrement nos professionnels. Notre objectif : toujours mieux vous soigner. Sensible aux enjeux à venir et à la prévention de votre santé, le Centre Hospitalier de Saumur Longué-Jumelles s'est engagé dans une politique de développement durable, notamment par son tri des déchets, en luttant contre les perturbateurs endocriniens, en vous proposant des éco soins... Désormais votre livret d'accueil est réalisé 100% en interne sur du papier issu d'une filière recyclée.

« Un hôpital proche de vous » n'est pas une simple devise. C'est un engagement quotidien. Ainsi, votre expérience compte. L'ensemble des professionnels et les représentants des usagers sont à votre écoute. Vous pouvez également nous transmettre vos suggestions au travers du questionnaire de sortie disponible dans votre pochette d'accueil ou dans le cadre de l'enquête nationale e-Satis par mail. Vos retours nous permettent d'améliorer sans cesse votre accompagnement.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un prompt rétablissement.

La Direction





SOMMAIRE

VOTRE ADMISSION	7
✿ Démarches administratives	7
✿ Confidentialité des informations	7
✿ Mon espace santé	9
✿ Les frais d'hospitalisation	9
✿ Activité libérale	10
VOTRE SÉJOUR	11
✿ Des professionnels à votre écoute pour construire ensemble votre projet de soins, votre projet de santé	11
✿ La place de votre entourage	13
✿ Informations pratiques	13
QUALITÉ ET EXPÉRIENCE PATIENT	17
✿ L'hôpital à votre écoute	17
VOTRE SORTIE	19
✿ Planifiez votre sortie	19
VOS DROITS ET DEVOIRS	21
✿ Vos droits de A à Z	21
✿ Vos devoirs	25



VOTRE ADMISSION

DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

LORS DE VOTRE ADMISSION, PRÉSENTEZ AU BUREAU DES ADMISSIONS OU AUX URGENCES :

- une pièce d'identité
- votre carte vitale (ou attestation correspondante)
- votre carte de mutuelle, un moyen de paiement une attestation de droits à la CMU (Couverture Maladie Universelle) ou une attestation AME (Aide Médicale d'État);
- tout document justifiant de votre situation particulière : carnet de maternité, feuillet d'accident du travail remis par l'employeur;
- si vous êtes ressortissant d'un pays de l'Union Européenne : votre carte européenne d'assurance maladie ou formulaire EHIC;
- si vous êtes pensionné militaire ou victime de guerre : votre carnet de soins.

AUTRES DOCUMENTS DE SANTÉ À FOURNIR AU SECRÉTARIAT MÉDICAL DU SERVICE D'HOSPITALISATION :

- le courrier de votre médecin traitant;
- votre ordonnance;
- tout document pouvant s'avérer nécessaire (radiographies et derniers examens biologiques, carnet de santé, carte de groupe sanguin, protocole d'accord de soins ALD...).

Votre adresse mail pourra vous être demandée au moment de votre admission si vous souhaitez participer aux enquêtes de satisfaction e-Satis à l'issue de votre hospitalisation.



LES MINEURS

Le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale doit (doivent) signer l'autorisation de pratiquer les soins et interventions. Leur présence est également obligatoire pour la sortie (décret du 17/01/74).

CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS – PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Le CH de Saumur Longué-Jumelles traite vos données personnelles dans le but d'assurer votre prise en charge médicale et soignante. Ce traitement de données relève de l'obligation légale qui incombe au CH de Saumur Longué-Jumelles de constituer un dossier « patient » lors de votre prise en charge.

Il dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients

et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques.

Vos données servent à organiser et piloter votre parcours de soins afin de garantir la sécurité, la qualité et la continuité de vos soins.

Leur collecte permet votre prise en charge et la gestion de votre dossier médical et administratif.

Le CH de Saumur Longué-Jumelles, dans le cadre de ses missions de service public, est soucieux de la protection des données personnelles et du respect des droits des personnes.

Il s'engage à assurer la protection de vos données personnelles et le respect de vos droits en conformité avec le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) et le droit français applicable en la matière.

Vos données peuvent aussi être utilisées pour de l'analyse d'activité, des contrôles de qualité, des enquêtes nationales (e-Satis, IQSS, ...), des études dans le domaine de la santé ou de la recherche par l'équipe de soins ou par d'autres professionnels dûment habilités sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement, selon les procédures applicables.

Vos données peuvent être transmises à des professionnels de santé extérieurs participant à votre prise en charge médicale, à des prestataires externes partenaires ou sous-traitants du Centre Hospitalier, aux organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire et aux organismes publics, selon les conditions prévues par la loi.

Vos données ne seront jamais commercialisées.

Votre dossier médical est conservé conformément au Code de la Santé Publique. Sa durée de conservation répond aux dispositions légales et réglementaires.



A l'occasion de votre séjour à l'hôpital, des données médicales, administratives et sociales vous concernant sont recueillies et traitées. Ces informations sont couvertes par le secret médical et le secret professionnel.

Elles sont réservées à l'équipe médicale et soignante qui vous suit, au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et, dans la limite de leurs missions, aux professionnels médico-techniques et administratifs habilités de l'établissement et font l'objet d'un traitement informatisé.

Conformément à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et au RGPD en vigueur depuis le 25 mai 2018, vous disposez de droits d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données à caractère personnel ainsi qu'un droit de limitation des traitements des données personnelles vous concernant.

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez exercer vos droits, sous réserve des conditions du droit applicable, par courrier adressé au Directeur de l'établissement :

M. le Directeur du Centre Hospitalier de Saumur Longué-Jumelles
1 route de Fontevraud
BP 100
49403 SAUMUR Cedex

Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (plus d'informations sur www.cnil.fr). Le 18/05/2018, le CH de Saumur a informé la CNIL de sa désignation d'un délégué à la protection des données (DPO). Cette désignation porte le numéro DPO-5663 et a pris effet le 25/05/2018. Vous pouvez le contacter pour toutes questions générales sur la protection de vos données personnelles.

Coordonnées DPO CH de Saumur : dpo@ch-saumur.fr



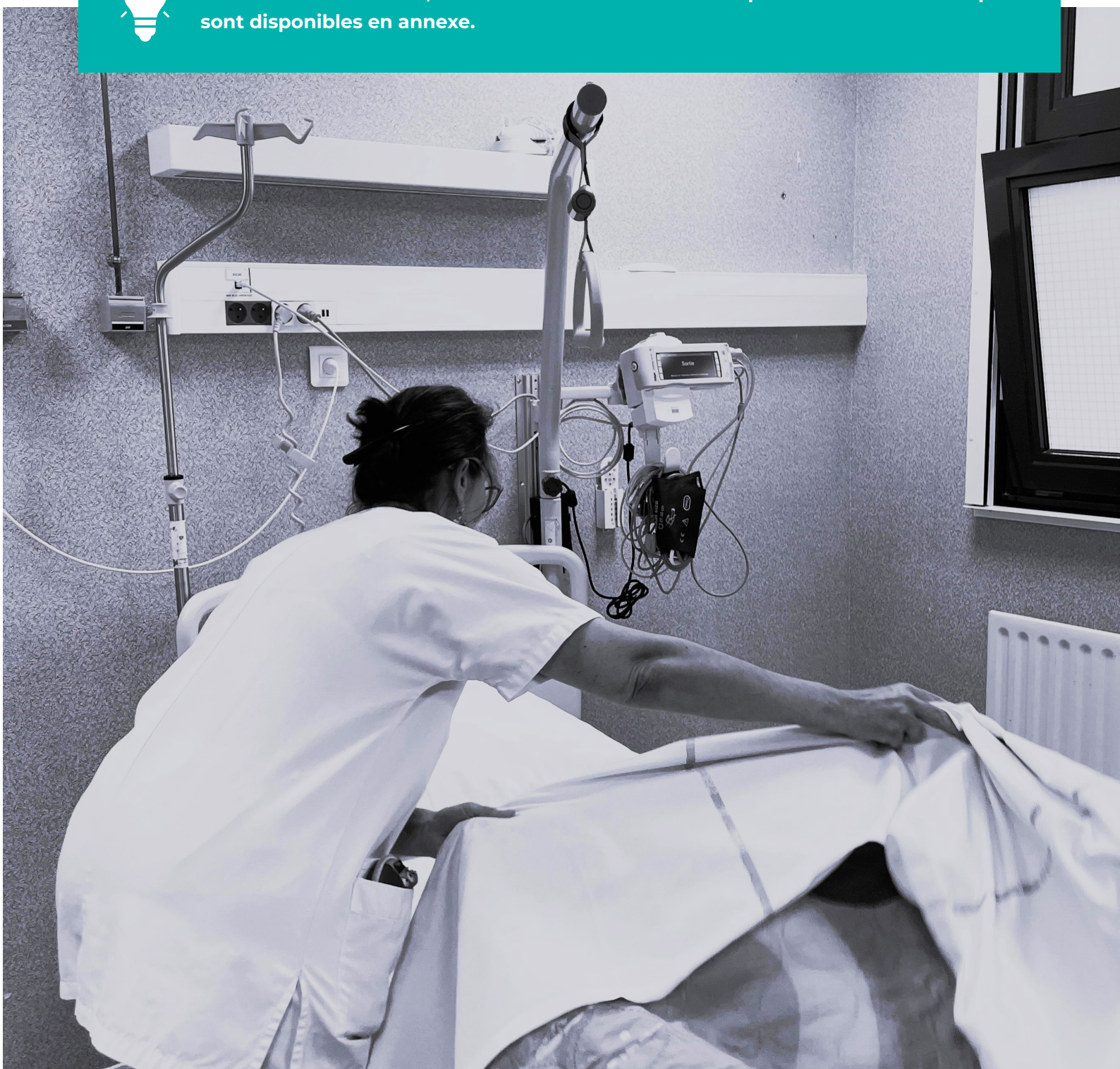
MON ESPACE SANTÉ

Il s'agit d'un espace numérique personnel et sécurisé « www.monespacesante.fr », proposé par l'Assurance Maladie et le Ministère de la santé, qui permet à chacun de stocker ses documents et ses données de santé de façon gratuite et sécurisée et de les partager avec des professionnels de santé. Sauf opposition de votre part, les professionnels du Centre Hospitalier y déposent également

des données, pour les partager avec vous et d'autres professionnels de santé, notamment ceux exerçant hors de l'établissement (médecin de ville, laboratoire de biologie médicale, centre d'imagerie médicale, etc.). Cet espace a pour but de faciliter, simplifier et fluidifier votre parcours de soins. Pour toute information, vous pouvez consulter le site internet « www.monespacesante.fr ».



La liste de nos services, activités et consultations ainsi que leur numéro de téléphone sont disponibles en annexe.



LES FRAIS D'HOSPITALISATION

LES FRAIS D'HOSPITALISATION COMPRENNENT :

(voir fiche détaillée des tarifs en annexe)

- **LES FRAIS DE SÉJOUR** qui correspondent à l'ensemble des prestations assurées par le Centre Hospitalier de Saumur Longué-Jumelles.
 - ▶ **Si vous êtes assuré social** : en général, la Sécurité Sociale prend en charge 80% des frais de séjour. Les 20% restants (le ticket modérateur) peuvent être pris en charge par votre mutuelle. Si vous n'avez pas de mutuelle, ils devront être réglés le jour de votre sortie ou après réception de la facture à votre domicile.
 - ▶ **Si vous n'êtes pas assuré social** : si vous ne disposez pas de ressources suffisantes pour régler les frais restant à votre charge, vous pouvez contacter le service social de l'établissement.
- **UN FORFAIT JOURNALIER** qui représente une participation aux prestations hôtelières. Ce forfait peut être pris en charge par votre mutuelle. Si vous n'avez pas de mutuelle, il devra être réglé le jour de votre sortie ou après réception de la facture à votre domicile.
- **LES FRAIS DIVERS** (télévision, téléphone, chambre particulière) sont à votre charge et peuvent être remboursés par votre mutuelle selon votre contrat.

CAS PARTICULIERS

Vos frais de séjour sont pris en charge en totalité par l'Assurance Maladie pour :

- la grossesse à partir du 6ème mois
- un accouchement
- un enfant hospitalisé durant le premier mois de sa vie
- un accident de travail ou une maladie professionnelle
- les bénéficiaires de l'article 115 (pension militaire d'invalidité)
- les soins en rapport avec une ALD (Affection Longue Durée). Dans ce cas, seul le forfait journalier reste à votre charge.



ACTIVITÉ LIBÉRALE

Les praticiens hospitaliers qui exercent à temps plein peuvent choisir d'exercer une partie de leur activité de manière libérale à l'hôpital (consultation ou hospitalisation). Si une intervention ou une consultation vous est proposée en activité libérale et que vous

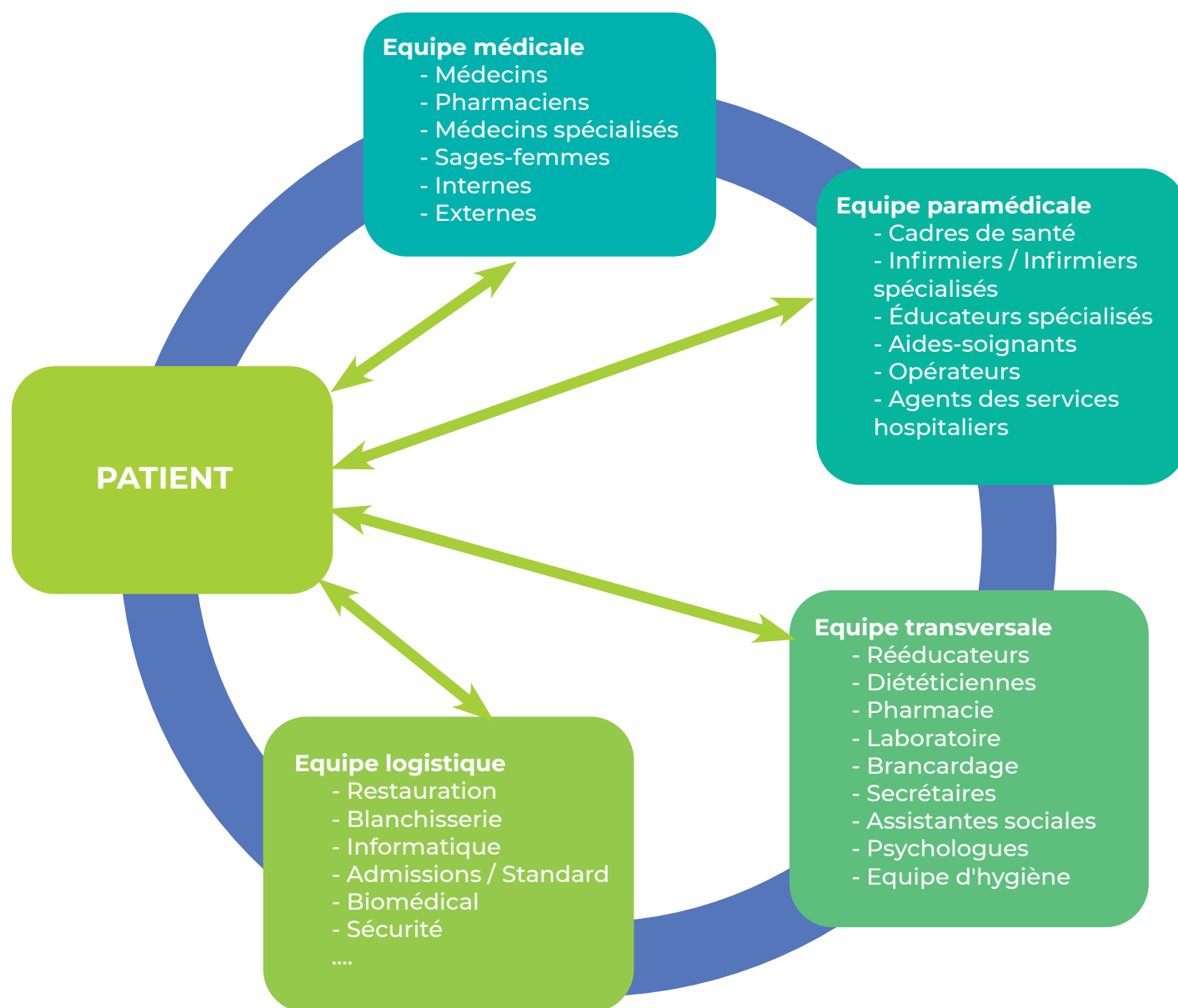
choisissez ce mode de prise en charge, les honoraires sont librement fixés par le praticien, qui doit les afficher. Ils ne bénéficient pas du tiers payant et doivent être réglés directement à la fin de la consultation.

VOTRE SÉJOUR



DES PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE POUR CONSTRUIRE ENSEMBLE VOTRE PROJET DE SOINS, VOTRE PROJET DE SANTÉ

Au cours de votre séjour, **l'ensemble du personnel** est attentif, chacun dans son domaine de compétences, à vous apporter une prise en soins individualisée et de qualité.



Des professionnels à votre écoute qui vous informent et vous conseillent pour un consentement éclairé. N'hésitez pas à poser toutes vos questions pour être acteur de votre prise en charge.

Afin de sécuriser votre parcours de soins, les praticiens du CH peuvent se mettre en relation avec les différents professionnels de santé libéraux qui participent à votre prise en charge (article L. 1110-4 Code de la santé publique).

Vous pouvez à tout moment exercer une opposition à l'échange et au partage d'informations vous concernant. Parlez-en à l'équipe soignante.

Vos médicaments :

Lors de l'entrée en hospitalisation ou en consultation, si vous suivez un traitement médicamenteux à domicile :

- informez le personnel soignant,
- apportez votre dernière ordonnance pour la présenter au médecin du service, cela permettra d'assurer la continuité de votre prise en charge médicamenteuse,
- pensez à signaler tout médicament sans ordonnance que vous prenez habituellement.

Lors de l'hospitalisation :

Si vous apportez vos médicaments, ceux-ci vous seront retirés, identifiés à votre nom et placés dans l'armoire à pharmacie du service afin d'éviter toute interaction avec les médicaments prescrits et administrés lors de votre séjour.

Pour des raisons de sécurité, sauf situation autorisée par le médecin du service, il est interdit de garder des médicaments dans la chambre.

Votre traitement pourra être réévalué et adapté à votre état de santé par le médecin hospitalier. Il sera fourni par la Pharmacie du Centre hospitalier et pourra être remplacé par un générique ou un équivalent disponible à l'hôpital.

De manière exceptionnelle, si la pharmacie hospitalière ne détient pas les médicaments que vous prenez habituellement, vos médicaments personnels pourront être utilisés, avec l'autorisation du médecin du service, dans l'attente de la commande.

À la sortie :

Le médecin hospitalier établira si nécessaire une ordonnance prenant en compte votre traitement habituel et les modifications apportées lors de votre hospitalisation. Vos traitements personnels vous seront rendus, cependant il sera nécessaire de vous référer à la prescription remise à votre sortie.

Soyez acteur de votre santé : l'équipe soignante répondra à toutes vos questions au sujet de vos médicaments, des modifications de traitement et des effets secondaires que vous pouvez ressentir.



HYGIÈNE DES MAINS

Une bonne hygiène des mains est essentielle pour prévenir la transmission de microbes infectieux et de maladies graves.

Le lavage des mains est recommandé avant de manger, après avoir toussé, éternué ou après s'être mouché ou être allé aux toilettes.



LA PLACE DE VOTRE ENTOURAGE

Dès votre arrivée vous serez invité à désigner une personne à prévenir, ainsi qu'une personne de confiance. Il peut s'agir de la même personne, mais vous pouvez également désigner deux personnes différentes.

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas de besoin ou d'évènement particulier survenant au cours de votre séjour, qu'il soit d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement).

La personne à prévenir n'a pas accès à votre dossier ni aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

La personne de confiance pourra vous accompagner dans les démarches liées à votre santé. Dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté, la personne de confiance que vous avez désignée sera consultée en priorité. Elle peut également recevoir l'information médicale à votre place.

Vous pouvez, à tout moment, demander à changer de personne(s) à prévenir ou de personne de confiance. Adressez vous pour cela à l'équipe soignante.



INFORMATIQUES PRATIQUES



ANNUAIRE INTERNE

Numéros directs depuis votre chambre

Standard - Accueil : 9

Bureau des admissions : 30.05

Service des Usagers : 35.40

Cafétéria Boutique : 30.25



VOS PROCHES

Un membre de votre famille est autorisé à rester avec vous pendant la journée. En aucun cas, cette personne n'est autorisée à passer la nuit dans votre chambre sauf dérogation particulière à voir auprès du médecin ou du cadre de santé.

Vos proches peuvent déjeuner à leurs frais du lundi au vendredi au restaurant de l'hôpital ou dans votre chambre. Le dîner peut être servi dans la chambre tous les jours de la semaine (y compris les jours fériés). Les tickets repas sont vendus à l'accueil.

Si votre enfant est hospitalisé en pédiatrie ou en néonatalogie, vous avez la possibilité de rester à ses côtés jour et nuit. **Adressez-vous à l'équipe soignante pour plus de renseignements.**



VISITES

En principe, les visites sont autorisées de 13h à 20h (sauf dispositions médicales contraires ou dérogatoires, ou règles spécifiques). Renseignez-vous auprès des soignants du service.



PROMENADES ET AUTORISATIONS DE SORTIE

Avertissez toujours le personnel soignant lorsque vous quittez votre chambre.

Sous réserve d'un avis médical, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie à l'extérieur d'une durée maximale de 48 heures.

REPAS

Le personnel du service et les diététiciennes veillent à ce que vos repas soient équilibrés et adaptés à votre état de santé. Des plats à la carte adaptés aux différentes alimentations thérapeutiques sont proposés par l'équipe soignante.

Merci de consulter l'avis du personnel soignant avant de vous faire remettre par des visiteurs des aliments, plats préparés ou boissons.



ARGENT ET OBJETS PERSONNELS

Il est conseillé de séjourner à l'hôpital sans objet de valeur ou somme d'argent importante. Vos effets personnels restent, en effet, sous votre responsabilité.

Toutefois il est possible de confier ces objets de valeur (bijoux et moyens de paiement) au Trésorier de l'hôpital.

Pour toute information sur ce sujet, contactez le cadre de santé.



LINGE

Vous devez apporter votre linge personnel lors de votre hospitalisation : pyjama, robe de chambre, pantoufles, serviettes... L'entretien est à votre charge.



PROTHÈSES - LUNETTES

Soyez attentif à vos prothèses dentaires et/ou auditives, lunettes, verres de contact afin d'éviter toute casse ou perte accidentelle. Vos prothèses restent sous votre responsabilité.

PRESTATIONS MULTIMÉDIA ET SERVICES



Télévision

Vous pouvez prendre votre abonnement TV auprès de la cafétéria-boutique ou directement depuis votre téléviseur. Pour les chambres à deux lits, vous devez vous doter d'un casque audio disponible à la cafétéria. Une chaîne interne est accessible sur votre téléviseur sur le canal 36.



WIFI

L'accès au Wifi est attribué par la cafétéria.

Pour y accéder, adressez-vous directement à la cafétéria située dans le hall principal.



Cafétéria-Boutique

Une cafétéria-boutique est à votre disposition dans le hall d'accueil.

Vous y trouverez un service de restauration rapide ainsi que des journaux, magazines, livres et objets divers (voir fiche cafétéria-boutique en annexe).



Téléphone

Chaque lit est doté d'un poste téléphonique (location à la cafétéria-boutique). En l'absence d'ouverture de ligne, vous restez joignable par l'intermédiaire de l'accueil de l'hôpital.



Distributeurs

Des distributeurs de boissons et d'aliments divers sont installés dans la salle d'attente du service des urgences ainsi que dans le hall d'entrée de l'hôpital.



Courrier affranchi

Vous pouvez le remettre au personnel soignant. Tout courrier à votre nom vous sera également transmis. Une boîte aux lettres est disponible dans le hall d'accueil.



IDENTITÉ

La vérification de votre identité est indispensable durant votre hospitalisation, c'est pourquoi il vous sera demandé régulièrement, tout au long de votre parcours, de décliner votre identité (date de naissance, nom et prénom). Par ailleurs, lors de votre séjour, vous serez munis d'un bracelet d'identification pour assurer la sécurité de vos soins.



ASSOCIATIONS DE BÉNÉVOLES

Des permanences sont tenues par des associations à l'espace usagers. C'est un lieu de contacts et d'intermédiation entre les usagers, leurs proches et l'établissement. Les bénévoles de certaines associations proposent des visites amicales. Ces visites doivent être effectuées dans le respect du protocole de soin en cours et avec votre accord. Vous retrouverez le planning des permanences affichés au niveau de l'espace usagers dans le hall de l'établissement, sur le site internet ou en contactant directement la Direction des Usagers.



SERVICE SOCIAL

Une assistante sociale est à votre disposition du lundi au vendredi. Vous pouvez demander sa visite au cadre de santé.



SÉCURITÉ

Un système de vidéo-protection autorisé par arrêté préfectoral couvre les accès principaux aux bâtiments de l'hôpital et les parkings extérieurs. Une procédure vous permet de faire valoir votre droit à l'image. Renseignez-vous auprès de l'accueil pour plus d'informations.



EXPRESSION DU DROIT CIVIQUE EN COURS D'HOSPITALISATION

Si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation, vous pourrez voter par procuration ou bénéficier d'une autorisation de sortie (renseignez-vous auprès du cadre de santé)



RESPECT DES CROYANCES

Les usagers de l'hôpital ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses, dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. Ils doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

Une liste des ministres des différents cultes est disponible auprès du cadre de santé. Un espace de recueillement est ouvert 24h/24h à l'oratoire, situé au niveau -1.

PATIENCE BOX

Une sélection mensuelle de podcasts, vidéos, livres audio et numériques sont mis à votre disposition par le service communication sur le site internet de l'établissement en lien avec les actualités ou des journées thématiques. Vous pouvez y accéder en scannant le QRcode ci-contre.



Qualité des Soins

VOTRE



AVIS



EST



PRÉCIEUX!!

e-Satis



Votre expérience
est utile à tous !

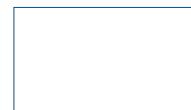
Renseignez votre email à l'admission
et répondez à e-Satis, l'enquête
nationale de la Haute Autorité de santé.

CRÉATION : PARTES PRENANTES



HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Avec le soutien de
**France
Assos
Santé**
La voix des usagers



QUALITÉ ET EXPÉRIENCE PATIENT



L'HÔPITAL À VOTRE ÉCOUTE

Pour tout renseignement durant votre séjour, vous pouvez contacter le cadre du service ou la personne chargée du service Usagers.

Si vous êtes satisfait, ou au contraire si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à en faire part au personnel soignant, au cadre de santé ou au médecin du service.

Vous pouvez également adresser un courrier ou un mail à l'intention du Directeur ou des représentants des usagers. Chaque courrier, mail ou retour sera étudié par le service Usagers.

Service des Usagers :

Téléphone : 02.41.53.35.40

Courriel : usagers.secretariat@ch-saumur.fr

Adresse postale :

Service des usagers

Centre Hospitalier de Saumur Longué-Jumelles

1 route de Fontevraud

BP 100

49403 Saumur Cedex



QUESTIONNAIRE DE SORTIE ET ENQUÊTE E-SATIS

Votre expérience et votre avis sont importants pour sans cesse progresser.

Vous trouverez un questionnaire avec votre pochette dans les documents à remplir. N'oubliez pas de nous le remettre à votre sortie : il nous permettra d'évaluer votre degré de satisfaction et d'améliorer la qualité de la prise en charge.

Par ailleurs, 2 semaines après votre sortie, vous recevrez un mail contenant un lien individuel et sécurisé qui vous permettra de vous connecter au questionnaire e-Satis en ligne pour évaluer votre satisfaction et votre expérience. Vous pourrez y répondre jusqu'à 10 semaines après réception du mail.



COMMISSION DES USAGERS

Les missions de la Commission des Usagers (CDU) sont notamment de :

- veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches;
- examiner les plaintes et réclamations anonymisées des usagers;
- contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients.

Pour plus d'informations sur la CDU, vous pouvez consulter l'affiche en annexe de ce livret.



REPRÉSENTANTS DES USAGERS

La mission des représentants des usagers est de faire entendre la parole des usagers, pour contribuer à l'amélioration continue de la qualité.

Ils veillent au respect et à la promotion des droits des usagers au sein du système de santé.

Ils contribuent à l'amélioration de la qualité et

à la sécurité des soins dans les établissements de santé.

Ils étudient les réclamations anonymisées ainsi que les résultats des questionnaires de sortie.

Ils proposent des plans d'actions d'amélioration.

Ils sont soumis au secret professionnel et doivent respecter la vie privée des patients.

Les noms de vos représentants des usagers et leurs coordonnées figurent sur le flyer en annexe de ce livret.



LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections nosocomiales sont des infections contractées lors d'un séjour dans un établissement de santé et qui n'étaient présentes ni en incubation ni à l'admission du patient.

Nos professionnels de santé mettent tout en oeuvre pour limiter la survenue de ces infections. Une partie de ces infections peut être évitée grâce à des mesures préventives d'hygiène hospitalière.

Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales est en place. Chaque année, le CLIN présente un programme d'actions à mener et fait le bilan de ses activités.



MÉDIATEUR

Vous pouvez saisir un médiateur médical ou non-médical en cas de besoin auprès de la Direction des Usagers.



DÉCLARATION DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES LIÉS AUX SOINS

Afin de participer à l'amélioration et à la sécurisation de la prise en charge des patients, vous avez la possibilité de déclarer tout événement indésirable associé à vos soins.

Pour cela, vous devrez vous connecter sur le portail de signalement des événements sanitaires indésirables que vous trouverez à l'adresse suivante :

<https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

et cliquer sur « Signaler un événement indésirable ».



PROPOSER DES SOINS DE QUALITÉ ET SÉCURISÉS

Les professionnels analysent régulièrement leurs pratiques et participent en continu à des formations pour vous offrir des soins de qualité.

Tous les 4 ans, des experts missionnés par la Haute Autorité de Santé s'assurent du niveau de qualité atteint par l'établissement.

Les résultats sont disponibles sur le site internet de l'HAS : <https://www.scopesante.fr> et sont affichés dans le hall de l'établissement.

VOTRE SORTIE



PLANIFIEZ VOTRE SORTIE



CONDITIONS DE SORTIE

Le médecin du service fixe votre date de sortie en fonction de votre état de santé.

A votre sortie, votre médecin traitant recevra les indications nécessaires pour poursuivre la surveillance et les traitements par lettre de liaison.

Les documents nécessaires à votre prise en charge vous seront également remis. Certains de vos documents seront automatiquement transmis sur votre "Espace Santé" si vous en disposez d'un.

Si vous demandez à sortir contre avis médical, le médecin vous exposera dans un entretien tous les risques encourus par une sortie prématurée.

Si après cet entretien, vous souhaitez néanmoins sortir contre avis médical, vous devez signer une décharge de responsabilité, conformément à l'article 60 du décret du 14/10/1974.

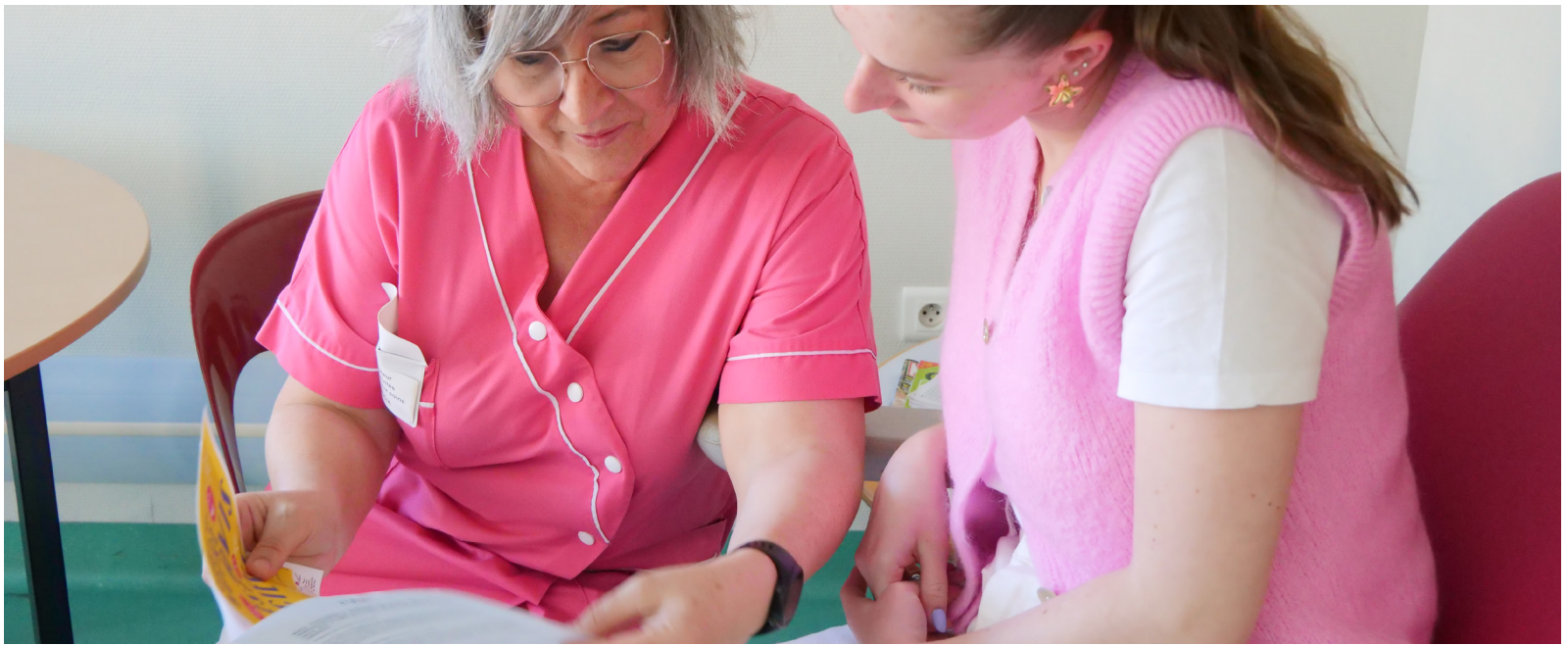
Si vous refusez de signer une décharge, un procès-verbal de refus signé par deux témoins tiendra lieu de décharge. Si vous êtes sous tutelle, votre volonté doit être recueillie et prise en compte, tout conflit devant être soumis au juge des tutelles.

Avant votre sortie contre avis médical, il vous est recommandé d'attendre la remise par le médecin des documents nécessaires pour la poursuite de vos soins en externe. Le médecin enverra également les documents à votre médecin traitant.



FORMALITÉS ADMINISTRATIVES DE SORTIE

- Signalez votre sortie au bureau des admissions (si le patient est mineur, la personne responsable doit être présente et munie d'une pièce d'identité)
- Vous pouvez obtenir un bulletin de situation nécessaire pour percevoir vos indemnités journalières et le remboursement des frais d'ambulance
- Vous devrez régler les frais éventuels laissés à votre charge, forfait journalier et/ou ticket modérateur et/ou supplément pour la chambre particulière



TRANSPORT

Tout comme les antibiotiques, la prescription d'un transport n'est pas automatique.

Pour qu'un patient soit éligible à une prescription médicale de transport, il doit cumuler deux conditions laissées à l'appréciation du médecin : il faut tout d'abord que l'état de santé du patient le justifie et qu'il soit dans l'obligation de se déplacer pour recevoir les soins ou subir les examens appropriés à son état dans les cas suivants :

- Transports liés à une hospitalisation (complète, partielle, ambulatoire, séances)
- Transports liés aux traitements ou examens prescrits pour les malades reconnus atteints

d'une affection de longue durée et présentant une déficience ou incapacité (sous conditions)

- Transports pour des soins en rapport avec un accident du travail / une maladie professionnelle
- Transports par ambulance justifiés par l'état du malade

L'accord préalable de la CPAM est parfois nécessaire. La validation de la prise en charge de ce remboursement appartient à cette dernière.

Concernant la prise en charge du transport dans un contexte d'ALD :

2 conditions sont nécessaires pour une prise en charge par l'assurance maladie au titre de l'Affection Longue Durée :

- **1ère condition** : Le transport est en relation avec l'affection de longue durée reconnue par l'Assurance Maladie
- **2ème condition** : L'état de santé du patient le justifie (incapacité physique ou mentale de se déplacer seul, etc.)



CHAMBRE MORTUAIRE

Le Centre Hospitalier dispose d'une chambre mortuaire pour les personnes décédées dans l'établissement. Pour toute information, consultez le service de soins ou la personne responsable de la chambre mortuaire via le standard-accueil.

Le Centre Hospitalier garantit le respect du choix des familles, notamment en ce qui concerne les sociétés de pompes funèbres.

VOS DROITS ET DEVOIRS



VOS DROITS



CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

Le rôle du patient comme acteur de sa prise en charge est reconnu. Il permet d'améliorer la qualité et l'efficacité des soins. Votre adhésion et votre participation active est donc indispensable pour mettre toutes les chances de votre côté et vous assurer la meilleure prise en charge possible.

Dans ce cadre, les médecins du Centre Hospitalier s'engagent à recueillir votre consentement libre (sans contrainte) et éclairé (précédé d'une information claire et adaptée) pour tout acte vous concernant. Ils s'engagent à vous informer sur votre état de santé, vos soins et les alternatives qui s'offrent à vous.



DIGNITÉ

Les professionnels de santé mettent tout en œuvre pour garantir, en toute circonstance, le respect de votre intimité et de votre dignité. Ils sont attentifs à tout moment de votre séjour hospitalier (lors des soins, des toilettes, des consultations et des visites médicales). Ils seront particulièrement vigilants si vous vivez avec un handicap ou si vous êtes dans une situation de vulnérabilité.

Vous avez le droit d'être traité avec égards, et ne devez pas souffrir de gestes, propos ou attitudes inappropriés de la part des professionnels.



DIRECTIVES ANTICIPÉES

*"Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait **hors d'état d'exprimer sa volonté**"*

(Extrait de l'article L 1111-11 du Code de la Santé Publique)

Ces directives expriment par écrit les volontés de la personne de poursuivre, de limiter, d'arrêter ou de refuser les traitements ou les examens médicaux.

Les directives anticipées priment sur l'avis de la **personne de confiance**, de la famille et des

proches et s'imposent au médecin.

Les directives anticipées peuvent être modifiées à tout moment par la personne concernée.

Pour les rédiger, vous pouvez faire appel à un professionnel de santé.

Pour qu'elles soient prises en compte, confiez-les au médecin qui vous prend en charge ou indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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 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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



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

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

www.sante.gouv.fr

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



DOSSIER MÉDICAL

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, vous disposez d'un droit d'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé.

Votre dossier est conservé pendant un délai de 20 ans à partir de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. En cas de décès, le dossier ne sera conservé que pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès. La mention des actes transfusionnels et, le cas échéant, la copie de la fiche d'incident transfusionnel sont conservées pendant 30 ans.

De son vivant, le patient peut refuser l'accès de son dossier médical à ses ayant-droits, son concubin et/ou son partenaire de PACS.

Pour obtenir une copie de votre dossier médical, vous pouvez contacter le service des usagers par téléphone, mail ou courrier, ou vous référer aux informations disponibles sur le site internet du Centre Hospitalier.

SERVICE DES USAGERS :

Téléphone : 02.41.53.35.40

Courriel : usagers.secretariat@ch-saumur.fr

Adresse postale :

Service des usagers
Centre Hospitalier de Saumur Longué-
Jumelles
1 route de Fontevraud - BP 100
49403 Saumur Cedex



DOULEUR

La douleur est subjective et ressentie différemment pour chaque patient. Il existe des solutions pour vous soulager. N'hésitez pas à en parler avec les personnels médicaux et soignants : ils évalueront votre douleur et vous

proposeront les moyens les plus adaptés.

Un Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD) a été constitué. Il émet des recommandations pour l'ensemble des services de soins.



HANDISANTÉ

Le CH de Saumur est partenaire d'Handisanté 49. Une référente est à votre disposition :

- Elle facilite l'accès aux soins des personnes en situation de handicap
- Elle simplifie le parcours du patient sans rupture du soin

Elle est joignable à la Direction des usagers au 02.41.53.35.40.



MAJEUR PROTÉGÉ

La personne majeure protégée a le droit de recevoir elle-même une information et de participer à la prise de décision la concernant. Son consentement à l'acte médical doit être recherché. Si son état de santé ne lui permet pas de prendre seul une décision éclairée, en fonction du jugement de mise sous protection juridique, le majeur protégé peut avoir recours à sa personne de confiance ou à son représentant légal.



MINEUR

Sauf cas particulier relevant de la législation, le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales du mineur appartient aux titulaires de l'autorité parentale.

Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne responsable risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables.

Si le mineur s'oppose à la consultation de son dossier par les titulaires de l'autorité parentale, il doit alors se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

Le mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant, d'une manière adaptée à son degré de maturité.



PERSONNE DE CONFIANCE

Il s'agit d'une personne que vous désignez, par écrit, sur un formulaire contre-signé par la personne nommée. Il s'agit d'une personne en qui vous avez toute confiance (parent, proche, médecin traitant, etc).

Elle rend compte de votre volonté. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.

Son rôle :

- Vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux, si vous le souhaitez
- Vous représenter si vous n'êtes plus apte à exprimer votre volonté

Il est à noter que la personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir en cas d'hospitalisation.



DONS D'ORGANES ET DE TISSUS

En France, le don d'organes et de tissus est régi par les lois de la bioéthique. Les trois grands principes sont le consentement présumé, la gratuité du don et l'anonymat entre le donneur et le receveur.

Principe du "consentement présumé" : En France, la loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner (soit en informant ses proches, soit en s'inscrivant sur le registre national des refus).

Gratuité : Le don d'organes est un acte de générosité et de solidarité entièrement gratuit. La loi interdit toute rémunération en contrepartie de ce don.

Anonymat : Le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur, et réciproquement. La famille du donneur peut cependant être informée des organes et tissus prélevés ainsi que du résultat des greffes, si elle le demande.

Si vous êtes CONTRE le don d'organes et de tissus :

Contactez l'agence de la Biomédecine à l'adresse suivante :

Agence de la Biomédecine
CHRU Pontchaillou

Rue Henri Le Guilloux - Bâtiment
B2

35033 RENNES CEDEX

Numéro vert : 0800 20 22 24

Site internet :

www.agence-biomedecine.fr

**Coordonnées du référent pour le
Maine-et-Loire :**

02.41.44.22.21 - adot49@hotmail.fr



SOINS PALLIATIFS

Les soins palliatifs ont pour objectif d'accompagner dans sa globalité une personne atteinte d'une maladie grave ou en fin de vie, ainsi que ses proches.

Leur but est de favoriser la qualité de vie et le confort. Ils visent à soulager la douleur physique, la souffrance psychique et tout autre symptôme d'inconfort.

Une Équipe Mobile de Soins Palliatifs est à votre disposition dans l'établissement (02.41.53.35.16). Elle peut être contactée par les professionnels de santé, le patient ou ses proches.

Concernant le refus ou l'acceptation des traitements destinés au maintien de la vie :

La loi Léonetti-Claeys instaure trois dispositions essentielles :

- L'interdiction de toute obstination déraisonnable de la part du praticien ;
- Le renforcement des droits du patient ;
- Un processus décisionnel en cas de patient inconscient ou d'arrêt de traitement qui repose sur la collégialité et la transparence des décisions.



UTILISATION DU TÉLÉPHONE PORTABLE

Vous pouvez utiliser votre téléphone portable dans votre chambre et dans les espaces communs, sous réserve de respecter les règles de confidentialité.

Il est en revanche interdit de filmer ou photographier les locaux en dehors de votre chambre sans autorisation du Directeur de l'établissement, de filmer, photographier ou enregistrer avec bande-son les autres patients ainsi que le personnel du Centre Hospitalier

sans leur consentement, de diffuser des contenus sur Internet et les réseaux sociaux, en vertu de l'article 9 du code civil qui garantit le respect à la vie privée.

Il est également interdit d'utiliser un téléphone portable si vous devez subir un examen au service d'Imagerie Médicale ou lors des échographies en raison des risques de perturbation de certains dispositifs médicaux.



VOS DEVOIRS

RÈGLES À OBSERVER

- Respecter les autres patients et le personnel de l'établissement*
- Ne pas fumer ni vapoter à l'intérieur de l'Etablissement. Les patients et les professionnels de santé vous remercient également de vous éloigner des bâtiments pour fumer et vapoter.**
- Ne pas introduire de boissons alcoolisées ou de substances toxiques
- Ne pas introduire d'équipements électriques sauf rasoirs électriques ou ordinateurs portables. Ces appareils devront être systématiquement débranchés après utilisation.

* Les agressions verbales et/ou physiques envers le personnel sont pénalement répréhensibles et signalées à la police. Elles peuvent donner lieu à un dépôt de plainte. Merci de bien vouloir rester courtois tout au long de votre séjour.

** Le CH de Saumur Longué-Jumelles est engagé comme Lieu de Santé Sans Tabac, en application du décret N°2006-1386 du 15/11/2006 et du décret N°2025-582 du 27/06/2025.



BLOC-NOTES

[illegible]

BLOC-NOTES

This image shows a full page of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page, typical of notebook or legal stationery. There are no margins, text, or other markings on the page.



Centre Hospitalier de Saumur / Longué-Jumelles
1 route de Fontevraud
BP 100
49403 SAUMUR CEDEX

Tél : 02.41.53.30.30

www.ch-saumur.fr