



Centre hospitalier  
de Périgueux



# LIVRET D'ACCUEIL PATIENTS





## **Madame, Monsieur,**

Votre état de santé nécessite une hospitalisation dans l'un des services du Centre Hospitalier de Périgueux (CHP) et nous vous souhaitons la bienvenue.


Vous avez peut-être des questions sur les différentes étapes de votre hospitalisation ou sur le déroulement de votre séjour.... Ce livret d'accueil a été conçu pour vous présenter l'ensemble des démarches à effectuer et les services qui vous sont proposés.


Nous accordons le plus grand intérêt à votre parcours et nos professionnels de santé vous accompagneront avec le plus grand soin.

Le Centre Hospitalier de Périgueux est votre partenaire de santé, nos équipes s'engagent à prendre soin de vous et à être à votre écoute tout au long de votre séjour.


N'hésitez pas à les solliciter si vous souhaitez des renseignements sur votre prise en charge ou sur votre quotidien pendant votre séjour au sein de l'établissement.

**Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français vous avez la possibilité d'être mis en contact avec un interprète. Parlez-en au cadre soignant de l'unité.**

 If you do not speak or do not understand French, you have the possibility of being put in touch with an interpreter. Tell it to the nursing staff of the unit.

 Si usted no habla o no entiende el francés, usted tiene la oportunidad de ponerse en contacto con un intérprete. Dígalo al personal sanitario de la unidad.

 Se non parla francese o non lo capisce, è possibile metterla in relazione con un interprete. Chiede alla caposala del riparto.

 Sollten Sie kein Französisch sprechen oder verstehen, haben Sie die Möglichkeit, mit einem Dolmetscher in Kontakt zu treten. Fragen Sie nach bei Ihren Pfleger\*innen auf der Station.



# + Présentation

**LE CENTRE HOSPITALIER DE PÉRIGUEUX, ÉTABLISSEMENT PUBLIC DE SANTÉ, EST L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ DE RÉFÉRENCE POUR LE TERRITOIRE DE LA DORDOGNE.**



Il est aussi l'établissement support du **Groupe Hospitalier de Territoire de la Dordogne** qui compte **11 établissements de santé**.

L'établissement propose des **plateaux techniques qualitatifs** avec des technologies de pointe notamment en cardiologie avec 3 salles d'intervention en coronarographie, angioplastie et de rythmologie interventionnelle.

Le CHP possède un **bloc opératoire** qui se compose de 12 salles d'opération et d'une salle de surveillance post-interventionnelle fonctionnant 24h/24, d'un **robot chirurgical et d'un plateau technique d'imagerie avec 2 IRM, 2 scanners, 1 mammographie numérique et 1 radiologie conventionnelle**.

L'établissement propose également une activité de gynécologie-obstétrique avec une **maternité de niveau 2B** et plus de 1 600 naissances par an mais aussi une activité de procréation médicale assistée (PMA).

L'établissement détient une **structure d'urgences** un SAMU/SMUR/CRRA 15 et un hélismur opérationnel 7j/7 24h/24.

Plus de 34 300 séjours et plus de 100 000 consultations ont été réalisés au Centre Hospitalier de Périgueux. Il compte plus de **783 lits d'hospitalisation** et **487 places en EHPAD**.

Le CHP dispose également d'un service d'hospitalisation à domicile (HAD).

## **+** PARTENAIRE IMPORTANT EN CANCÉROLOGIE

Le service d'oncologie dispose d'un hôpital de jour de 16 places et une unité de reconstitution de chimiothérapie située au cœur du service.

Chaque année, plus de 7 000 chimiothérapies sont réalisées sur le CHP.

## **+** OFFRE DE SOINS COMPLÈTE

L'établissement réunit **17 spécialités médicales**, et **12 spécialités de chirurgie**, mais aussi de psychiatrie adulte (avec un hôpital de jour) et infanto-juvénile, des Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR - ex SSR) dont un secteur en hôpital de jour de cardiologie et un en gériatrie mais aussi un EHPAD, une USLD et une unité de recherche clinique.

## **+** PREMIER EMPLOYEUR DU DÉPARTEMENT

Le Centre Hospitalier emploie plus de **2 400 personnels soignants, administratifs et techniques** et près de **280 médecins et sages-femmes**.

C'est aussi plus de 150 métiers différents, tous essentiels au fonctionnement de l'hôpital.





# + Sommaire

## 3 BIENVENUE

## 4-5 PRÉSENTATION

## 7-12 VOTRE ADMISSION

- 7 + Admission programmée et pré-admission
- 7 + Documents médicaux et administratifs
- 9 + Frais à acquitter et d'hospitalisation
- 11 + Service social
- 12 + Sécurité de vos biens + Sécurité des personnes

## 13-19 VOTRE SÉJOUR

- 13 + Accueil et gestion de vos droits
- 13 + Accueil dans l'unité de soins
- 15 + Les professionnels qui vous entourent
- 16 + Votre confort pendant votre séjour
- 19 + Accueillir vos proches

## 22-23 VOTRE SORTIE

- 23 + Formalités administratives

## 24-41 VOS DROITS, VOS DEVOIRS

- 24 + Droits et devoirs du patient
- 25 + Charte de la personne hospitalisée
- 36 + Information sur le traitement des données personnelles

## 39-46 COMMISSION DES USAGERS

- 41 + Charte européenne des enfants hospitalisés
- 43 + Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance
- 45 + Charte Romain Jacob

# Votre admission +



## ADMISSION PROGRAMMÉE ET PRÉ-ADMISSION

Toute hospitalisation s'accompagne d'un certain nombre de formalités. Dans le cas d'une hospitalisation programmée, il importe également de **préparer votre séjour** et de connaître vos interlocuteurs.

Voici tout ce qu'il faut savoir :

Si votre hospitalisation est programmée, vous devez établir votre **dossier d'admission à l'avance** auprès du **service des admissions**.

Pour les formalités administratives concernant votre séjour, vous pourrez vous rendre :

- **Au bâtiment principal niveau 0** : du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h40 à 17h.



## DOCUMENTS MÉDICAUX ET ADMINISTRATIFS

### + DOCUMENTS MÉDICAUX

- **La lettre du médecin prescripteur**, les radios et résultats d'examens le cas échéant ;
- **Pour les enfants** : le carnet de santé
- **Pour la maternité** : le carnet de maternité ainsi que la feuille de suivi de maternité.

## **+** DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Pour faciliter votre admission et dans le cadre de la mise en place du parcours de soins, munissez-vous de votre :

- **Pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, permis de séjour, livret de famille...);
- **Carte Vitale et attestation papier l'accompagnant**, valables à la date des soins comportant ou non la mention du médecin traitant déclaré ;
- **Attestation d'accident du travail** (le cas échéant) ;
- **Carte d'adhérent à une mutuelle** en cours de validité ;
- **Attestation CSS** (Complémentaire Santé Solidaire) (le cas échéant) ;
- **Attestation d'Aide Médicale d'État (AME)** (le cas échéant) ;
- **Attestation de prise en charge pour les ressortissants étrangers ou carte européenne.**

Si vous n'avez pas bénéficié d'une pré admission, vous devez vous présenter au Service des Admissions le jour même de votre hospitalisation (au moins une 1/2 heure avant l'heure prévue dans le service).

Des **étiquettes** vous sont remises lors de votre admission.

Elles sont l'**élément indispensable** pour vous identifier tout au long de votre séjour (identité, date de naissance) mais aussi pour réaliser les examens nécessaires à votre suivi médical.

Ces étiquettes sont le résumé de votre état civil.

Grâce à ces indications, le risque de confusion d'identité est écarté : c'est ce que l'on appelle l'**identito-vigilance**.







## FRAIS À ACQUITTER ET D'HOSPITALISATION

### **Votre hospitalisation n'est pas gratuite.**

Si vous êtes assuré social et si vous n'avez pas de mutuelle, une partie des frais d'hospitalisation est à votre charge ainsi que le forfait journalier.

Si vous n'êtes pas assuré social et que vous ne pouvez pas bénéficier de la CSS ou de l'aide médicale d'État, l'intégralité des frais d'hospitalisation est à votre charge.

### **CE QUE VOUS AUREZ À PAYER : LES TARIFS D'HOSPITALISATION EN VIGUEUR SONT AFFICHÉS AU SERVICE DES ADMISSIONS.**

Le tarif d'une journée d'hospitalisation varie en fonction de la discipline dans laquelle vous vous trouvez.

#### **1 - Vous êtes assuré social et vous avez fourni votre carte vitale à jour de droits :**

Vous aurez à payer le jour de votre sortie, en fonction de votre taux de prise en charge par l'assurance maladie et sous réserve des évolutions réglementaires :

- **le forfait journalier,**
- **le ticket modérateur des frais d'hospitalisation** (la part non prise en charge par l'assurance maladie),
- **une participation forfaitaire** en cas d'actes médicaux d'un montant ou d'un coefficient fixés par la réglementation,
- **le montant dû restant à votre charge** éventuellement pour la chambre particulière et les prestations hôtelières si votre mutuelle ne couvre pas intégralement le tarif applicable.

Si ces frais sont pris en charge par votre mutuelle, ils pourront lui être facturés directement à condition que vous ayez fourni une prise en charge de votre mutuelle au plus tard le jour de votre sortie.

#### **2 - Vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale :**

En l'absence de couverture sociale (Sécurité Sociale, Aide Médicale d'État), vous devrez vous-même régler les frais de séjour. Selon votre situation, le service des admissions vous informera des démarches éventuelles à entreprendre en vue d'une prise en charge de vos frais hospitaliers lorsque ce sera possible.

### 3 - Comment régler vos frais ?

Vous devez impérativement disposer d'un moyen de paiement (espèces, chèque bancaire ou postal, carte bancaire) le jour de votre sortie pour régler les sommes à votre charge.

Selon l'article R.6145-4 du code de la santé publique, un engagement de payer ainsi qu'une provision vous seront réclamés lors de votre admission. Les tarifs pratiqués sont affichés à l'accueil principal.

**Supplément tarif :** il s'applique si vous bénéficiez d'un régime particulier.

Si vous souhaitez une chambre particulière, vous devrez en faire la demande lors de votre pré-admission ou de votre admission soit au Service des Admissions, soit dans le service de soins.

Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités, et sera facturée selon les tarifs en vigueur dans le service d'hospitalisation et le niveau de confort hôtelier.

Renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour connaître vos remboursements concernant la chambre particulière.



### + ACTIVITÉ LIBÉRALE

Certains praticiens hospitaliers exercent une partie de leur activité en secteur libéral, autrement dénommé « secteur privé ».

Si vous désirez être hospitalisé dans ce cadre, vous devez le signaler dès l'admission.

Le praticien ou son secrétariat doit vous fournir une information complète sur les conséquences pratiques de votre choix (honoraires, modalités de versement,...), ainsi qu'une information écrite préalable sur les tarifs des actes effectués lorsque ceux-ci sont supérieurs ou égaux à un seuil (fixé actuellement à 70 €).

**Pour les consultations**, le règlement des honoraires s'effectue directement auprès du praticien.

**En cas d'hospitalisation**, ce choix doit être exprimé par écrit au moyen du formulaire type à remplir qui vous sera remis par le médecin.  
Cette possibilité vous est offerte, ce n'est jamais une obligation.

Ce choix entraînera un supplément qui ne sera pas forcément pris en charge par votre régime complémentaire.

Votre caisse d'assurance maladie et votre mutuelle vous rembourseront selon les barèmes officiels et les modalités qui leur sont propres.



## SERVICE SOCIAL

Le service social de l'hôpital a pour mission de **conseiller**, d'**orienter** et de **soutenir les personnes hospitalisées et leurs familles**.

Vous pouvez le contacter pour toute question relative aux difficultés liées à votre hospitalisation ou pour un accompagnement dans les différentes démarches vous permettant d'accéder à vos droits.

Le service sociale est joignable au :  
05 53 45 25 27 ou 05 53 45 25 28  
Horaires : du lundi au jeudi de 8h à 17h -  
le vendredi de 8h à 16h.





## SÉCURITÉ DE VOS BIENS

**Veillez à laisser à votre domicile tout objet personnel non nécessaire** durant votre séjour d'hospitalisation (bijoux, appareils multimédias, etc...). Si vous décidez néanmoins de garder auprès de vous ces objets, la responsabilité de l'hôpital ne pourra pas être engagée en cas de perte, de vol ou de détérioration de ces objets personnels et aucun dédommagement ne sera effectué.

Vous avez la possibilité de **déposer vos objets de valeur auprès du service des admissions** qui vous délivrera un reçu puis il les déposera auprès du trésorier principal. Pour les retirer, vous devez vous rendre à la trésorerie, située dans le bâtiment principal du CHP (lundi au vendredi de 9h30 à 12h - 13h30 à 16h) sur présentation du reçu et de votre pièce d'identité.

Ne laissez pas de porte (chambre, placard, armoire, vestiaire...) inutilement ouverte.

Ne laissez pas d'objet personnel visible lorsque vous quittez la chambre même pour peu de temps.

## + EFFETS PERSONNELS À APPORTER

Vous devez apporter votre linge (serviettes et gants de toilette, pyjama, chemise de nuit, robe de chambre...) et votre nécessaire de toilette. L'hôpital ne fournit pas de linge de toilette. N'oubliez pas de vous munir également d'une paire de chaussons.



## SÉCURITÉ DES PERSONNES

Si vous constatez une situation ou une présence anormale : prévenez ou faites prévenir sans délai et sans hésiter un membre du personnel. En cas d'incendie, pour vous protéger, le personnel et **l'équipe de sécurité** vous transféreront pour vous mettre à l'abri dans une zone de sécurité.

## + PLAN VIGIPIRATE

L'étiquetage des bagages est obligatoire pour des questions de sécurité. Vous devez indiquer sur l'étiquette : vos nom, adresse et numéro de téléphone. En cas d'alerte attentat, vous devez impérativement suivre les consignes de sécurité communiquées par le personnel de l'hôpital.

# Votre séjour +



## ACCUEIL ET GESTION DE VOS DROITS

Le **respect** par les personnels hospitaliers de la **confidentialité des informations** vous concernant, qu'elles soient **personnelles, administratives, médicales** ou **sociales** vous est garanti.

Vous pouvez demander qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital.  
Une procédure spécifique est alors mise en œuvre.

Signalez-le au service des admissions et dans l'unité de soins.



## ACCUEIL DANS L'UNITÉ DE SOINS

### + ENTRETIEN D'ACCUEIL

À votre arrivée au sein de l'unité de soins, vous êtes accueilli par un membre de l'équipe qui vous installe dans votre chambre.

L'infirmier(e) ou l'aide-soignant(e) s'entretient avec vous pour recueillir des **informations nécessaires à votre prise en charge** : habitudes de vie, sommeil, alimentation, traitement en cours, allergies, personne à prévenir, personne de confiance, recueil des Directives Anticipées.

## + BRACELET D'IDENTIFICATION

Lors de cet **entretien d'accueil**, un **bracelet d'identification** vous est posé après vérification de votre identité. Il comporte uniquement les informations liées à votre identité et à votre unité d'accueil. Il se porte généralement au poignet.

Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels du CHP participant à votre prise en charge, de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour, et plus particulièrement avant la réalisation d'un examen (en imagerie par exemple) ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil.

Ne soyez pas étonné d'être régulièrement interrogé sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre prise en charge.

Vous avez la possibilité de refuser le port de ce bracelet en informant le personnel soignant de l'unité qui vous le propose. Ce refus est consigné dans votre dossier.

## + VOS MÉDICAMENTS

**Vous devez remettre tous vos médicaments à l'infirmier(e)** qui s'occupe de votre admission. Ils seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service et vous seront rendus à votre sortie.

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Votre traitement peut être maintenu, modifié ou arrêté : pendant votre séjour, le nombre, la forme, la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel ainsi que l'horaire de prise.

Selon avis du médecin et pour des traitements particuliers, ou si la pharmacie de l'établissement n'en dispose pas dans les délais compatibles avec votre hospitalisation, vos médicaments personnels pourront être utilisés après prescription par le médecin.

### EN CAS DE TRAITEMENT EN COURS

Vous devez apporter vos dernières ordonnances ainsi qu'une boîte de chacun de vos médicaments habituels.

Pensez à signaler au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc.).

Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos médicaments et vos ordonnances à l'intention du médecin hospitalier.



**IL EST IMPORTANT D'ÉVITER TOUT RISQUE D'ERREUR OU DE MÉLANGE ENTRE VOTRE TRAITEMENT HABITUEL ET CEUX PRESCRITS PAR LES MÉDECINS DE L'HÔPITAL.**



## LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ENTOURENT

### + L'ÉQUIPE MÉDICALE :

- **Chef de service** : médecin hospitalier spécialiste, responsable du fonctionnement médical du service et de son organisation.
- **Médecin hospitalier**.
- **Interne** : médecin en fin de formation.
- **Sages-femmes** : elles assurent le suivi gynécologique de prévention, la surveillance médicale de la grossesse et de l'accouchement ainsi que les soins post-nataux du couple mère-enfant.

### + L'ÉQUIPE SOIGNANTE :

- **Le cadre de santé** est responsable du fonctionnement de l'unité de soins, de l'organisation des soins dispensés et de leur qualité.  
Il est votre interlocuteur pour tout problème ou renseignement relevant de votre état de santé, de votre prise en charge ou de votre séjour.
- **Les infirmier(e)s** sont responsables de vos soins (application des prescriptions médicales, soins techniques, relationnels et éducatifs, nécessaires à votre état de santé).
- **Les aides-soignant(e)s** assurent vos soins d'hygiène, assistent les infirmier(e)s et veillent à votre confort.
- **Les agents de services hospitaliers** secondent les aides-soignant(e)s dans les tâches hôtelières et sont chargés de l'hygiène de votre chambre et des locaux du service.
- **Les brancardiers et ambulanciers** facilitent vos déplacements entre les différents services de l'hôpital.

De **nombreux autres professionnels** contribuent également à la qualité de votre séjour : pharmacien, personnel de rééducation, de laboratoire, de radiologie, de cuisine, de blanchisserie, administratifs, techniques...

Dans le cadre de ses missions d'enseignement, le CHP accueille des étudiants en formation qui reçoivent des enseignements cliniques. Pour permettre leur présence lors du déroulé d'un examen ou des soins, votre consentement est préalablement requis.

Ces étudiants sont de futurs professionnels de santé et peuvent dispenser certains soins en fonction de leur niveau de qualification, sous le contrôle des médecins et soignants qui les encadrent. Les étudiants en médecine sont appelés « externes ».



## VOTRE CONFORT PENDANT VOTRE SÉJOUR

### + LES REPAS

Le **service restauration** produit sur place **plus d'un million de repas par an** dans le plus grand respect des règles d'hygiène et de traçabilité, dans un souci constant d'amélioration de la qualité.

Une étroite collaboration avec les diététiciennes de l'établissement existe ainsi qu'avec le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN) afin de vous proposer des menus équilibrés, variés et adaptés à votre état de santé et besoins nutritionnels.

En collaboration avec l'équipe soignante, vous participez au choix de vos repas grâce à des grilles de menus diffusés dans les unités.

**Vos repas sont servis aux heures suivantes selon le service où vous êtes hospitalisé :**

- **Petit-déjeuner** : à partir de 7h
- **Déjeuner** : de 11h45 à 12h30
- **Dîner** : de 18h à 19h

Si vous êtes allergique ou n'êtes pas en mesure de manger certains aliments, signalez-le à l'équipe soignante.

**Nous mettrons tout en œuvre pour adapter vos repas à vos habitudes alimentaires.**

Toutefois des contraintes médicales peuvent imposer le recours à une alimentation spécifique pendant votre séjour à l'hôpital.

### + BOISSONS, TABAC ET PRODUITS ILLICITES

**Il est rigoureusement interdit de fumer** dans la chambre, dans les locaux de l'hôpital et à moins de 10 mètres des entrées.

Le décret du 15 novembre 2006 prévoit le paiement d'une amende pour les contrevenants.

Le Centre Hospitalier de Périgueux adhère au RESPADD (Réseau de Prévention des Addictions) et témoigne ainsi de son engagement dans la prévention et la lutte contre le tabagisme. Si vous êtes fumeur et que vous avez besoin d'aide, vous pouvez en parler à un membre de l'équipe soignante. Il existe dans l'établissement un Centre d'Aide au Sevrage Tabagique.

L'usage des cigarettes électroniques est également prohibé.

**L'INTRODUCTION DE BOISSONS ALCOOLISÉES OU PRODUITS ILLICITES  
À L'INTÉRIEUR DE L'HÔPITAL EST FORMELLEMENT INTERDITE.**



## + COURRIER

Vous pouvez **recevoir et expédier du courrier** ainsi que des lettres recommandées, mandats, colis lors de votre séjour au CHP.

Nous vous recommandons de faire préciser votre adresse :  
vos nom et prénom / nom du service d'hospitalisation /  
80 avenue Georges Pompidou - CS 61205  
24019 PÉRIGUEUX CEDEX



## + BIBLIOTHÈQUE

Un **service gratuit de prêt de livres** et de revues est assuré auprès des patients hospitalisés dans chaque service par des bénévoles de l'association « Culture et bibliothèque pour tous ». Renseignez-vous auprès du personnel soignant.

## + INTERPRÈTES

Vous pouvez bénéficier d'un **service bénévole d'interprètes**.  
La traduction en langage des signes est également proposée.  
Renseignez-vous auprès du service et du poste d'accueil de l'établissement.

## + LAÏCITÉ

**Tout prosélytisme est interdit.**

En tant qu'établissement public de santé, le Centre Hospitalier de Périgueux a l'obligation de respecter le principe de laïcité et doit garantir une rigoureuse neutralité dans les faits et apparences de ses personnels.

La charte de la personne hospitalisée demande de tenir compte des croyances et convictions des malades accueillis sans que cela porte atteinte au fonctionnement du service, à la qualité des soins, aux règles d'hygiène et à la tranquillité des patients et de leurs proches.

## + AUMÔNERIE

Les permanences du service d'aumônerie sont à votre disposition pour vous mettre en relation avec les représentants du culte de votre choix.

Le service d'aumônerie vous accueille les jours ouvrables de 9h30 à 11h30 et de 14h30 à 17h ou par téléphone au 05 53 45 26 35.

Vous trouverez également au CHP une salle de recueillement.





## + COMMERCE ET BOUTIQUE

La **boutique « Relais H Café »** est à votre disposition dans le Bâtiment principal niveau 0. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 18h et le week-end de 14h à 18h.

Vous y trouverez un **point presse** et une offre variée de **restauration rapide, produits de dépannage, confiseries et cadeaux**.

Des distributeurs de boissons chaudes et froides sont également installés dans le hall principal ainsi qu'aux Urgences.

## + TÉLÉPHONIE

Le Relais H Café est joignable par téléphone au 50 28 depuis votre chambre et au 05 53 45 25 25 depuis l'extérieur du lundi au vendredi de 8h à 18h et le week-end de 14h à 18h.

**1 - Si vous souhaitez être joignable pendant votre séjour**, il vous appartient dès votre admission de vous présenter à la boutique « Relais H Café » située dans le hall d'accueil afin qu'une **ligne téléphonique soit mise à votre disposition**.

**2 - Si vous souhaitez appeler à l'extérieur**, il conviendra de créditer votre compte.

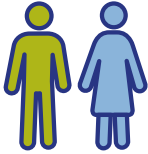
**3 - En cas de changement de chambre et à votre sortie**, il convient que vous en informiez l'hôtesse de la boutique, ou de votre chambre en composant le 50 28.

## + TÉLÉVISION - INTERNET

Pour bénéficier de programme télévisé avec choix d'abonnement payant, ainsi que de l'accès à Internet, merci de vous présenter à la boutique « Relais H Café » située dans la boutique du hall d'accueil.

Le niveau sonore de votre poste de télévision ne doit en aucun cas gêner le repos des autres patients.

Le cas échéant, des casques audios sont à votre disposition à la boutique du Relais H Café (service payant).



## ACCUEILLIR VOS PROCHES

*Sous réserve de la situation sanitaire, la mise en place de mesures peut-être décidée concernant les modalités des visites ou le respect des gestes barrières comme le port du masque.*

### **Vos parents et amis sont les bienvenus.**

Les visites sont autorisées de manière générale de 13h à 20h, sauf situation particulière.

La visite des enfants de moins de 15 ans est déconseillée.

Il convient de respecter les conditions de visite propres au service dans lequel vous êtes hospitalisé, notamment les règles d'hygiène en vigueur.



### **+ LES VISITES**

Vos parents, vos proches, vos amis sont les bienvenus car nous savons que leur présence est pour vous d'un grand réconfort.

#### **Ils doivent cependant :**

- **respecter les horaires de visite du service.**

Les services spécifiques (post-urgences, réanimation ou soins intensifs, maternité) peuvent avoir des conditions de visites particulières : adressez-vous au cadre de santé,

- **respecter les consignes d'hygiène** (en particulier éviter les visites en cas de maladie contagieuse),
- **quitter la chambre lors des soins ou visites médicales,**
- **éviter les visites trop longues et de plus de trois personnes à la fois,**
- **respecter le calme pour le repos des patients hospitalisés,**
- **ne pas apporter d'aliments,**

- **privilégier les fleurs coupées et non les plantes en pot** (si autorisées dans le service),
- **respecter l'interdiction de fumer**, y compris la cigarette électronique,
- **ne pas apporter de médicaments.**

Il est très important de ne prendre que les médicaments prescrits à l'hôpital. Ils sont adaptés à votre état clinique et des réactions entre médicaments peuvent exister et entraîner de graves complications.

Pour recevoir la visite de votre (ou vos) enfant(s) mineur(s), merci de vous adresser à l'équipe soignante. Si vos visiteurs ignorent le service où vous êtes hospitalisé(e), ils peuvent se renseigner au Service des Admissions.

**Vous avez le droit de refuser la visite** de personnes que vous ne souhaitez pas recevoir (faites-le savoir au Service des Admissions et au cadre de santé de l'unité).

Les repas et les lits des accompagnants sont à leur charge.



Si votre enfant est hospitalisé, merci de vous adresser à l'équipe soignante pour définir les modalités de votre présence auprès de lui.

## **+** PERMISSIONS DE SORTIE

Vous pouvez prétendre à une permission dès lors que vous avez séjourné 5 jours consécutifs dans l'unité d'hospitalisation.

Cette **permission est accordée par le médecin** au regard de votre état de santé. Elle doit avoir un caractère exceptionnel et ne peut excéder 48h consécutives.

La demande de permission doit être formulée à l'équipe soignante pour permettre son organisation.

Les transports sont à la charge du patient dans le cadre des permissions de sortie.

## **+** TROUVER DE L'INFORMATION ET DU SOUTIEN

Les **professionnels de santé** qui vous prennent en charge sont les plus à même de vous renseigner sur votre pathologie et votre traitement.

Un accompagnement social et psychologique peut vous être proposé.

### **Si vous rencontrez des situations de violences**

Une Unité Médico-Judiciaire (UMJ) est située au niveau du Centre Hospitalier de Périgueux.

Sa mission est, notamment, d'apporter un soutien et une réponse médicale aux personnes qui rencontrent des situations de violences.

Elle assure, en liaison avec les services judiciaires, les activités de médecine légale telles que la réalisation d'examens, expertises et accueil de victimes de violences et de viols, de blessures volontaires, d'accidents de la circulation...

Vous pouvez obtenir des informations : en appelant au 05 53 45 29 29 / par mail à [umj@ch-perigueux.fr](mailto:umj@ch-perigueux.fr)

## **+** ASSOCIATIONS

En collaboration avec les personnels, elles permettent d'agrémenter votre séjour hospitalier.

Si vous souhaitez entrer en contact avec l'une des **nombreuses associations** qui interviennent à l'hôpital, vous avez la possibilité de le faire en contactant le **réfèrent usagers de l'établissement** (voir encart spécifique établissement) ou en demandant au cadre de l'unité de soins.

Ces **bénévoles** d'associations de patients ou d'usagers peuvent se présenter à vous ; vous pouvez accepter ou refuser leur visite.

Vous pouvez **consulter la liste** des associations et leurs coordonnées sur le **site internet du CHP : [www.ch-perigueux.fr](http://www.ch-perigueux.fr), rubrique « Maison des usagers ».**





## + *Votre sortie*



**Une sortie optimale s'organise dès votre arrivée. La date de votre départ est fixée, dans votre intérêt, par le médecin ou la sage-femme de la maternité en concertation avec vous et l'équipe soignante.**

### + L'ORIENTATION VERS UNE AUTRE STRUCTURE

Sur décision médicale, vous pouvez être transféré ou orienté vers une autre structure du CHP ou en dehors de l'établissement. L'équipe de soins est là pour vous accompagner, vous et votre famille, afin que ce changement se passe dans les meilleures conditions.

### + LES FORMALITÉS À ACCOMPLIR

**Avant de quitter l'établissement**, présentez-vous ou déléguez un membre de votre famille au **service des admissions** pour clore votre dossier administratif, payer les différents frais liés à votre séjour et obtenir un bulletin de situation nécessaire au remboursement des indemnités journalières.

Si votre état exige un transport en ambulance ou en Véhicule Sanitaire Léger, il est prescrit par le médecin. Vous avez le libre choix du prestataire.

Les mineurs ne peuvent quitter l'hôpital que s'ils sont accompagnés d'au moins un des détenteurs de l'autorité parentale ou d'une personne munie d'une autorisation parentale écrite sur présentation d'une pièce d'identité.

**Avant de quitter le service, adressez-vous à l'équipe soignante qui vous remettra votre dossier de sortie.**

### + SORTIES PERSONNALISÉES - SERVICE SOCIAL

Sur décision médicale ou à votre demande, l'assistante sociale de l'hôpital peut vous aider à assurer la continuité des soins en organisant, par exemple, votre retour à domicile ou votre convalescence en EHPAD.

### + SORTIES CONTRE AVIS MÉDICAL

Lorsque votre demande de départ est jugée prématurée par le médecin, vous devez signer une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que ce départ prématuré représente pour vous.



## + POURSUITE DES SOINS... VIATRAJECTOIRE

Après une hospitalisation, votre état de santé peut nécessiter la **poursuite des soins dans un secteur de convalescence et de réadaptation ou à domicile.**

Afin de préparer votre admission dans une unité de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR - ex SSR) de suite et de réadaptation ou d'hospitalisation à domicile et/ou EHPAD, des données vous concernant vont être transmises informatiquement par le logiciel d'orientation « ViaTrajectoire ».

Les informations médicales et administratives sont traitées par des professionnels de santé dans le strict respect du secret médical.



## FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Un bulletin de situation vous est remis par le service des admissions.

## + TRANSPORT

Si votre état de santé le justifie, le médecin du service peut établir une **prescription médicale de transport adaptée à vos besoins.** Le choix d'une compagnie d'ambulance appartient à vous-même ou à votre famille.

## + PRESCRIPTIONS MÉDICALES

À la fin de l'hospitalisation, le médecin ou la sage-femme en maternité vous remet une **ordonnance de sortie et une lettre de liaison à la sortie.**

Avant de quitter l'hôpital, lisez-la et n'hésitez pas à leur poser toutes vos questions.

Le traitement prescrit à la sortie peut être modifié par rapport à celui que vous preniez avant l'hospitalisation.

De plus, dans certains cas, les médicaments prescrits par d'autres médecins (traitant ou spécialiste) ne figureront pas forcément sur votre ordonnance de sortie.

L'infirmier(e) vous rend les médicaments que vous lui avez remis à l'entrée.

Pensez à les demander en cas d'oubli.

Avec votre accord, les médicaments arrêtés par le médecin, peuvent être détruits par l'hôpital.





# + Vos droits, vos devoirs



## DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

Être hospitalisé ne fait pas de vous un simple usager aux mains expertes d'une équipe soignante.

**Vous demeurez un citoyen avec des droits reconnus mais aussi des devoirs envers l'établissement.**

Être à l'hôpital ne signifie pas que vous soyez déchargé de vos responsabilités.

### + VOS DROITS

Un patient, quels que soient sa situation et son statut social, peut **faire valoir ses droits**.

Une « Charte de la personne hospitalisée », affichée dans tous les services, définit ces droits depuis 1995.

L'établissement s'engage à tout mettre en œuvre pour le respect des droits du patient. Ces droits sont clairement définis et ont fait l'objet de différentes chartes, tant au niveau national qu'au niveau européen. Elles sont mises à votre disposition sur notre site internet.

### + VOS DEVOIRS

Vous devez vous conformer au **règlement intérieur** consultable auprès du cadre de l'unité de soins. Nous attirons votre attention sur le respect du personnel, du matériel, des locaux et des consignes spécifiques en milieu hospitalier, notamment de sécurité.

### + LE DROIT AUX SOINS : UN DROIT INALIÉNABLE

Vous bénéficiez du droit à être soigné et respecté par l'ensemble de vos interlocuteurs. Votre dignité et votre vie privée seront préservées.





## CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

-  1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
-  2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
-  3 L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
-  4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
-  5 **Un consentement spécifique** est prévu notamment pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6

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

7

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

8

**La personne hospitalisée est traitée avec égards.**  
Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée.

9

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

10

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



11

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille notamment au respect des droits des usagers.

Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges ou devant les tribunaux.

## **+** 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.

Les modalités d'évaluation sont adaptées concernant les patients vulnérables ou en situation de handicap.

**Les douleurs aiguës** d'origine post-chirurgicale ou médicale, sont gérées par l'équipe médicale qui vous prend en charge en lien avec le service anesthésie ou les référents douleurs du Centre Hospitalier de Périgueux.

**Les douleurs chroniques**, rebelles aux traitements usuels, sont prises en charge en consultation auprès de **l'équipe pluridisciplinaire d'évaluation et de traitement de la douleur** joignable par téléphone au **05 53 45 26 47** ou par mail [douleur24@ch-perigueux.fr](mailto:douleur24@ch-perigueux.fr)

**Le Comité local de Lutte contre la Douleur (CLUD)** coordonne et optimise, au sein de l'établissement, les efforts de lutte contre la douleur.

## **+** LA PERSONNE DE CONFIANCE

### **1 - Quel est le rôle de la personne de confiance ?**

Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a pour mission l'accompagnement.

#### **La personne de confiance peut, si vous le souhaitez :**

- **Vous soutenir** dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- **Assister aux consultations ou aux entretiens médicaux** : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- **Prendre connaissance** d'éléments de votre dossier médical en votre présence.



Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir.



**Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale.**

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Elle sera votre porte-parole pour refléter, de façon précise et fidèle, vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres.

Son témoignage l'emportera sur toute autre témoignage (membres de la famille, proches...).

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais peut aussi affronter une contestation s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir s'il vous arrivez quelque chose, si vous étiez hospitalisé ou en cas de décès.

## 2 - Qui peut être désigné comme personne de confiance ?

**Toute personne majeure de votre entourage**, en dehors des majeurs protégés, en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission.

Ce peut être votre **conjoint**, un de vos **enfants** ou un de vos **parents**, un **ami**, un **proche**, votre **médecin traitant**.

Il est important que vous échangiez avec elle afin qu'elle comprenne bien vos choix et votre volonté, et qu'elle puisse être votre porte-parole le moment venu.

Elle ne devra pas exprimer ses propres souhaits et convictions mais les vôtres et doit s'engager à le faire moralement vis-à-vis de vous.

Une personne peut refuser d'être votre personne de confiance.

### 3 - Qui peut désigner une personne de confiance ?

**Toute personne majeure** peut désigner une personne de confiance (1).

Il s'agit d'un droit et non d'une obligation. Vous êtes donc libre de ne pas désigner une personne de confiance.

### 4 - Comment désigner la personne de confiance ?

La personne de confiance est obligatoirement désignée **par écrit** à l'aide du formulaire mis à disposition par les services.

Ce formulaire doit être cosigné par la personne désignée pour être valable. Il est ensuite conservé dans votre dossier médical.

La personne de confiance est en principe désignée lors de l'admission ou au cours d'une hospitalisation, pour la durée de l'hospitalisation.

La désignation peut également intervenir en dehors de toute hospitalisation, sans limitation de durée.

**Elle est révocable à tout moment.**

*(1) Les personnes sous tutelle doivent avoir l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.*

*Texte de références - Personne de confiance : article L.1111.6 du Code de la santé publique.*

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

*Le décret n°2016-1067 du 3 août 2016 relatif aux directives anticipées prévues par la loi n°2016-87 du 2 février 2016 crée de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie. Les directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.*

### 1 - De quoi s'agit-il ?

Il s'agit d'une **déclaration écrite par laquelle une personne précise, par avance, ses souhaits concernant sa fin de vie** (poursuite, limitation, arrêt ou refus de traitements ou actes médicaux) pour le cas où elle serait un jour dans l'incapacité de pouvoir exprimer sa volonté après un coma, des troubles cognitifs profonds, un accident, une maladie grave ou en raison de son grand âge.

Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous aide dans votre démarche ; il pourra vous expliquer les options possibles, en particulier vos volontés en ce qui concerne votre fin de vie.

**Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec vos proches et également l'occasion de désigner votre personne de confiance.**

### 2 - Qui peut rédiger des directives anticipées ?

**Toute personne majeure**, en état d'exprimer librement sa volonté, a la possibilité de rédiger des directives anticipées.

Les personnes sous tutelle sont soumises à l'autorisation préalable du juge ou du conseil de famille, s'il a été constitué.

Toutefois, les directives anticipées rédigées antérieurement à la mise en place de la mesure de tutelle demeurent valides.

La rédaction de directives anticipées est un droit et non une obligation.

### 3 - Quand rédiger des directives anticipées ?

Les directives anticipées peuvent être rédigées **à tout moment de la vie**, que l'on soit en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap.

**Elles sont modifiables ou révocables à tout moment.**

Les directives anticipées sont désormais valables **sans limite de temps.**

### 4 - Comment rédiger des directives anticipées ?

Les directives anticipées doivent être rédigées **par écrit, datées et signées.**

Des formulaires sont proposés sur Internet, en particulier sur le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr).

### 5 - Quelle est la portée des directives anticipées ?

Depuis la loi du 2 février 2016, les directives anticipées s'imposent au médecin, sauf :

- En cas d'urgence vitale, le temps d'évaluer la situation ;
- Lorsqu'elles lui apparaissent inappropriées ou non-conforme à la situation médicale.

### 6 - Accessibilité de vos directives anticipées

**Il est important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation afin qu'elles soient facilement accessibles.**

Elles pourront être conservées dans votre dossier médical.

Dans tous les cas, votre douleur sera traitée et apaisée.  
Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.





## **+** DONS ET PRÉLÈVEMENTS D'ORGANES ET DE TISSUS

### **Le saviez-vous ?**

#### **En 2021 :**

- **24 000 patients** sont inscrits sur une liste d'attente
- mais seulement **5 200 greffes** sont réalisées

Le Centre Hospitalier de Périgueux est fortement impliqué dans l'activité médicale de prélèvement d'organes et de tissus régie par les différentes lois Bioéthiques qui reposent sur 3 principes : anonymat, gratuité et consentement présumé.

### **EN FRANCE, NOUS SOMMES TOUS DONNEURS**

Sauf, si nous avons exprimé notre refus soit en informant nos proches, soit en s'inscrivant sur le Registre National des Refus de don d'organes ([www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr)).

**IMPORTANT :** chez soi ou en famille, il faut se mobiliser pour évoquer cette possibilité de don d'organes si « un accident de la vie » survenait.

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter la coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus du Centre Hospitalier de Périgueux.

**L'équipe de la Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus est disponible pour toute information :**  
**Coordination de prélèvement d'organes et de tissus**  
**80 av. Georges Pompidou - 24019 Périgueux**  
**Tél. : 05 53 45 28 71 - [coordination.hospitaliere@ch-perigueux.fr](mailto:coordination.hospitaliere@ch-perigueux.fr)**



## **SATISFAIT ? PAS SATISFAIT ?**

### **Questionnaire de sortie**

Exprimez-vous au travers d'un questionnaire qui peut être anonyme qui vous est remis en même temps que ce livret. Remettez-le au personnel soignant au moment de votre départ.



### **Questionnaire national de satisfaction e-Satis**

#### **Pour les patients hospitalisés :**

Ces questionnaires comportent des questions concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie.

e-Satis est un dispositif national transmis par mail aux patients hospitalisés dans les 15 jours après la sortie.

### **Réclamations**

Si vous n'êtes pas pleinement satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons, en première intention, à exprimer votre mécontentement directement auprès du médecin responsable, du cadre ou des services concernés.

En cas d'impossibilité ou si les explications fournies ne vous donnent pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à l'attention de :

**Madame la Directrice du Centre Hospitalier de Périgueux  
80, avenue Georges Pompidou – CS 61205 – 24019 PÉRIGUEUX CEDEX**

Une permanence téléphonique est par ailleurs assurée par le secrétariat de la Direction des Affaires Juridiques, des Usagers, des Risques et de la Qualité, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h (16h le vendredi) au 05 53 45 25 64, pour recueillir les réclamations orales. En dehors de ces plages horaires, les appels sont dirigés vers un répondeur régulièrement consulté. Dès réception de votre réclamation, la Direction de l'établissement en accuse réception et diligente une enquête interne.

Vous pourrez, le cas échéant, être mis en relation avec un médiateur médical ou non médical.

Vous pouvez également prendre contact directement avec les représentants des usagers par courriel ([ru@ch-perigueux.fr](mailto:ru@ch-perigueux.fr)). Un représentant des usagers pourra vous accompagner dans votre réclamation et, si vous le souhaitez, pendant votre rencontre avec le médiateur.

### **Remerciements**

Les remerciements réceptionnés sont adressés directement au(x) service(s) concerné(s).

## + CONFIDENTIALITÉ ET DROIT À L'INFORMATION

**Les données concernant votre dossier font l'objet d'un traitement informatisé et sont bien entendu protégées par le secret médical.**

Si vous ne donnez aucune indication contraire à votre arrivée, le médecin traitant ayant demandé votre admission sera tenu informé de votre état pendant votre séjour.

À votre sortie, un compte-rendu de votre prise en charge lui sera adressé.

## + LA RECHERCHE CLINIQUE

Dans le cadre de votre hospitalisation, ou d'une consultation, le médecin qui s'occupe de vous peut vous proposer de participer à une étude de recherche clinique.

**Dire non**, ne modifiera en rien votre prise en charge. Vous ne serez jamais inclus dans une étude de recherche clinique sans votre accord écrit ou oral !

**Dire oui** c'est permettre d'apporter des informations dans le cadre de la connaissance des maladies, de l'utilisation des traitements médicamenteux ou des dispositifs médicaux, de l'évaluation de l'efficacité des soins que l'on vous apporte. Le fait de participer à une étude de recherche clinique vous permettra de ressentir la satisfaction de contribuer aux progrès de la médecine !



## + ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

*La loi du 4 mars 2002 affirme l'accès direct du patient à son dossier médical.*

### **Qui peut demander l'accès au dossier médical ?**

- **Le patient,**
- **Les personnes ayant l'autorité parentale** (représentants légaux) peuvent demander le dossier médical de leur enfant mineur,
- **Les ayants-droit** lorsque le patient est décédé : ils peuvent avoir accès, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès, aux seules informations qui leurs sont nécessaires pour : connaître les causes de la mort, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir leurs droits.
- **Le tuteur du patient**, pour le majeur protégé.



### **Trois modalités d'accès vous sont proposées :**

- **Remise en mains propres** directement dans le service médical concerné (un rendez-vous vous sera proposé par téléphone ou par courriel)

- **Consultation sur place** sur rendez-vous préalable auprès du service de soin où vous avez été hospitalisé. Vous pourrez, à l'issue de la consultation, demander les copies (facturées) de certaines pièces.

Vous pouvez vous faire accompagner d'une personne de votre choix.

Un accompagnement médical est également possible pour une meilleure compréhension du contenu de votre dossier.

- **L'envoi postal par lettre recommandée avec accusé de réception** à votre adresse ou celle d'un médecin de votre choix (envoi facturé selon les tarifs en vigueur).

Quelle que soit la modalité choisie, l'intermédiaire d'un médecin n'est pas une obligation mais une recommandation.

**ATTENTION : LES DOSSIERS MÉDICAUX SONT CONSERVÉS PAR L'HÔPITAL PENDANT UNE DURÉE MAXIMUM DE 20 ANS À COMPTER DE VOTRE DERNIER PASSAGE DANS L'ÉTABLISSEMENT.**

**Les demandes de communication doivent être formulées par écrit et adressées à :**

**Madame la Directrice du Centre Hospitalier  
80, avenue Georges Pompidou - B.P 9052  
24019 Périgueux Cedex**

Il vous sera transmis un formulaire que vous devrez compléter et signer, auquel vous devrez joindre les documents justifiant votre qualité de demandeur.

**La réglementation prévoit les délais de transmission suivants :**

- Huit jours pour les dossiers datant de moins de 5 ans

- Deux mois pour les dossiers datant de plus de 5 ans ou lorsque la Commission départementale des hospitalisations sous contraintes est saisie.

La réglementation impose le respect d'un délai de 48h entre la demande et la remise des documents ou la consultation sur place.

Le personnel de l'accueil est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.



## INFORMATION SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

**DANS LE CADRE DE VOTRE PRISE EN CHARGE MÉDICALE, LE CENTRE HOSPITALIER DE PÉRIGUEUX EST AMENÉ À COLLECTER ET TRAITER DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL VOUS CONCERNANT. CES TRAITEMENTS DE DONNÉES SONT EFFECTUÉS CONFORMÉMENT AU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE, À LA LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS ET AU RÈGLEMENT GÉNÉRAL EUROPÉEN SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD).**

### + QUELQUES DÉFINITIONS



#### **Donnée à caractère personnel :**

toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

#### **Donnée concernant la santé :**

donnée à caractère personnel qui révèle des informations sur l'état de santé de la personne.

#### **Traitement :**

toute opération effectuée ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquée à des données à caractère personnel (exemple : collecte, consultation, communication par transmission).

### + QUELLES SONT LES DONNÉES RECUEILLIES ?

- Nous recueillons auprès de vous les informations relatives :
- à votre identification et à celle de votre personne de confiance
  - à votre affiliation aux organismes de protection sociale
  - à votre santé



Nous les consignons dans votre dossier administratif et dans votre dossier médical.

*Ces informations peuvent également être recueillies directement auprès de l'Assurance Maladie et de professionnels extérieurs chargés de votre suivi médical.*



## + POUR QUOI FAIRE ?

- **Prise en charge médicale**
- **Facturation des prestations**

Mais aussi :

- **Évaluation des pratiques professionnelles, gestion des événements indésirables, analyse de l'activité, gestion des réclamations, surveillance et alerte sanitaire** ou **recherche clinique**.

## + SUR QUELLES BASES JURIDIQUES ?

- Obligation légale (tenue du dossier médical)
- Missions d'intérêt public
- Intérêt légitime
- Consentement exprès  
*(vous disposez dans ce cas d'une information préalable spécifique)*



## + COMMENT VOS DONNÉES SONT-ELLES TRAITÉES ?

- Traitements informatisés ou non
- Respect du secret professionnel
- Mise en œuvre de mesures pour en assurer le meilleur niveau de protection

## + QUI A ACCÈS À VOS DONNÉES ?

- L'ensemble des professionnels de santé intervenant dans votre prise en charge et faisant partie de l'équipe de soin, sauf opposition de votre part
- Les services administratifs, de facturation et les organismes d'assurance maladie

Mais aussi :

- Le médecin responsable de l'information médicale et les personnes intervenant sous son autorité, le commissaire aux comptes
- Les autorités de tutelle (ARS), les organismes d'assurance maladie.

L'accès de chaque professionnel est limité aux données strictement nécessaires à l'exercice de ses missions.

## + COMBIEN DE TEMPS SONT-ELLES CONSERVÉES ?

- **Dossier médical** : 20 ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au 28<sup>ème</sup> anniversaire du patient, ou pendant 10 ans à compter de la date de décès.

- **Autres données** : conservées le temps nécessaire à la réalisation de l'objectif poursuivi.

## + QUELS SONT VOS DROITS ?

- **Droit d'accès**, de rectification et à la limitation des traitements de données vous concernant.

- **Droit à l'effacement de vos données** et droit d'opposition pour des raisons tenant à votre situation particulière, pour autant que les traitements concernés ne répondent pas à une obligation légale.

- **Droit de retirer votre consentement à tout moment**, lorsque celui-ci est nécessaire au traitement.

### Pour en savoir plus ?

Pour toute question relative à l'utilisation de vos données personnelles et à vos droits « informatique et libertés », vous pouvez contacter notre Déléguée à la Protection des Données :

- **Par courrier :**

80, avenue Georges Pompidou – CS 61205  
24019 Périgueux Cedex

- **Par mail :** [dpo@ch-perigueux.fr](mailto:dpo@ch-perigueux.fr)

## + RÉCLAMATION AUPRÈS DE LA CNIL

En cas de difficultés dans l'exercice de vos droits, vous pouvez introduire une réclamation (plainte) auprès de la CNIL : 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 7 ou sur [www.cnil.fr/fr/plaintes](http://www.cnil.fr/fr/plaintes)

# + La Commission des Usagers (CDU)



Le patient peut exprimer des observations sur les soins et l'accueil qu'il a reçus et a le droit d'être entendu par un responsable de l'établissement pour pouvoir exprimer ses griefs.

Le patient peut également demander réparation des préjudices qu'il estime avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable ou devant les tribunaux.

**UNE COMMISSION DES USAGERS EST MISE EN PLACE AU SEIN DE CHAQUE ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ.**

## 1 - RÔLE DE LA COMMISSION DES USAGERS

- **Veiller** au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés.
- **Examiner** les plaintes et réclamations (hors recours gracieux et juridictionnels) formées par les usagers et les informer, le cas échéant, sur les voies de conciliation et de recours.
- **Contribuer**, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers.

## 2 - COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS

Représentant de l'établissement
Médiateur médical
Médiateur non médical
Représentants des usagers
Président de la Commission Médicale d'Établissement (CME)
Représentants de la Commission des Soins Infirmiers, Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT)
Représentant du personnel
Représentant du Conseil de surveillance

La Commission des usagers comprend également, à titre consultatif, le Directeur des soins ou son représentant, un membre de la Direction des Risques et de la Qualité et le chargé aux affaires juridiques.

Tous les membres de la Commission des usagers sont astreints au secret professionnel.

Pour prendre contact avec les représentants des usagers par courriel :  
[ru@ch-perigueux.fr](mailto:ru@ch-perigueux.fr)





## CHARTRE EUROPÉENNE DES ENFANTS HOSPITALISÉS



**LE DROIT AUX MEILLEURS SOINS POSSIBLES EST UN DROIT FONDAMENTAL, PARTICULIÈREMENT POUR LES ENFANTS - UNESCO**

- 1 L'admission à l'hôpital d'un enfant** ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2** Un enfant hospitalisé a le **droit d'avoir ses parents** ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3** On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les **facilités matérielles**, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4** Les enfants et leurs parents ont le droit de **recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension**, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5** On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

6

**Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes.**

Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7

L'hôpital doit **fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins** physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8

L'équipe soignante doit être **formée à répondre aux besoins** psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9

L'équipe soignante doit être **organisée de façon à assurer une continuité dans les soins** donnés à chaque enfant.

10

**L'intimité de chaque enfant doit être respectée.** Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



Cette chartre a été adoptée par la 1<sup>ère</sup> conférence européenne des associations « Enfants à l'hôpital », à Leiden en 1988. Elle résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.



# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE



## 1 CHOIX DE VIE

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.



## 2 CADRE DE VIE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.



## 3 VIE SOCIALE ET CULTURELLE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.



## 4 PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.



## 5 PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.



## 6 VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.



## 7 LIBERTÉ D'EXPRESSION ET LIBERTÉ DE CONSCIENCE

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.



8

### **PRÉSERVATION DE L'AUTONOMIE**

La préservation des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9

### **ACCÈS AUX SOINS ET À LA COMPENSATION DES HANDICAPS**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.



10

### **QUALIFICATION DES INTERVENANTS**

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11

### **RESPECT DE LA FIN DE VIE**

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12

### **LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR**

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13

### **EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE VULNÉRABLE**

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir ses biens et sa personne protégés.

14

### **L'INFORMATION**

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



## CHARTRE ROMAIN JACOB

### UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



**VALORISER** l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même.



**VALORISER** l'accompagnement.



**EXPRIMER** les besoins.



**INTÉGRER** la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap.



**CONSTRUIRE** une culture professionnelle commune.



**COORDONNER** le parcours de santé.



**ORGANISER** l'accès aux soins et à la prévention.



**FACILITER** et développer l'accès aux soins ambulatoires.



**PRÉVENIR** et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement.



**AMÉLIORER** la réponse aux urgences médicales.



**FACILITER** le recours aux technologies de l'information et de la communication.



**METTRE EN ŒUVRE** et évaluer la charte.





**Centre hospitalier  
de Périgueux**



**CENTRE HOSPITALIER DE PÉRIGUEUX  
80, AVENUE GEORGES POMPIDOU – CS 61205**

**24019 PÉRIGUEUX CEDEX**

**TÉL. : 05 53 45 25 25**

**[www.ch-perigueux.fr](http://www.ch-perigueux.fr)**

