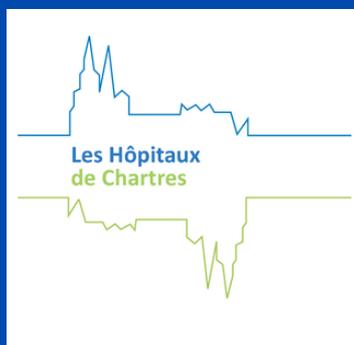


# LES HÔPITAUX DE CHARTRES



Livret  
d'accueil  
du patient

EDITION 2023





# 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



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



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



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



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



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



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



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

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

[www.sante.gouv.fr](http://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.

# BIENVENUE

## AUX HÔPITAUX DE CHARTRES



### Madame, Monsieur,

Vous allez être ou venez d'être hospitalisé(e) au sein des Hôpitaux de Chartres.

Cette hospitalisation peut susciter des questions. Ce guide a été conçu pour répondre à certaines d'entre elles. Il vous apporte des informations pratiques sur votre hospitalisation, vous permet de connaître vos conditions de séjour ainsi que vos droits et obligations. Toutefois, s'il ne répond pas à l'une ou l'autre de vos interrogations, n'hésitez pas à solliciter les professionnels de santé qui vous entourent.

Aux Hôpitaux de Chartres, soyez assuré(e) de l'attention portée par les équipes médicales, soignantes, hôtelières et administratives, qui mettent leurs compétences et leur savoir-faire à votre disposition pour que vous puissiez bénéficier de soins et de services de qualité. Chacun fera le maximum pour faciliter votre séjour et satisfaire au mieux vos attentes.

A la fin de votre séjour, un questionnaire de satisfaction vous sera remis. Vous pourrez également le télécharger sur le site internet du Centre hospitalier [www.ch-chartres.fr](http://www.ch-chartres.fr). Il est, en effet, essentiel pour l'Etablissement de connaître votre avis sur votre séjour afin d'améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Tous ensemble, professionnels de cet hôpital, nous mettons tout en œuvre pour mériter votre confiance.

Nous vous souhaitons un bon rétablissement.

Le Directeur des Hôpitaux de Chartres

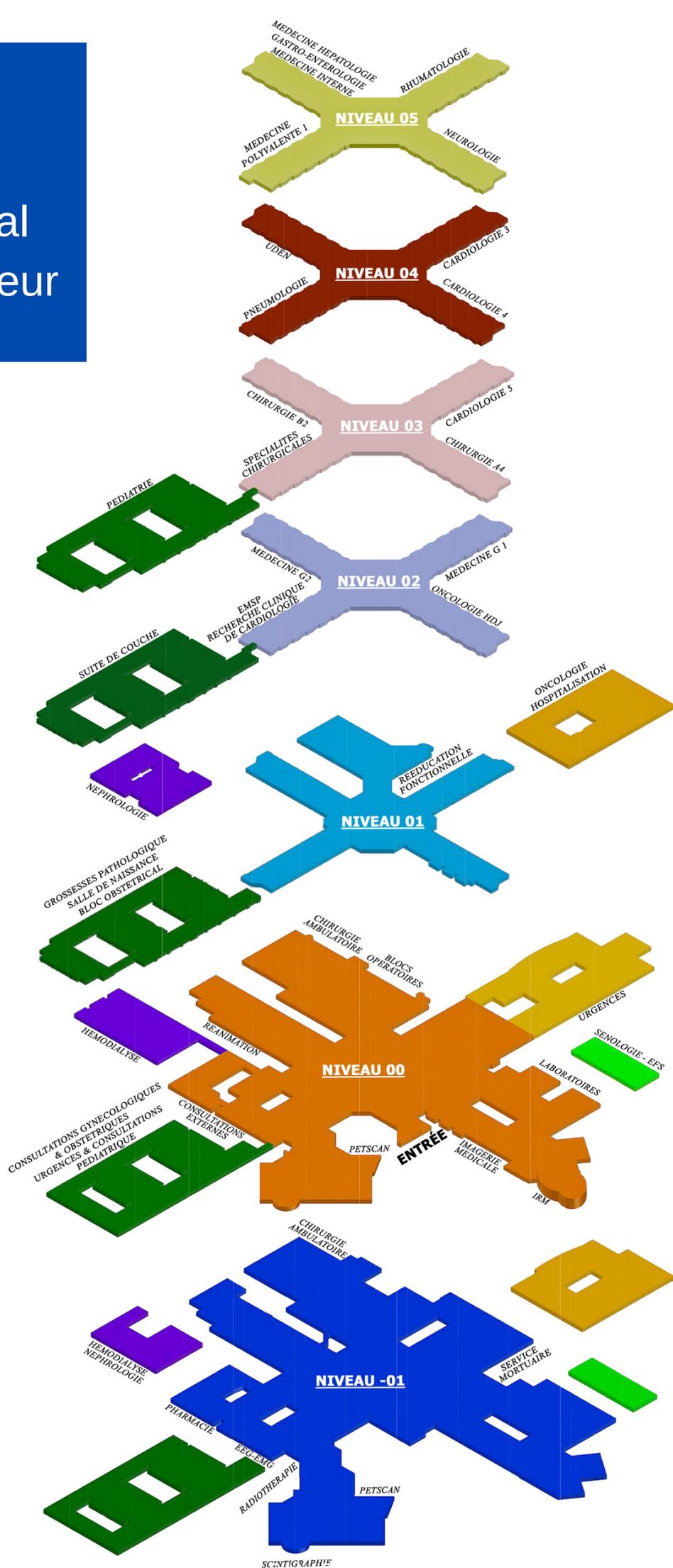
# SOMMAIRE



<b>Bienvenue aux Hôpitaux</b>	→	3
<b>Votre établissement</b>	→	5
- Plan		
- Présentation des Hôpitaux de Chartres		
- Quelques chiffres		
<b>Votre hospitalisation</b>	→	9
- Vos démarches		
- Les frais d'hospitalisation		
<b>Votre séjour</b>	→	12
- Une équipe à votre service		
- L'ABCédaire de votre séjour		
<b>Votre sortie</b>	→	17
<b>Vos droits</b>	→	18
- Tout ce que vous devez savoir		
- Votre droit d'accès au dossier médical		
- Vos demandes d'information, réclamations et plaintes		
<b>Bon à savoir</b>	→	24
- La prise en charge des conduites addictives		
- Lieu de santé sans tabac		
- Des services à connaître		
- L'équipe mobile de soins palliatifs		
- Le don d'organes		
<b>Se rendre aux Hôpitaux de Chartres</b>	→	29



# Plan de l'hôpital Louis Pasteur



# Votre établissement

## PRÉSENTATION DES HÔPITAUX DE CHARTRES



Les Hôpitaux de Chartres sont répartis sur trois sites au sein de l'agglomération chartraine :

### - sur le site du Coudray :

L'hôpital Louis Pasteur où sont regroupés tous les services de soins de court séjour, le plateau technique, le laboratoire de biologie médicale, le service d'imagerie médicale, les consultations de jour, le pôle femme-enfant et des services administratifs.

### - en centre ville de Chartres :

- l'Hôtel-Dieu où sont situées les résidences pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) de l'Hôtel-Dieu et Philippe Desportes ; le service de soin de suite et de réadaptation (SSR), le Centre

d'Action Médico Social Précoce (CAMSP), le service de psychiatrie infanto-juvénile (SPIJ) : l'hôpital de jour et le centre de consultations médico-psychologiques, le Service d'Education Spécialisée et de Soins à Domicile pour les enfants autistes de 6-14 ans (SESSAD), et des services administratifs.

- Le centre hospitalier compte également un Institut de Formation en Soins Infirmiers et Aide Soignant et un Institut de Formation Ambulancier..

### - dans le quartier Saint-Brice :

Le service de psychiatrie infanto-juvénile (SPIJ) (avec la clinique pour

adolescents, l'hôpital de jour et les activités de consultations), la Résidence du Val-de-l'Eure (EHPAD) et la Maison Départementale des Personnes Autistes (MDPA).

Les services médicaux des Hôpitaux de Chartres sont regroupés en neuf pôles et couvrent l'ensemble des disciplines médicales, chirurgicales, obstétricales, de soins de suite et de réadaptation, de psychiatrie infanto-juvénile et de gériatrie.

# Votre établissement

## PRÉSENTATION DES HÔPITAUX DE CHARTRES



### Un plateau technique performant

Le plateau technique de l'hôpital Louis Pasteur est le plus complet et le plus performant du département d'Eure-et-Loir, avec un bloc opératoire (9 salles d'intervention), un laboratoire de biologie médicale, deux équipements d'imagerie par résonance magnétique (IRM) dans le cadre d'un Groupement d'Intérêt Economique, six tables de radiologie numérisées, deux scanners, deux échographes doppler, un échographe pour la sénologie, un mamotome et un mammographe. Un accélérateur de particules, deux gammacaméras, un tomographe à émissions de positons appartenant à des partenaires libéraux complètent les équipements médicaux.

### Comment sont gérés les Hôpitaux de Chartres ?

#### La Direction

Le Directeur des Hôpitaux de Chartres assisté d'une équipe de direction et d'un directoire assure la gestion et la conduite générale de l'établissement.

Vous pouvez joindre La Direction Générale des Hôpitaux de Chartres par voie postale : Monsieur le Directeur - BP 30407 - 28018 CHARTRES cedex ou par téléphone (02.37.30.30.00)

#### Le Conseil de Surveillance

Le Centre Hospitalier de Chartres est un établissement public de santé dont le Conseil de surveillance est présidé par le Maire de Chartres, Monsieur Jean-Pierre Gorges. Siègent à ce conseil des représentants des collectivités territoriales, des représentants du corps médical et non médical, des représentants désignés par les organisations syndicales, des personnalités qualifiées et des représentants des Usagers. Il a pour mission d'orienter et de surveiller la gestion du centre hospitalier.

# Votre établissement

## QUELQUES CHIFFRES (2021)



### Les Hôpitaux de Chartres, ce sont :

**1 020 lits et 190 places** (dont 449 lits d'Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes).

**144 902** journées d'hospitalisation complètes en médecine/chirurgie/gynécologie-obstétrique

**7 406** interventions aux blocs opératoires de l'hôpital Louis Pasteur.

**2 466** naissances

**360** ablations complexes

**2 180** coronarographies

**290** Interruptions Volontaires de Grossesse (IVG)

**9 343** échographies cardiaques

**1 745** électroencéphalogrammes

**1 347** pléthysmographies

**1 638** endoscopies oeso-Gastro-duodénale

**333** fibroscans

**47** vidéocapsules

**4 250** IRM réalisés au GIE

**114 389** consultations externes publiques

**58 365** passages aux Urgences

**1 421** sorties SMUR primaire

**312** sorties SMUR secondaire (d'un établissement à un autre)

**532** polysomnographies

**511** ostéodensitométries

**26 767** forfaits scanners

**13 404** séances d'hémodialyse

**477** pacemakers posés

**71** défibrillateurs posés

### RESSOURCES HUMAINES (TOUS BUDGETS)

\* **256.08** Equivalents Temps Plein médecins

\* **1692.40** Equivalents Temps Plein personnels paramédicaux (soignants et éducatifs)

\* **291.50** Equivalents Temps Plein personnels techniques

\* **241.40** Equivalents Temps Plein personnels administratifs (dont assistantes médico-administratives)

\* **103.90** Equivalents Temps Plein personnels Médico-Techniques

### LOGISTIQUE

\* **1 149 261** kilos de linge avant lavage

\* **787 915** repas servis

# Votre hospitalisation

## VOS DÉMARCHES



### Vos démarches administratives

#### Pré-admission

#### Passez nous voir avant !

Pour faciliter vos formalités, vous devez vous présenter aux antennes des admissions situées dans le hall central de l'hôpital Louis Pasteur ou au niveau du pôle femme-enfant pour une hospitalisation dans les services de la maternité, de gynécologie ou de néphrologie-dialyse.

#### Horaires

- Admissions hall entrée principale: du lundi au vendredi : 8h-18h ; samedi : 9h-17h
  - Admissions PFE : du lundi au vendredi : 8h-18h
  - Le dimanche:
- Admissions Urgences: 8h-20h

Ces formalités peuvent être effectuées après la consultation préalable de votre spécialiste ou de votre anesthésiste. **Vous devez présenter :**

- votre carte nationale d'identité ou passeport,
- un justificatif de domicile,
- votre carte vitale ou attestation de carte vitale,
- votre original de carte de mutuelle, assurance complémentaire ou sa version dématérialisée sur Smartphone (pour lecture du QRcode).

Cela entraîne automatiquement le consentement du traitement de vos données personnelles dans le cadre du dispositif ROC (Remboursement des Organismes Complémentaires).

En cas de refus, le tiers payant dématérialisé sur la part complémentaire ne pourra être mis en place et motivera un paiement de votre part.

- dans le cadre d'une hospitalisation consécutive à un accident de travail, la feuille d'accident délivrée par votre employeur,
- votre carnet de soins gratuit pour les anciens combattants et victimes de guerre,
- vos coordonnées téléphoniques et électroniques (email).

### Pour les patients étrangers, veuillez vous référer à ce tableau :

Résidence		Documents
En France		Justificatif d'identité établi dans votre pays
En Union Européenne		Carte Européenne
Hors Union Européenne		Une provision est demandée sur les frais d'hospitalisation en cas d'absence de prise en charge

# Votre hospitalisation

## VOS DÉMARCHES



Si vous n'avez pu vous rendre aux guichets après votre consultation, nous vous invitons à nous retourner la fiche nécessaire à la constitution de votre dossier administratif accompagnée des photocopies des éléments précédemment mentionnés de trois façons :

- Par courrier : Centre Hospitalier de Chartres, service des admissions, 4 rue Claude Bernard 28630 LE COUDRAY
- Par fax 7:02 37 30 38 34
- Par courriel : admissions@ch-chartres.fr

### L'admission :

Avant de vous présenter dans le service de soins le jour de votre entrée, nous vous invitons à vous présenter aux guichets des admissions afin de vérifier que votre dossier administratif contient

l'ensemble des éléments demandés lors de votre pré-admission. Si des pièces administratives sont manquantes, les agents du service vous contacteront directement.

### La chambre individuelle :

Au moment de votre pré-admission ou durant votre séjour, il convient de faire connaître au bureau des entrées ou au service de soins votre souhait de séjourner dans une chambre seule. L'admission sera alors prononcée selon votre choix, sous réserve des disponibilités et des nécessités du service.

### Votre entrée en cas d'urgence :

Nous prendrons d'abord soin de vous, en fonction du degré d'urgence. Les formalités administratives seront, si possible, établies à votre entrée aux urgences, dans le cas contraire,

à votre chevet ou par votre famille qui sera contactée afin de nous communiquer les éléments administratifs nécessaires à la prise en charge de votre hospitalisation.

### Vos documents médicaux à apporter lors de votre hospitalisation :

- la lettre de votre médecin,
- les radiographies ou résultats d'examen médicaux en votre possession,
- vos dernières ordonnances,
- la liste des médicaments sans ordonnance que vous prenez, y compris en phytothérapie.
- la carte de groupe sanguin.

# Votre hospitalisation

## LES FRAIS D'HOSPITALISATION



Ils représentent le prix de revient de votre séjour auquel s'ajoute le forfait journalier correspondant à votre participation aux frais d'hôtellerie. Les prix de journée de chaque spécialité sont arrêtés chaque année par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Le forfait journalier est fixé par le Ministère de la Santé.

### Ce que vous devrez payer:

- **Si vous êtes assuré(e) social(e):**  
- D'une façon générale, 20% des frais d'hospitalisation seront facturés à vous ou votre mutuelle ainsi que la totalité des forfaits journaliers.  
- Si vous êtes assuré à 100% par l'assurance maladie, le forfait journalier pourra être facturé à votre mutuelle ou à vous-même si ce dernier n'est pas pris en charge par le régime obligatoire.
- **Si vous n'êtes pas couvert par l'assurance maladie:**  
Nous vous invitons à prendre contact le plus rapidement possible avec le service des admissions de l'établissement. Des solutions d'ouverture de droits existent, les agents mettront tout en œuvre pour résoudre ces problématiques en relation avec le service social de l'établissement. Dans le cas contraire la totalité des frais d'hospitalisation restera à votre charge.

Pour toute information complémentaire vous concernant, le service social du Centre Hospitalier est à votre écoute. N'hésitez pas à le contacter (tél. : 02.37.30.32.57).

- **La chambre particulière:**

L'admission en chambre seule répond en priorité à des critères médicaux. Lorsqu'elle est faite à la demande du patient, un supplément lui est facturé. Ce supplément peut être pris en charge en tout ou partie par certaines mutuelles. Vérifiez votre contrat.

Si vous êtes hospitalisé dans une chambre individuelle par manque de disponibilité de chambres doubles ou sur des critères médicaux, le supplément pour chambre particulière ne vous est pas facturé.

- **L'activité libérale:**

Si vous choisissez d'être suivi par un praticien exerçant dans le cadre de son activité privée à l'hôpital, ce choix implique le paiement direct des honoraires au médecin, (sauf tiers-payant. Ex : affections longue durée, CMUC,...). Le praticien ou son secrétariat doit vous fournir une information complète sur les conséquences de votre choix (montant des honoraires, modalités de versement...).

Le médecin, dans le cadre de son activité en secteur II, est susceptible de vous demander un supplément d'honoraires. Ce montant sera déterminé par entente directe entre celui-ci et vous-même.

- **Le paiement par internet:**

Vous pouvez payer, de manière sécurisée, votre facture par internet avec votre carte bancaire grâce à TIPI (titre payable par internet). Facile d'utilisation, accessible 7 jours/7 et 24h/24, tapez [www.ch-chartres.fr](http://www.ch-chartres.fr) et sur la page de présentation, vous trouverez « payer votre facture en ligne ». Il vous suffit de cliquer !

- **Renseignements et réclamations:**

Pour tous renseignements ou réclamations concernant vos frais de séjour, adressez-vous au Service des Frais de Séjour à l'hôpital Louis Pasteur (Admissions hall entrée principale)  
Tél.: 02.37.30.30.15.

Pour tous renseignements ou réclamations concernant vos examens ou consultations externes, adressez-vous au guichet de la facturation externe, au rez-de-chaussée Hôpital Louis Pasteur, rue Claude Bernard au Coudray.  
Tél.: 02.37.30.30.16

# Votre séjour

## UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE



- **Les médecins** sont amenés à vous examiner et à vous soigner ; ils vous informent de votre état de santé et peuvent recevoir les membres de votre famille ou de votre entourage que vous avez désignés vous-même, pour leur donner de vos nouvelles dans le strict respect du secret professionnel.

- **Les cadres supérieurs de santé** sont responsables de la qualité des soins pour l'ensemble du service. Ils coordonnent la gestion et l'organisation du service et assurent la liaison avec les différentes directions des Hôpitaux de Chartres.

- **Les cadres de santé** sont affectés dans chaque unité de soins. Ils sont chargés de la qualité des soins et du bon fonctionnement du service. Ils organisent l'accueil des personnes hospitalisées et sont à votre disposition pour recueillir vos demandes et interrogations. Ils encadrent les infirmiers, les aides-soignants et auxiliaires de puériculture (en pédiatrie) ainsi que les agents des services hospitaliers.

- **Les infirmier(e)s de coordination** sont spécialement dédiés à la prise en charge du cancer. Ils ou elles assurent le relais « ville-hôpital » et le suivi personnalisé tout au long de la prise en charge et après le cancer.

- **Les infirmier(e)s** sont à votre écoute et dispensent les soins qui vous sont nécessaires, soit sur prescription médicale, soit en application du rôle propre qui leur est dévolu. Ils ou elles vous conseilleront en matière de prévention et d'éducation à la santé.

- **Les aides-soignant(e)s** assurent sous la responsabilité de l'infirmière, les soins d'hygiène et de confort et peuvent vous aider à compenser une perte ou une diminution de votre autonomie.

- **Les assistantes médico-administratives** sont le lien entre les patients, les familles et les médecins lors d'une hospitalisation, d'un examen ou d'une consultation. Elles établissent tous les documents médico-administratifs nécessaires à l'initiation ou à la poursuite des soins, sous la responsabilité de l'équipe médicale et soignante.

- **Les agents de service hospitalier** assurent l'entretien de votre chambre et du service.

- **Les brancardiers** assurent l'activité de manutention et de transport des patients entre différents services.

- Vous pouvez également être amené à rencontrer des diététiciens(ne)s, des kinésithérapeutes, des psychologues, des assistants sociaux, des personnels des services médico-techniques (imagerie médicale, bloc opératoire, stérilisation, pharmacie, brancardage,...), selon vos besoins.

Si vous le souhaitez, votre présence à l'hôpital peut ne pas être divulguée. Prévenez le cadre de santé du service et le bureau des admissions.

Les informations concernant votre état de santé peuvent, également, à votre demande, ne pas être communiquées à vos proches. Il vous appartient de préciser à l'équipe qui vous prend en charge quels sont vos souhaits en la matière.

# Votre séjour

## L'ABÉCÉDAIRE DE VOTRE SÉJOUR



### A — Argent et objet précieux

Nous vous recommandons d'éviter de garder sur vous des objets de valeurs (bijoux,...) ou de paiement (carte bancaire, chéquier,...).

Si vous ne pouvez pas faire autrement, vous avez la possibilité de les remettre à un personnel du service. Celui-ci vous donnera un reçu portant inventaire contradictoire (signé de lui et de vous), mentionnant le détail des valeurs déposées.

Lorsque votre état de santé le permettra, vous pourrez les récupérer auprès de la Trésorerie Hospitalière Départementale, lieu de dépôt :

Trésorerie Hospitalière  
Départementale  
52, rue des Comtesses  
28 019 Chartres cedex  
Tel: 02.37.91.25.40

Horaires d'ouverture au public :  
mardi et jeudi, de 8H30 à 12H30 et  
de 13H30 à 16H00.

Sachez, qu'en cas de perte ou de vol de valeurs non déposées, **la Direction du Centre hospitalier de Chartres décline toute responsabilité.**

### Accompagnants

- Si votre état le nécessite, un membre de votre famille peut être autorisé à passer la nuit près de vous (lit d'accompagnant facturé).

- Les repas des accompagnants :  
Un membre de votre famille ou un proche peut également prendre ses repas avec vous. Ils vous seront facturés à votre sortie.

### Associations

#### La bibliothèque des Hôpitaux

La Bibliothèque assure le prêt gratuit de livres, revues et BD. Elle propose aussi des animations ponctuelles.

Les bénévoles se déplacent dans les unités de soins le lundi ou le mardi après-midi, selon les services, à partir de 14h30. Des distributions et des animations sont également assurées en pédiatrie, au Pôle-Femme-Enfant, le mardi et le jeudi à partir de 14h30.

Le vendredi après-midi, de 13h30 à 16h30, les patients qui le souhaitent peuvent contacter directement les bibliothécaires au poste 41642 pour toute demande.

#### Les blouses roses

Des bénévoles interviennent pour divertir les enfants en pédiatrie les lundis et vendredis de 16h à 17h30, en hôpital de jour pédiatrique les lundis, mercredis et vendredis de 9h30 à 11h30, en néonatalogie et koala les mardis et jeudis à 14h30, pour les fratries en néonatalogie le mercredi de 14h30 à 16h, aux urgences pédiatriques les lundis, mercredis, jeudis et vendredis de 17h30 à 19h30, aux urgences le mercredi de 16h à 19h, en cardiologie 5 (échographies cardiaques) le vendredi de 9h30 à 12h30 et en chirurgie (A4, B1 et B2), les lundis et vendredis de 14h à 16h.

Pour tous renseignements :

06.21.14.66.38

blousesroseschartres@gmail.com

#### JALMALV (Jusqu'À La Mort, Accompagner la Vie)

Des bénévoles accompagnants, formés par l'association, sont présents le lundi, mercredi, vendredi après midi dans les services de gériatrie, oncologie et pneumologie pour les patients et les familles sur le site de l'hôpital Louis Pasteur.



A l'Hôtel-Dieu, en service de soins de suite et de réadaptation, au 1er étage, le mercredi pour les patients et les familles.

Pour tous renseignements, tél.:  
06.26.80.28.81 et  
jalmaalv28@yahoo.fr

### Visite des Malades en Etablissements Hospitaliers (V.M.E.H.)

L'association bénévole V.M.E.H. assure une présence bienveillante dans chaque service, auprès des malades.

Une permanence est assurée à l'hôpital Louis Pasteur (1er étage) chaque mercredi de 14 h 00 à 16 h 00 (poste 41641).

Dans chaque service, un visiteur se déplace régulièrement, renseignez-vous auprès du personnel soignant.

D'autres associations (associations de lutte contre le diabète, etc.) tiennent également des permanences régulières au sein du centre hospitalier.

## B

### Bracelet d'identité

Dès votre hospitalisation (séjour ou hôpital de jour), vous sera posé un bracelet portant vos nom, prénom et date de naissance. En le gardant à votre poignet, vous contribuez à la sécurité des soins.

#### Contrôles réguliers:

L'équipe soignante vous questionnera très régulièrement sur votre identité. Merci d'y répondre avec attention.

Ne soyez pas surpris par ces procédures, elles constituent un gage de sécurité.

## C

### Cafétéria

Une cafétéria-presse non-fumeurs est à votre disposition au rez-de-chaussée de l'hôpital Louis Pasteur.

Elle est ouverte:

- de 8 h 00 à 18 h 30 du lundi au vendredi
- \* de 10 h 00 à 18 h 00 le samedi
- \* de 11 h 00 à 18 h 00 le dimanche et jours fériés.

La gestion de la cafétéria est indépendante du centre hospitalier. Des distributeurs de boissons, et friandises sont également à votre disposition (rez-de-chaussée, salle d'attente des Urgences, chirurgie ambulatoire,...).

### Courrier

Vous pouvez envoyer et recevoir du courrier. Pour éviter tout retard dans la distribution de votre courrier, demandez à vos correspondants de bien noter vos nom, prénom et le service dans lequel vous êtes hospitalisé, suivi de:

Hôpitaux de Chartres  
B.P.30407  
28018 CHARTRES Cedex

Pour expédier votre courrier, remettez-le timbré au cadre de santé ou si votre état de santé vous permet de vous déplacer, vous pouvez le déposer dans la boîte aux lettres située dans le hall de l'entrée principale de l'Hôpital Louis Pasteur (rez-de-chaussée).

### Culte

Le personnel hospitalier respecte vos convictions religieuses. Les coordonnées des représentants des principaux cultes (catholique, is-

-raélite, musulman, protestant) sont affichées dans les services de soins ou peuvent être obtenues sur demande effectuée auprès de l'équipe soignante.

A l'hôpital Louis Pasteur:

Aumônerie des Hôpitaux de Chartres (1er étage). - bureau et oratoire où chacun peut venir se recueillir. Chaque mardi à 16h00, une messe ou un temps de prière y est célébré.

## D

### Don

Faites un don à l'hôpital : soutenez nos projets en rédigeant une lettre précisant l'objet de votre don ou legs, en mentionnant votre adresse postale, vos coordonnées électroniques et votre téléphone. Vous pouvez libeller le chèque à l'ordre du Trésor public et adresser le tout à M. Le Directeur des Usagers-Hôpitaux de Chartres - BP 30 407 28018 Chartres cedex. Vous bénéficierez d'avantages fiscaux.

#### Renseignements:

**Direction des Usagers et de la Communication. Tél. 02 37 30 3014**

### Interdits

\* Depuis le 1er février 2007 (décret du 15 novembre 2006), il est strictement interdit de fumer dans l'ensemble des locaux. Ces interdictions sont assorties de mesures de contrôle externe qui peuvent se traduire par le paiement d'une contravention.



Le personnel hospitalier et les visiteurs sont soumis à la même interdiction.

- \* Il est également interdit devapoter dans l'ensemble des locaux.
- \* Par mesure d'hygiène, l'accès des animaux domestiques est interdit.
- \* Les pourboires sont formellement interdits comme pour tout le personnel de la fonction publique.

## Interprètes

Si vous avez des difficultés à vous exprimer en français, il peut être fait appel à du personnel hospitalier s'exprimant en différentes langues (anglais, espagnol, italien, arabe, etc.). Tous respectent les règles suivantes: neutralité, fidélité au sens, respect du secret professionnel.

Exprimez votre demande au cadre desanté du service.

If you have problems to speak french, hospital itself speaking different languages (English, Spanish, Italian, Arabic....) may be requested for you. All respect the following rules: mutuality, respect of professional secrecy.

## L

### Linge et toilette

Pensez à apporter votre nécessaire de toilette, des gants et serviettes, une chemise de nuit ou un pyjama et des chaussons.

En fonction de votre état, votre toilette est assurée par le personnel soignant au lit ou dans la salle de bain.

Des douches sont également à votre disposition.

## M

### Médicaments

Si vous suivez habituellement un traitement (prescrit ou en automédication), n'oubliez pas de le signaler le plus tôt possible. Pensez à apporter votre dernière ordonnance, la liste des médicaments sans ordonnance que vous prenez, y compris en phytothérapie, et vos médicaments que vous remettrez au personnel soignant à votre arrivée.

Votre traitement personnel sera conservé dans un endroit sécurisé du service.

Pour éviter toute interruption de traitement, votre traitement personnel pourra être exceptionnellement utilisé, dans l'attente du relais par le service de Pharmacie de l'hôpital.

Durant votre hospitalisation votre traitement vous sera dispensé par la pharmacie à usage intérieur de l'hôpital. Certains médicaments pourront être remplacés par des équivalents.

Durant votre séjour, il est possible que le médecin hospitalier modifie ou change votre traitement, selon l'évolution de votre pathologie. Il est important d'utiliser exclusivement les médicaments prescrits par le médecin hospitalier et administrés uniquement par les infirmières.

Les médecins, infirmiers, préparateurs en pharmacie et pharmaciens sont à votre service. A votre demande, ils vous donneront toutes les explications que vous êtes en droit d'attendre pour la bonne conduite de votre traitement.

## P

### Promenades et autorisations de sortie

Si vous souhaitez vous promener dans l'enceinte de l'hôpital, demandez toujours l'autorisation de sortir du service au personnel soignant. Il est le seul juge de votre état de santé et a compétence pour vous donner l'autorisation.

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

### Prothèses

Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses (dentaire ou auditive), signalez-le à l'équipe soignante. Prévoyez les produits nécessaires à leur entretien et les moyens pour les ranger afin d'éviter de les perdre ou de les abîmer.

**Pendant l'hospitalisation, elles restent sous votre responsabilité.**

### Photographies et vidéos

Vous n'êtes pas autorisé (ainsi que votre famille ou vos amis) à filmer ou photographier dans l'enceinte de l'hôpital, sans autorisation de la Direction. La Direction se réserve le droit de porter plainte notamment pour non respect du droit à l'image de ses personnels et/ou pour toute diffusion sur les réseaux sociaux des locaux ou des personnes (praticiens, visiteurs, personnels)...



## R

### Repas

Le premier jour, un repas standard vous sera servi. Les jours suivants, une aide hôtelière vous proposera un menu adapté à vos besoins spécifiques auxquels veillent des diététiciennes en lien avec l'équipe médicale.

Horaires habituels :

Petit déjeuner : 07h30 à 8h30

Déjeuner : 12h00 à 13h00

Dîner : 18h00 à 19h00

Ne vous faites pas remettre d'aliments ou de boissons sans avoir demandé ceux qui vous sont autorisés.

La conservation dans votre chambre de plats non consommés lors du repas entraîne un risque pour votre sécurité. Il en est de même pour la consommation de plats ou repas apportés par des personnes extérieures à l'établissement. Ces pratiques déconseillées sont sous votre responsabilité.

## S

### Sécurité

- **Agents de sécurité incendie**

Des agents de sécurité incendie sont présents au centre hospitalier. Ils sont reconnaissables à leur tenue (polo rouge avec inscription SÉCURITÉ INCENDIE) et sont présents 7 jours/7 et 24h/24.

- **Sécurité incendie**

En cas de feu, informez tout de suite le personnel du service et respectez

les instructions données sur le comportement à avoir en cas d'incendie. Les consignes de sécurité ainsi que les plans d'évacuation sont affichés dans chaque unité.

### Service social

Durant votre séjour, un(e) assistant(e) social(e) est à votre disposition pour vous aider en cas de difficultés qui pourraient survenir au cours de votre hospitalisation.

Pour le ou la rencontrer, adressez-vous au cadre de l'unité ou contactez directement le service social au poste 33257.

L'assistant(e) social(e) vous recevra dans son bureau ou vous rencontrera dans votre chambre.

## T

### Téléphone et télévision

A votre arrivée, vous pouvez demander à bénéficier d'un poste de téléphone et/ou de télévision (payant).

Une société privée spécialisée, titulaire d'une délégation de service public, est située au rez-de-chaussée de l'Hôpital Louis Pasteur dans le hall d'entrée. Vous pouvez la contacter directement de votre chambre au poste 3300.

L'usage du téléphone est à utiliser avec discrétion.

L'hôpital s'est équipé d'un serveur vocal interactif.

## V

### Visites

En l'absence de contre-indication médicale, vos proches peuvent vous rendre visite, de 12h00 à 20h00. A la maternité, les horaires de visite sont de 14h à 19h30.

Pour la bonne marche des soins, merci de demander à vos proches de quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales, de ne pas faire de bruit et de respecter les horaires de visites.

Elles peuvent être également limitées ou interdites en cas de nécessité médicale.

Dans les services spécialisés (réanimation, unité de surveillance continue, soins intensifs de cardiologie, Pôle Femme/Enfant,...), équipés d'une sonnette à l'entrée, vous devez obligatoirement attendre qu'un agent du service vienne à votre rencontre pour pénétrer dans le service. Les horaires des visites peuvent être différents.

En règle générale, par mesure de protection, la présence des enfants de moins de 15 ans n'est pas autorisée.



# Votre sortie

## CELLE-CI PEUT ÊTRE ORGANISÉE DÈS 10H



### Vos médicaments :

- Si vous devez poursuivre un traitement, le médecin vous établira une ordonnance de sortie. Pensez à la présenter le plus tôt possible auprès de votre pharmacien habituel.

### Le médecin peut être amené à vous prescrire :

- Un arrêt de travail si votre état le nécessite.
- Une prescription médicale de transport (conditions réglementées) si votre état nécessite un transfert en ambulance, VSL ou taxi.

### **Vous avez le libre choix du prestataire.**

- Il est possible de vous faire rembourser par la Sécurité Sociale les frais kilométriques sous certaines conditions. Pour information : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) (cf. se référer au document « demande de remboursement de transports pour motif médical en véhicule personnel et/ou transport en commun »).

### La sortie

#### contre avis médical :

Après information du médecin sur les risques encourus, si vous sortez contre avis médical, vous devez signer une décharge.

**Dans ce cas, aucune prescription médicale de transport ne sera délivrée.**

#### Questionnaire de satisfaction

Avant votre départ, l'équipe soignante vous remettra un questionnaire de satisfaction. Nous vous invitons à le remplir et à le redonner au personnel soignant du service, à le déposer dans l'urne prévue à cet effet dans le hall de l'hôpital Louis Pasteur ou à le retourner à la Direction des Usagers et de la Communication. (Les Hôpitaux de Chartres BP 30407 - 28018 Chartres cedex).

Vous pouvez également trouver ce questionnaire sur le site internet des Hôpitaux de Chartres ([www.ch-chartres.fr](http://www.ch-chartres.fr)).

Vos remarques et suggestions contribueront à l'amélioration continue de la prise en charge des patients.

#### Avant de quitter l'établissement :

Présentez-vous ou déléguez un membre de votre famille, pour compléter, si nécessaire, votre dossier administratif aux admissions centrales situées dans le hall principal. Si vous avez besoin de bulletins de situation faisant foi d'arrêt de travail pour votre caisse d'assurance maladie et pour votre employeur, ils vous seront délivrés.

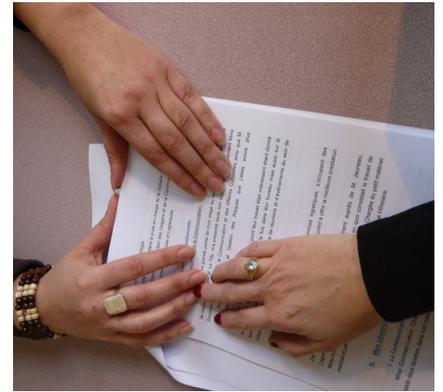
### Le salon de sortie

Si nécessaire et si votre état de santé vous le permet, un salon de sortie est à votre disposition au rez-de-chaussée du centre hospitalier Louis Pasteur, en face de la cafétéria.

Une hôtesse vous y accueille, du lundi au vendredi, de 10h à 17h. N'attendez plus dans votre chambre. Un espace confortable et convivial vous attend.

# Vos droits

## TOUT CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR !



L'information constitue un champ spécifique de vos droits pour l'accès aux soins, la liberté de votre choix, le respect de votre dignité durant votre hospitalisation. Toutes les informations relatives à votre état de santé vous seront communiquées par l'équipe médicale et soignante, chacun dans son domaine de compétences.

Ces informations seront consignées dans un dossier patient qui peut être informatisé. Il sera conservé par l'hôpital selon la réglementation en vigueur (20 ans au minimum).

### La charte de la personne hospitalisée

La circulaire du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée vous permet de prendre connaissance de vos droits et devoirs lors de votre séjour à l'hôpital.

Le document intégral est à votre disposition aux admissions et un résumé est affiché dans chaque unité.

### Informatique et liberté :

« Dans le cadre de votre prise en charge, vos données médicales et administratives sont collectées et sont en partie informatisées (article R.1112-1 à R.1112-9 du Code de la Santé Publique).

Les hôpitaux de Chartres garantissent la confidentialité et la protection de vos informations.

Le traitement de ces données est conforme à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi du 6 août 2004 et celle du 20 juin 2018 relatives à la protection des données personnelles et à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de ces données.

La loi prévoit que vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant. Vous pouvez également demander à ce que votre dossier ne soit pas tiré au sort dans le cadre d'audits.

Vous pouvez exercer ces droits à tout moment en adressant votre

demande au Directeur Général de l'établissement.

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.»

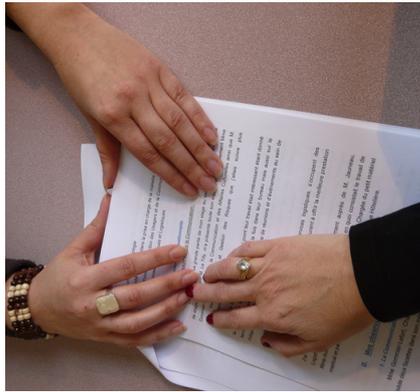
### Recours à la téléradiologie :

L'interprétation de votre examen radiologique peut nécessiter que votre médecin radiologue et vos médecins thérapeutes, fassent appel à la compétence d'un (ou plusieurs) confrère(s), en leur adressant les images médicales vous concernant via un procédé de télé-imagerie empruntant un réseau internet sécurisé.

A ce titre, les Hôpitaux de Chartres ont souhaité s'associer à un réseau de radiologues reconnus et organisés par spécialité d'organe. Votre examen ne peut transiter vers ce réseau de radiologues qu'après vous avoir préalablement informé du dispositif et obtenu votre consentement.

# Vos droits

## TOUT CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR !



### Information sur votre état de santé et les risques liés aux soins :

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé.

Cette information préalable porte sur les différentes investigations, traitements ou actions qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

Si postérieurement à votre prise en charge des risques nouveaux étaient identifiés, vous en seriez informé, sauf en cas d'impossibilité de vous retrouver. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut dispenser le professionnel de santé de cette obligation.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment. En revanche, si vos décisions mettent votre vie en danger, il est du devoir du médecin de tout faire pour vous convaincre d'accepter les soins qui s'imposent.

tout faire pour vous convaincre d'accepter les soins qui s'imposent.

### Les directives anticipées :

La loi prévoit que vous puissiez rédiger un document pour le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté.

Ce document s'intitule "directives anticipées". Vous pouvez y inscrire votre volonté relative à votre 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.

Elles sont révisables et révocables à tout moment. Elles peuvent faciliter les décisions difficiles pour les médecins.

Elles s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Dans ce dernier cas, il ne peut refuser de les appliquer qu'après avoir consulté l'équipe médicale et un confrère indépendant et avoir re-

-cueilli le témoignage de la personne de confiance si elle a été désignée ou à défaut celui de la famille ou des proches.

Si vous souhaitez que les directives anticipées soient prises en compte, il est important de les confier au médecin ou de signaler leur existence ou comment y accéder rapidement.

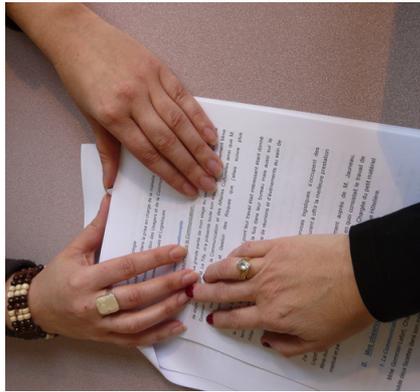
### Désignation d'une personne de confiance :

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne en qui vous avez confiance pour vous accompagner tout au long de vos soins et des décisions à prendre.

Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre "personne de confiance" telle que la loi la définit, sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Dans ce cas, elle aura pour rôle de témoigner de votre point de vue dont elle aurait pu avoir connaissance.

# Vos droits

## TOUT CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR !



### Le droit au respect de votre vie privée et au secret des informations :

Dans le cadre du droit au respect de votre vie privée, l'ensemble des informations vous concernant est soumis au secret professionnel dont la violation constitue à la fois une faute professionnelle et un délit pénal (Art. 226-13 du Code Pénal).

Cependant, sauf opposition de votre part, après information, deux ou plusieurs professionnels de santé peuvent échanger des informations nécessaires à la continuité de vos soins.

En cas de pronostic ou de diagnostic grave, sauf avis contraire de votre part, le secret médical ne s'oppose pas à ce que votre famille, vos proches ou la personne de confiance que vous aurez désignée, reçoivent les informations nécessaires pour leur permettre de vous apporter leur soutien.

La loi vous permet également de préciser de votre vivant, votre opposition à la communication, à vos ayants droit, d'informations médicales vous concernant.

### Vous êtes mineur :

Les décisions concernant votre santé relèvent des titulaires de l'autorité parentale. Néanmoins, la loi prévoit que vous avez le droit de recevoir vous-même une information et de participer à la prise de décision vous concernant en fonction de votre degré de maturité.

Cependant, si vous souhaitez garder le secret sur votre état de santé, vous pouvez vous opposer expressément à la consultation de vos représentants légaux. Dans un premier temps, le médecin doit s'efforcer d'obtenir votre consentement à cette consultation. Si vous maintenez votre opposition, vous devez vous faire accompagner

d'une personne majeure de votre choix afin que le praticien puisse mettre en œuvre le traitement dont vous avez besoin.

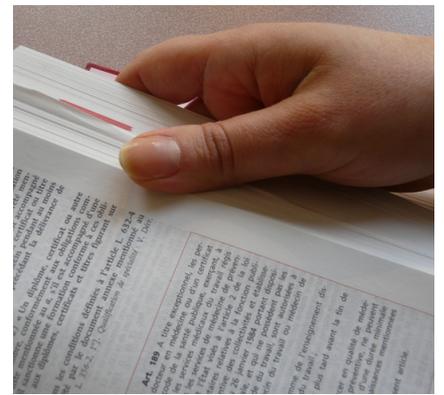
Le droit d'accès direct à votre dossier est exercé par le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale. Vous avez la possibilité de demander que l'accès à ces informations soit réalisé par l'intermédiaire d'un médecin.

### La protection juridique des majeurs sous tutelle :

Concernant le majeur placé sous tutelle, le médecin doit requérir l'autorisation du tuteur pour réaliser un acte chirurgical. Le praticien doit cependant informer le patient sur son état de santé de manière adaptée à son discernement et doit le faire participer, dans la mesure du possible à la prise de décision le concernant. (article L 1111-4 al 8 du CSP)

# Vos droits

## VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL



### Votre droit d'accès au dossier médical:

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé qui vous concernent.

En qualité de patient, titulaire de l'autorité parentale, tuteur légal, ayant-droit d'un patient décédé, vous disposez d'un droit d'accès aux éléments contenus dans le dossier patient.

Cette consultation peut se dérouler :

- Soit sur place : au secrétariat médical du/des séjours concernés, avec ou sans accompagnement d'un médecin selon votre choix.

- Soit par envoi de photocopies de tout ou partie du dossier à votre adresse ou directement à celle d'un médecin que vous aurez désigné.

Des frais de duplication et d'acheminement vous seront demandés avant transmission de votre dossier

- Si vous êtes patient : La demande de communication de votre dossier (sur simple demande écrite) doit être accompagnée d'un justificatif de votre identité.

- Si vous êtes ayant-droit et seulement en cas de décès du patient : La demande de communication du

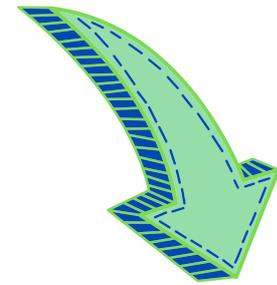
dossier (sur simple demande écrite) doit être accompagnée d'un justificatif de votre identité, d'une copie du livret de famille justifiant de votre lien de parenté et d'une copie de l'acte de décès.

- Ces demandes sont à adresser à :  
Monsieur Le Directeur des Hôpitaux  
de Chartres  
B.P. 30407  
28018 CHARTRES Cedex  
Ou par mail à  
direction.usagers@ch-chartres.fr

Dès réception de votre demande, l'établissement dispose d'un délai de huit jours pour vous transmettre les renseignements souhaités. Ce délai est porté à deux mois si les informations médicales datent de plus de cinq ans.

Toutefois, avant d'entreprendre ces démarches, nous vous suggérons de vous adresser au médecin qui vous a pris en charge et qui pourra vous apporter les informations médicales vous concernant.

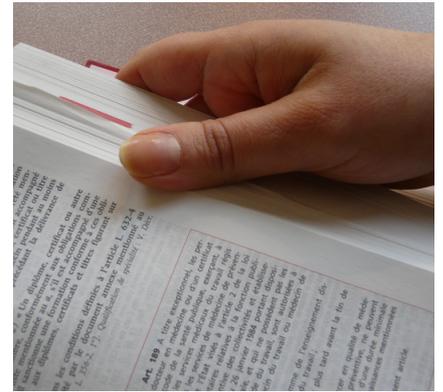
Les délais légaux de conservation des dossiers médicaux sont variables en fonction de la pathologie. Cela peut aller de vingt ans à vie.



Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez contacter la Direction des Usagers et de la Communication  
**partéléphone : 02 37 30 3014**,  
du lundi au vendredi,  
de 8h30 à 16h30  
**ou par courriel**  
**direction.usagers@ch-chartres.fr**  
**ou sur le site internet :**  
**www.ch-chartres.fr** (rubrique patients/public : Obtenir votre dossier médical)

# Vos droits

## VOS DEMANDES D'INFORMATION, RÉCLAMATIONS ET PLAINTES



### Vos demandes d'information, réclamations et plaintes :

Pour toute demande d'information liée à votre séjour et/ou si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez écrire à :

Monsieur le Directeur Général des Hôpitaux de Chartres  
B.P. 30407 - 28018 CHARTRES CEDEX  
Il fera procéder à une enquête conformément aux dispositions réglementaire, prescrites par le Code de la Santé Publique.

### Commission des Usagers :

Il existe une Commission Des Usagers (CDU), instituée par la loi du 26 janvier 2016, portant modernisation de notre système de santé et le décret d'application N 2016-726 du 1er juin 2016.

### Sa composition :

- Un président (élu parmi les représentants des usagers),
- Un vice-président (élu parmi les autres membres),
- Un médiateur médical titulaire et un médiateur médical suppléant,
- Un médiateur non médical titulaire et un médiateur non médical, suppléant,
- Deux représentants des usagers titulaires et deux représentants des usagers suppléants,
- Un représentant du président de la Commission Médicale d'Établissement.
- Le Directeur Général ou son représentant
- Un représentant du personnel titulaire non médical et deux représentants du personnel suppléants.

### Ses missions :

- Veiller à ce que vos droits soient respectés,
- Assister et orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement,
- Informers la personne malade (ou ses proches) sur les voies de conciliation et de recours dont elle dispose,
- Faire toutes propositions utiles à l'amélioration de la qualité d'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches,
- Être informée des Événements Indésirables Graves et des mesures correctives mises en œuvre.

### La Direction des Usagers et de la Communication demeure à votre écoute :

par tel : 02.37.30.30.14), du lundi au vendredi de 8H30 à 16H30 ;  
par courriel ([direction.usagers@ch-chartres.fr](mailto:direction.usagers@ch-chartres.fr));  
par internet : [www.ch-chartres.fr](http://www.ch-chartres.fr)

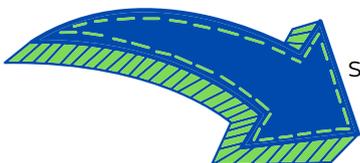
### Un espace "Usagers droits des patients"

Situé au rez-de-chaussée de l'hôpital Louis Pasteur, un « espace usagers - Droits des patients », spécialement créé à votre attention et celle de vos proches, est ouvert **le jeudi de 14h00 à 17h00** (sauf durant les vacances scolaires de l'Académie Orléans-Tours).

Vous y serez accueilli par un représentant des usagers.

Si vous le souhaitez, vous pouvez vous adresser directement à l'un d'entre eux, par courriel ou téléphone :

- Denise Renou : [deniserenou@orange.fr](mailto:deniserenou@orange.fr) / Tel. 06.24.50.68.38
- Edith Lagrange : [edithlacolline@orange.fr](mailto:edithlacolline@orange.fr) / Tel. 06.86.49.54.96
- Rachida Mouni : [rachida.mouni@aph.asso.fr](mailto:rachida.mouni@aph.asso.fr) / Tel. 06.14.85.94.32
- Rachel Brisavoine : [famillebrisavoine@wanadoo.fr](mailto:famillebrisavoine@wanadoo.fr) / Tel. 06.30.11.24.44



# Vos droits

## LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)



« **Art. R. 1112-91.** - Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

« **Art. R. 1112-92.** - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R.1112-93, d'un représentant des usagers membre

de la commission des usagers.

« Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

« **Art. R. 1112-93.** - Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

« **Art. R. 1112-94.** - Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

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

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

# Bon à savoir

## LA PRISE EN CHARGE DES ADDICTIONS



L'addiction se caractérise par l'impossibilité de contrôler un comportement et la poursuite d'un comportement en dépit de la connaissance de ses conséquences négatives.

Les conduites addictives concernent les patients qui souffrent de dépendance au tabac, à l'alcool, aux médicaments, aux produits illicites.

Une prise en charge spécifique peut être proposée par l'Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie.

Il s'agit d'une équipe pluridisciplinaire (médecins, infirmiers, psychologue, secrétaire), qui se déplace dans les différents services de l'hôpital à la demande des unités de soins dans lesquelles les patients sont hospitalisés ou à la demande des patients eux-mêmes.

L'équipe propose également des prises en charge en consultation externe.

### Les missions de l'équipe d'addictologie :

- **En ce qui concerne l'alcool, les produits illicites et les médicaments :**

- **Informé le patient,** lui permettre de faire le point sur sa consommation de produits, de prendre conscience d'une éventuelle dépendance.
- **Collaborer avec l'équipe** soignante à la prise en charge d'un éventuel sevrage. Proposer un soutien psychologique pendant l'hospitalisation.
- **Informé** sur les dispositifs de soins assurant le suivi après le séjour hospitalier : consultations hospitalières médicales et psychologiques, mise en place de soins dans différentes structures externes.
- **Orienter les patients** vers le dispositif de soins le mieux adapté ; Coordonner la prise en charge.

- **En ce qui concerne le tabac**

- **Informé le patient,** l'aider à faire le point sur son tabagisme, ses éventuelles tentatives d'arrêt antérieures, sa motivation actuelle à l'arrêt.
- **Proposer la mise en place** d'un traitement substitutif nicotinique pendant le temps de l'hospitalisation pour le patient fumeur qui le désire, qui permettra d'éviter l'inconfort du manque, d'expérimenter la substitution nicotinique, et parfois d'initier l'arrêt du tabac.
- **Orienter vers :**
  - la consultation de tabagologie,
  - et le RST 28 : pour les patients qui souhaitent arrêter de fumer, le Réseau propose réunion d'information, groupe de soutien, groupe diététique, consultations médicales et/ou psychologiques.

# Bon à savoir

## LIEU DE SANTÉ SANS TABAC



\* Il est **interdit** de fumer dans l'enceinte de l'établissement, comme dans tout lieu à usage collectif.

\* L'hôpital n'est pas un lieu public ordinaire, mais un lieu d'accueil et de soin : l'hôpital doit être un lieu de santé. Dans cet esprit, le centre hospitalier de Chartres adhère au Réseau des Etablissements de Santé pour la Prévention des Addictions (RESPADD).

\* Un lieu de santé sans tabac n'est pas un hôpital sans fumeurs, mais un établissement de santé où l'on s'abstient de fumer, et où l'on met en œuvre une politique active de prévention, au côté de la prise en charge du tabagisme des patients et des personnels. Par cette adhésion, l'établissement s'engage à travailler au respect de la Charte lieu de santé sans tabac (affichée en de nombreux points). Concrètement, cela signifie bien sûr que nul ne doit être exposé à la fumée du tabac au sein de l'établissement.

\* Cette démarche implique également un soutien actif aux patients fumeurs hospitalisés. Si vous êtes fumeur, une substitution nicotinique peut vous être prescrite et dispensée durant votre séjour pour vous éviter de souffrir du manque, ou simplement pour faire l'expérience d'un arrêt temporaire du tabac.

\* Vous pouvez également, durant votre séjour, rencontrer un membre de l'Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie qui vous renseignera sur le soutien médical, diététique et psychologique qui peut vous être proposé après votre sortie par le RST 28.

\* N'hésitez pas à parler de tout cela avec l'équipe soignante : même si votre hospitalisation n'est pas en rapport avec le tabac, elle peut être l'occasion d'une expérience sans tabac...

# Bon à savoir

## DES SERVICES À CONNAÎTRE



### L'Unité de Traitement de la douleur

Lors de votre séjour à l'hôpital, les équipes médicales et paramédicales sont à votre écoute pour soulager votre douleur. n'hésitez pas à leur en parler.

Différents moyens sont disponibles pour soulager votre douleur qu'elle soit physique ou morale :

- les médicaments anti douleur : qui sont prescrits par un médecin en fonction de l'intensité et la nature de la douleur en prenant en compte la balance bénéfice/risque.
- les méthodes non médicamenteuses qui sont proposées en collaboration avec l'équipe de l'unité douleur de l'établissement dont les membres (médecins, psychologues et infirmières) sont formés à la gestion de la douleur.
- L'équipe de cette unité intervient à la demande des soignants de l'établissement mais aussi en consultation externe à la demande de votre médecin traitant.

**N'hésitez plus :**

**même si la douleur est la votre ;  
nous en faisons notre affaire !**

**Rendez-vous lutte contre la douleur : 02 37 30 3813**

### L'équipe gériatrique d'Appui et de Liaison (L'EGAL)

L'équipe gériatrique d'appui et de liaison est une unité fonctionnelle rattachée au pôle de gériatrie qui intervient sur le site de l'hôpital Louis Pasteur aux urgences et dans l'ensemble des unités de soins.

Elle associe un médecin, une infirmière, une assistante sociale et une secrétaire qui proposent des recommandations de prise en soin en concertation avec l'équipe soignante hospitalière et l'entourage du patient.

Ses missions sont multiples :

- Intervention auprès des personnes hospitalisées sur demande du médecin ou de l'entourage ;
- Evaluation globale de l'autonomie et des besoins de la personne âgée ;
- Information, soutien et accompagnement de l'entourage ;
- Orientation de la personne âgée dans son parcours hospitalier ;
- Accompagnement de la personne âgée à la sortie d'hospitalisation en collaboration avec l'entourage et les partenaires para-médico-sociaux.

**Vous pouvez être vu en consultation si votre état le nécessite.**

**Contact : lundi au vendredi- 9h -12h et 13h30 à 17h. 02 37 30 30 30 (demandez l'EGAL ou suivre le SIV).**

# Bon à savoir

## L'ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS Soins palliatifs et aide aux personnes endeuillées



### Qui est concerné par les soins palliatifs ?

Les soins palliatifs concernent les personnes atteintes de maladie grave et évolutive à tous les stades de la maladie, de même que leurs proches, ainsi que des personnes en deuil.

### A quoi servent les soins palliatifs ?

L'objectif des soins palliatifs est de soulager la douleur et les inconforts physiques des malades, de contribuer à apaiser la souffrance psychique, d'aider à sauvegarder la dignité des malades et de soutenir les proches et les soignants. Les soins palliatifs servent également à aider les personnes en deuil.

### C'est quoi l'équipe mobile de soins palliatifs (EMSP) ?

L'EMSP est une équipe comprenant médecin, psychologues, infirmières et secrétaire.

Elle se déplace dans les unités de soins à la demande d'un médecin de l'unité pour des actions d'évaluation, de conseil ou de soutien pour l'équipe soignante ou le patient.

Les membres de l'EMSP ne pratiquent pas d'actes de soins et le médecin ne réalise pas de prescription mais des propositions au médecin de l'unité. Les soignants du service gardent la responsabilité de la prise en charge des malades.

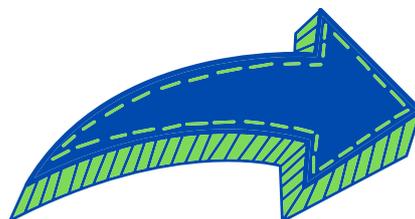
### Vous avez un proche gravement malade :

Vous pouvez vous adresser à l'EMSP en vue d'un rendez-vous pour un soutien psychologique par les membres de l'équipe, le plus souvent les infirmières ou les psychologues.

### Vous êtes en deuil ou vous avez vécu un deuil difficile :

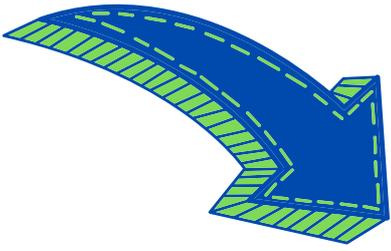
L'EMSP est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 17h et peut être contactée au 02 37 30 38 46 (répondeur en cas d'absence).

Vous pouvez également vous adresser à l'EMSP en vue d'un rendez-vous avec l'un des psychologues de l'équipe pour un soutien concernant votre deuil (même ancien) ou une participation au groupe d'entraide pour personnes endeuillées. Pour cela il vous suffit d'appeler le secrétariat de l'équipe au 02 37 30 38 46.



L'EMSP EST  
OUVERTE DU LUNDI  
AU VENDREDI DE  
9H À 17H ET PEUT  
ÊTRE CONTACTÉE  
AU  
02 37 30 38 46  
(RÉPONSEUR EN  
CAS D'ABSENCE)

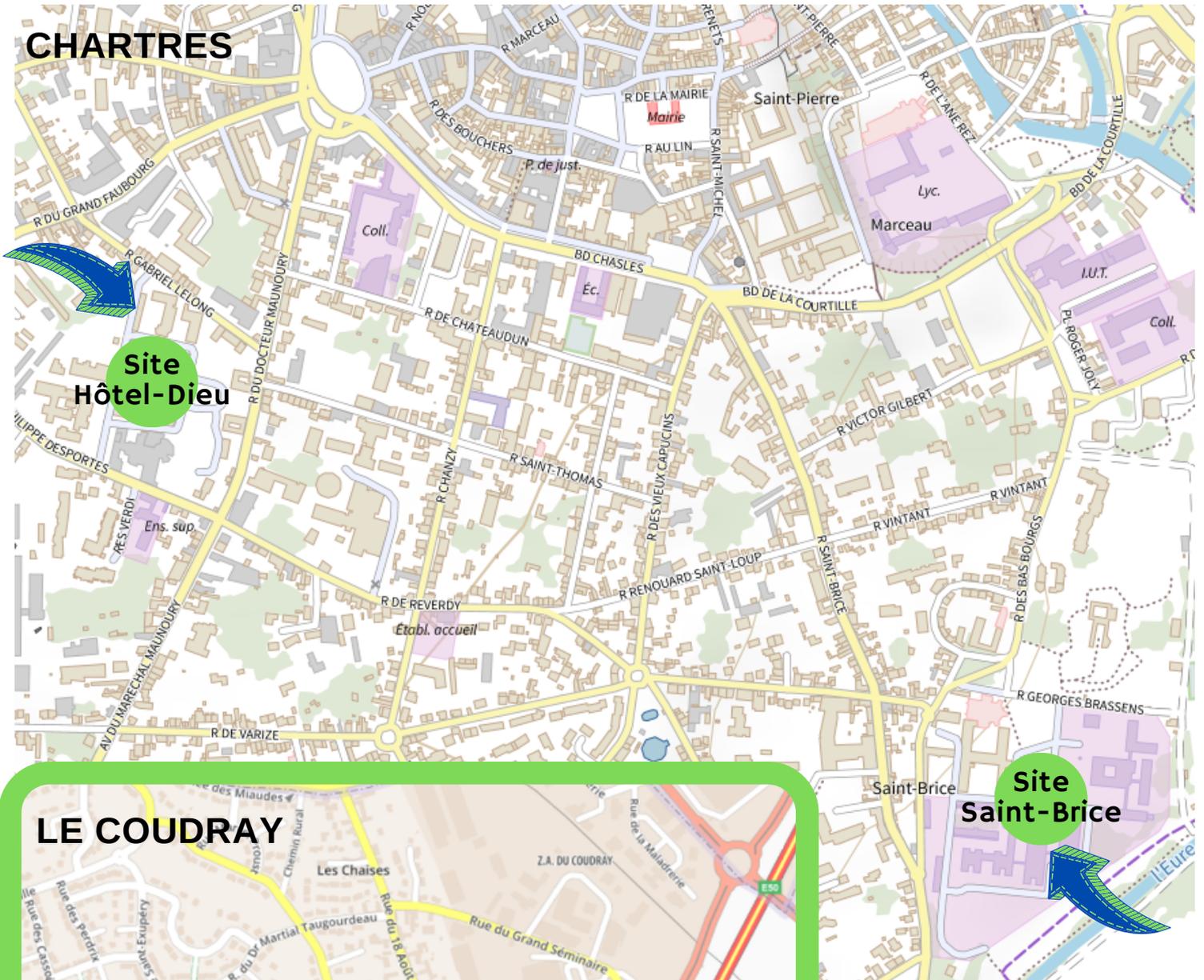




# *Mes notes*

# *Mes notes*

# CHARTRES



## Site Saint-Brice

# LE COUDRAY



## Hôpital Louis Pasteur



### **SITE SAINT-BRICE :**

rue Georges Brassens  
28000 CHARTRES

### **HÔPITAL LOUIS PASTEUR :**

4 rue Claude Bernard  
28630 LE COUDRAY

### **SITE HÔTEL-DIEU :**

34 rue du Docteur Maunoury  
28000 CHARTRES

Création : Service Communication  
Impression : Reprographie  
Hôpitaux de Chartres

Tel: 02 37 30 30 30

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

Suivez-nous sur :

