LES HÔPITAUX DE CHARTRES





Livret d'accueil du patient

EDITION 2026

Les Hôpitaux de Chartres

Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

Editions Scom06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

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'entres 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. 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







Bienvenue aux Hôpitaux → 3

Votre établissement → 5
- Plan
- Présentation des Hôpitaux de Chartres
- Quelques chiffres

Votre hospitalisation → 9
- Vos démarches
- Les frais d'hospitalisation

Votre séjour → 12
- Une équipe à votre service
- Les devoirs du patient et de son entourage
- L'ABCédaire de votre séjour

Votre sortie → 18

Vos droits → 20
- Tout ce que vous devez savoir
- Votre droit d'accès au dossier médical
- Vos demandes d'information, réclamations et plaintes

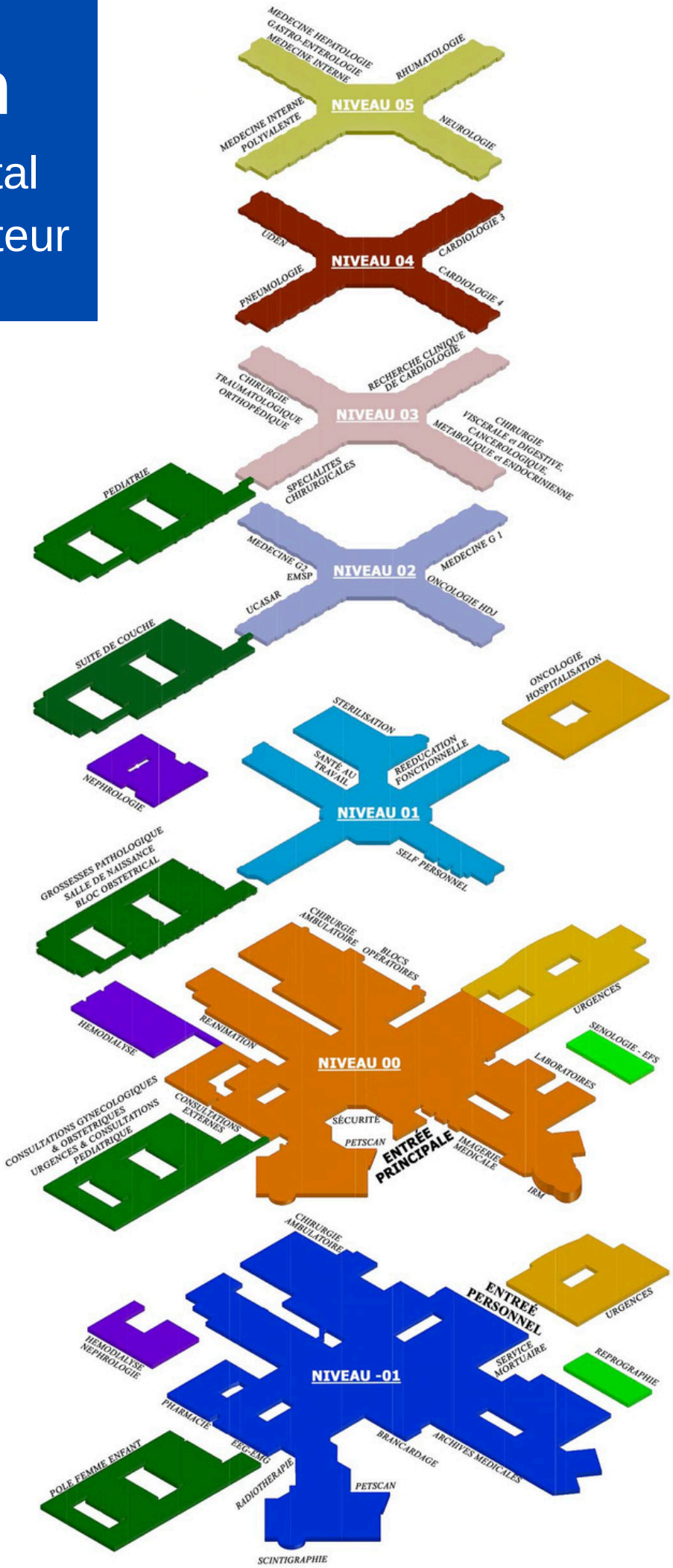
Bon à savoir → 27
- La prise en charge des conduites addictives
- Lieu de santé sans tabac
- Des services à connaître
- L'équipe mobile de soins palliatifs
- Le don d'organes
- La démarche qualité
- La recherche clinique

Se rendre aux Hôpitaux de Chartres → 29

Les Hôpitaux de Chartres

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 con--sultations de jour, le pôle femme-enfant et des services administratifs. Le batîment de direction est située à proximité.

- 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 soins médicaux de réadaptation (SMR), 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).

- Le centre hospitalier compte également un Institut de Formation en Santé (formation infirmier, aide-soignant et 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, trois scanners, deux échographes doppler, un échographe pour la sénologie et un mamotome. Un accélérateur de particules, deux gammas caméras, un tomographe à émissions de positions 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 : Hôpitaux de CHartres Monsieur le Directeur – 8 rue Claude Bernard - CS 70123 - 28630 LE COUDRAY 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 et Président de Chartres Métropole, 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 (2024)







Les Hôpitaux de Chartres, ce sont :

992 lits et 225 places (dont 449 lits d'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes).

148 419 journées d'hospitalisation complètes en médecine/chirurgie/gynécologie-obstétrique

8 497 interventions aux blocs opératoires de l'hôpital Louis Pasteur.

2 190 naissances

442 ablations complexes

2 202 coronarographies

520 Interruptions Volontaires de Grossesse (IVG)

9 502 échographies cardiaques

1 788 électroencéphalogrammes

2 090 pléthysmographies

2 066 endoscopies oeso-Gastro-duodénale

445 fibroscans

38 vidéocapsules

5 405 IRM réalisés au GIE

97 895 consultations externes publiques

65 449 passages aux Urgences

1 510 sorties SMUR primaire

286 sorties SMUR secondaire (d'un établissement à un autre)

743 polysomnographies

541 ostéodensitométries

30 705 forfaits scanners

15 330 séances d'hémodialyse

501 pacemakers posés

118 défibrillateurs posés

RESSOURCES HUMAINES (TOUS BUDGETS)

* **290.13** Equivalents Temps Plein médecins

* **1 727.40** Equivalents Temps Plein personnels paramédicaux (soignants et éducatifs)

* **234** Equivalents Temps Plein personnels techniques

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

* **101.7** Equivalents Temps Plein personnels Médico-Techniques

LOGISTIQUE

* **1 036 002** kilos de linge avant lavage

* **804 863** 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-21h

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 de moins de 3 mois,
- 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 pas 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 non assurés sociaux, 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 : 02 37 30 38 34
- Par courriel : admission@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, 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'examens 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.

N'oubliez pas de désigner 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.

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 vous seront facturés 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 7jours/7 et 24h/24, tapez 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 dédié(e)s 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.

Les Hôpitaux de Chartres

Les devoirs du patient et de son entourage

Les usagers ont des droits mais aussi des devoirs

1. Le personnel est traité avec courtoisie. Les menaces, violences verbales ou physiques, voies de fait, injures, diffamation ou outrages envers un membre du personnel sont passibles d'un dépôt de plainte et de condamnations pénales.
2. Le patient hospitalisé est respectueux de l'environnement et du matériel mis à sa disposition durant son séjour. En cas de dégradation volontaire, le patient devra s'acquitter du montant des dégâts occasionnés.
3. Les soins dispensés à l'hôpital ne sont pas gratuits ; le malade participe à la bonne gestion de son dossier administratif en présentant les documents utiles et en réglant le cas échéant les frais restant à sa charge, y compris en cas de sortie sans autorisation médicale.
4. En chambre double, l'intimité du voisin est respectée en toute circonstance.
5. La télévision n'est pas obligatoire. Le son doit être modéré et en chambre double le casque audio doit être utilisé pour ne pas gêner le voisinage ou la réalisation des soins.
6. Les visiteurs (parents, enfants de plus de 15 ans, amis, aidants) sont les bienvenus dans les limites compatibles avec la bonne organisation du service. Ils sont tenus de respecter les horaires de visite et d'être discrets. Ils évitent toute ingérence dans la prise en charge.
7. Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux de l'hôpital conformément à la réglementation.
8. L'apport de boissons alcoolisées ou de produits illicites est strictement interdit.
9. L'usage du téléphone est autorisé sauf avis contraire du service. Il est interdit de prendre des photos ou d'effectuer des vidéos des locaux ou du personnel hospitalier. Le cas échéant, la direction se réserve le droit de déposer une plainte.
10. Dans le respect de l'organisation des soins, le patient prévient le personnel lorsqu'il sort. Il ne doit pas quitter sa chambre lorsque des examens, des soins ou la visite du médecin sont programmés.
11. Lorsqu'une hospitalisation/consultation est programmée, le patient doit honorer son rendez-vous. En cas d'empêchement, le patient doit informer au préalable le service.
De même, le patient ou son entourage devra anticiper la sortie pour permettre de libérer la chambre dès lors que l'hospitalisation n'est plus médicalement justifiée.
12. Il est strictement interdit à toute personne d'introduire des armes de toute nature (armes à feu, armes blanches, etc.) dans l'établissement. En cas de découverte de toute arme, la direction de l'établissement en sera avisée sans délai en vue d'une remise aux services de police.

Votre séjour

L'ABÉCÉDAIRE DE VOTRE SÉJOUR







A

Argent et objet précieux

Nous vous recommandons d'éviter de garder sur vous des objets de valeur (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 remettra un récépissé 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 du service des admissions du lundi au vendredi, de 10h à 16h, dans un délai maximum d'un mois après la date de dépôt.
Au delà de ce délai ou pour les patients décédés, la récupération des bijoux et valeurs en dépôt à la Trésorerie Hospitalière Départemen -tale (52 rue des Comtesses-Chartres) s'effectue **uniquement sur rendez-vous** les mardis et les jeudis de 8h30 à 12h et de 13h30 à 15h30.
La première prise de contact se fera par téléphone au 02 37 91 25 40 du lundi au vendredi ou par courriel T028047@dgfip.finances.gouv.fr

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, mercredis et vendredis de 15h30 à 17h30, en hôpital de jour pédiatrique les lundis, mercredis et vendredis de 9h30 à 11h30, en néonatologie les mardis et jeudis à 14h30, aux urgences pédiatriques les lundis, mercredis et vendredis de 17h30 à 19h30, aux urgences pédiatriques et générales les mercredis de 17h30 à 19h, en cardiologie 5 (échographies cardia-ques) les mercredis et vendredis de 14h à 17h.
Pour tous renseignements :
06.21.14.66.38
blousesroseschartres@gmail.com

JALMALV (Jusqu'A La Mort, Accompagner la Vie)

Des bénévoles accompagnants, formés par l'association, sont présents les 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
jalmalv28@yahoo.fr

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

L'association bénévole V.M.E.H. assure une présence beinveillante 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, France Victime 28, etc.) tiennent également des perma- nences 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 1 8 h 30 du lundi au vendredi
- de 11 h 00 à 18 h 00 les week-end 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, service d'oncologie).

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, suivis de :

Hôpitaux de Chartres
4 rue Claude Bernard
28630 LE COUDRAY

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

Dans notre hôpital, votre liberté de culte est respectée.

Vous pouvez, si vous le désirez, prendre contact avec les représentants du culte de votre choix en demandant les coordonnées auprès de l'équipe soignante.
Permanence de l'aumonerie catholique et protestante : hôpital Louis Pasteur, le mardi au 1er étage.

D

Don

Faîtes 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
28 018 Chartres cedex.
Vous bénéficierez d'avantages fiscaux.

Renseignements :
Direction des Usagers
Tél. 02 37 30 30 14

I

Interdits

*Depuis le 1er février 2007 (décret du 15 novembre 2006), il est strictement interdit de fumer dans l'ensemble des locaux. Il est également interdit de vapoter. 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.

* 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 de santé 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, un menu adapté à vos besoins spécifiques auxquels veillent des diététiciennes en lien avec l'équipe médicale vous sera proposé. Les repas sont préparés par Chartres Métropole Restauration.

Horaires habituels :
Petit déjeuner : 07h30 à 8h30
Déjeuner : 12h00 à 13h00
Dîner : 18h00 à 19h 00

Ne vous faîtes 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 02 37 30 32 57 ou par mail servicesocial@ch-chartres.fr.

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 (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. (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).

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.
En fonction de votre heure de sortie, une collation vous sera proposée.



Penser à anticiper

VOTRE SORTIE !

Vous venez d'être admis à l'hôpital pour y recevoir les soins nécessaires à votre état de santé, comme de nombreux autres patients déjà pris en charge ou en attente de soins.

Nous vous invitons, vous et/ou votre entourage, **à anticiper l'organisation de votre sortie** en lien avec les équipes médico-soignantes du service et le service social du centre hospitalier (retour à votre domicile ou orientation dans un autre établissement de soins ou d'hébergement,...), compte tenu de la forte demande et donc des délais de mise en place des aides à domicile ou d'entrée dans une autre structure.

Il s'agit, en effet, à la fois de vous **éviter une prolongation de votre séjour** non justifiée médicalement et de permettre à de nouveaux patients d'être hospitalisés le plus rapidement possible.

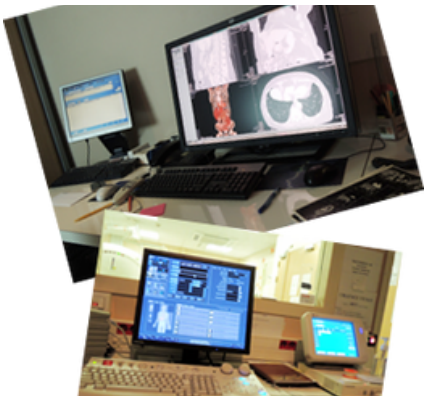
Lorsque le médecin aura décidé la fin de votre hospitalisation, vous serez ainsi en mesure de quitter l'établissement.

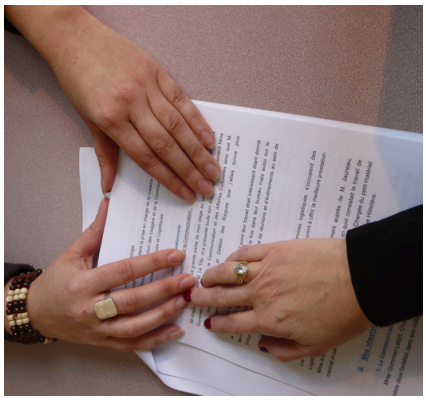
A défaut, conformément aux dispositions du règlement intérieur du centre hospitalier de Chartres, les frais liés au prolongement de votre séjour - ne pouvant être couverts par les organismes d'assurance maladie - vous seront directement facturés.

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).

.

Informatique et liberté :

Les Hôpitaux de Chartres respectent le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (LIL). Les informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies lors de votre passage aux urgences, lors des consultations ou lors de votre hospitalisation au sein des Hôpitaux de Chartres. Ces informations font l'objet de traitements papier ou informatisés (articleR.1112-1 à R.1112-9 du Code de la Santé Publique).

Les informations recueillies lors de votre prise en charge au sein des Hôpitaux de Chartres font l'objet de traitements informatiques destinés à faciliter votre prise en charge au sein de celui-ci.

Ce traitement est fondé sur la base légale de la mission d'intérêt public de l'hôpital et l'utilisation à des fins de médecine préventive, de diagnostics médicaux, de la prise en charge sanitaire ou sociale ou de la gestion des systèmes et des services de soins de santé(cf. article 9.2.h du RGPD).

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche. La base légale est la mission d'intérêt public et l'utilisation à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques (cf. article 9.2.j du RGPD). Certaines informations doivent être transmises aux différents organismes de l'Etat ou d'assurance maladie à des fins d'élaboration et de révision de la carte sanitaire et du schéma d'organisation sanitaire, d'évaluation de la qualité des soins, du contrôle de l'activité des Hôpitaux de Chartres et de facturation. La base légale est le respect d'une obligation légale à laquelle notre établissement est soumis (cf. article 6.1.c du RGPD).

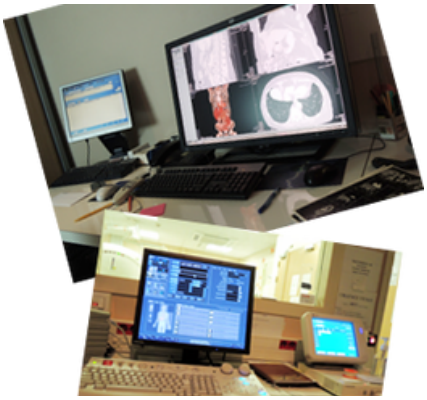
Les données collectées sont : Votre identité, des données sensibles dont vos données de santé, vos conditions de vie et vos données économiques et sociales.s sont : Votre identité, des données sensibles dont vos données de santé, vos conditions de vie et vos données économiques et sociales.

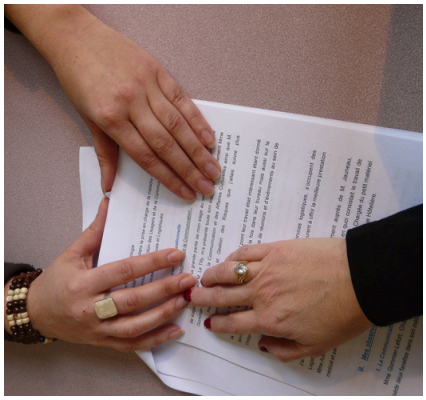
La loi prévoit que vous bénéficiez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles, un droit à l'opposition à

Vos droits

TOUT CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR !







l'utilisation de vos données dans la recherche ou dans les audits, un droit de rectification si vous voulez modifier une information erronée de votre dossier et un droit à l'effacement si vous voulez supprimer des données vous concernant . Vous pouvez exercer vos droits à tout moment en adressant votre demande au Directeur Général de l'établissement ou au délégué à la protection des données personnelles des Hôpitaux de Chartres joignant une pièce d'identité à votre demande par courriel à l'adresse suivante DPO@ch-chartres.fr ou par l'adresse postale suivante :

M. Le Délégué à la protection des données
CENTRE HOSPITALIER DE CHARTRES
8 rue Claude Bernard - CS70123
28630 LE COUDRAY

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.» via le site www.cnil.fr

MIRC

Dans Le but d'améliorer votre prise en charge, les Hôpitaux de Chartres adhérent à M.I.R.C (Mutualisation d'imagerie Médicale Région Centre). Vos examens d'imagerie médicale sont accessibles par informatique en toute sécurité aux professionnels de santé de notre région. Seuls les professionnels de santé habilités vous prenant en charge ont les droits d'accès et les accès à vos examens sont tracés, enregistrés, sécurisés et nominatifs.

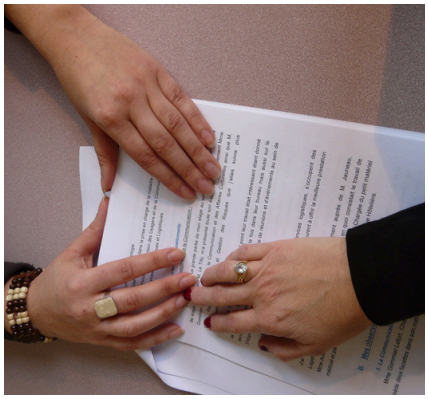
Vidéo-protection

Les Hôpitaux de Chartres sont sous vidéo protection afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens. Un certain nombre de données sont collectées et traitées (images, vidéos), uniquement sur des lieux de passage ou d'attente du public. Les personnes susceptibles d'être filmées par le système de vidéo protection en sont informées par voie d'affiches et de panonceaux situés aux entrées des lieux concernés.

Vos droits

TOUT CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR !







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.

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.

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.

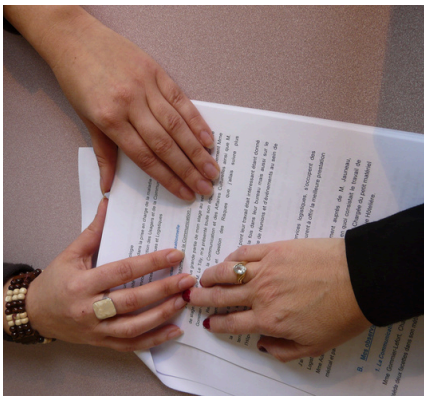
Ce document s'intitule "directives anticipées". Vous pouvez y inscrire votre volonté relative à votre fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.
Elles sont révisables et révocables à tout moment. Elles peuvent faciliter les décisions difficiles pour les médecins.

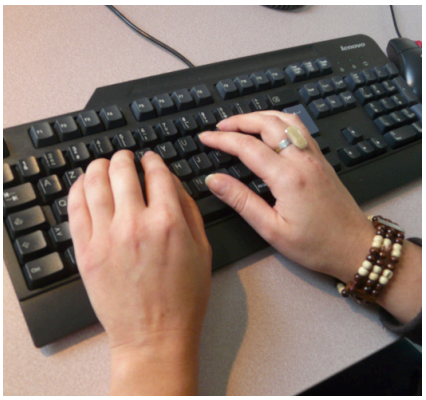
Elles s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation 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 recueilli 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.

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. (ART;226-14 du Code Pénal)

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.
Le médecin ou tout autre professionnel de santé peut déroger au secret professionnel, lorsque la loi l'impose ou l'y autorise lorsqu'il estime, en conscience, qu'il y a un danger grave et imminent pour la victime d'agression physique et/ou l'informer avant tout signalement aux autorités administratives et judiciaires habilités. (Article 226-14 du Code Pénal)

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.

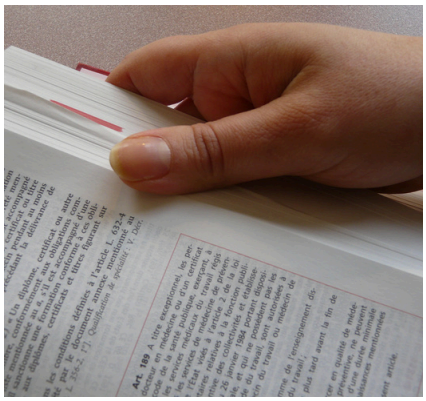
La protection juridique des majeurs sous tutelle :
Concernant le majeur placé sous tutelle, le médecin doit requérir l'autorisation du tuteur pour réaliser un acte chirurgical. Le praticien doit cependant informer le patient sur son état de santé de manière adaptée à son discernement et doit le faire 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.

La demande de communication d'un dossier médical peut se faire directement sur le site internet du centre hospitalier de Chartres, via le formulaire à votre disposition sur : www.ch-chartres.fr dans la rubrique "patient/public" puis "obtenir votre dossier médical".
Vous pouvez également adresser votre demande par voie postale ou par courriel.

Vous êtes patient : vous devrez transmettre votre demande le plus complet possible des éléments souhaités (compte-rendu, imagerie, date et service), accompagnée d'un justificatif de votre identitié.

Vous êtes ayant-droit : vous devrez motiver votre demande en choisissant l'un des motifs suivants :

- Connaître les causes de la mort,
- Défendre la mémoire du défunt,
- Faire valoir un droit (et le préciser),

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
Direction des usagers
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.

L'accès à un dossier médical est gratuit pour une première demande.
Des frais de reproduction et d'acheminement vous seront facturés pour une seconde demande identique.

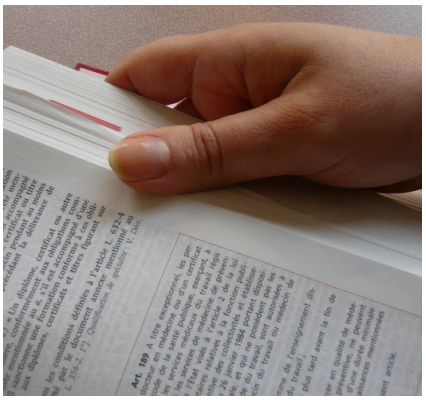
Pour toutes informations complémentaires,
vous pouvez contacter la Direction des Usagers
par téléphone : 02 37 30 30 14,
du lundi au vendredi,
de 8h45 à 17h00
ou par courriel
direction.usagers@ch-chartres.fr
ou sur le site internet :
www.ch-chartres.fr (rubrique patients/public : Obtenir votre dossier 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 - Direction des Usagers - 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 :

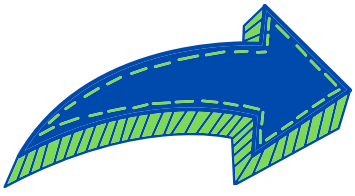
Il existe une Commission Des Usagers (CDU), instituée par la loi du 26 janvier 2016, portant modernisation de notre système de santé et le décret d'application N 2016-726 du 1er juin 2016.

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'Etablissement.
- Le Directeur 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,
-Informer 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,
-Etre informée des Evénements Indésirables Graves et des mesures correctives mises en œuvre.

La Direction des Usagers demeure à votre écoute :
par tel : 02.37.30.30.14, du lundi au vendredi de 8H45 à 17H00 ;
par courriel (direction.usagers@ch-chartres.fr).



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

- Anne-Marie TELLER : anne-marie.teller@eureetloir.ufcquechoisir.fr / Tel. 06 18 86 79 33
- Edith LAGRANGE : edithlacolline@orange.fr / Tel.06.86.49.54.96
- Françoise TALBOT : Talbotfr28@gmail.com / Tel. 06.58.41.87.35

Vos droits

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)







« Art. R. 1112-91. - Tout usager d'un établissement de santé doit être 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 :**

- Informer 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.

- Informer
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 et coordonner leur prise en charge.

- **En ce qui concerne le tabac**

- Informer 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 tabacologie (suivi médical et psychologique)
  - et le RST 28 : pour les patients qui souhaitent arrêter de fumer, le dispositif propose un suivi diététique.

Bon à savoir

LIEU DE SANTÉ SANS TABAC



Hôpital sans tabac



* Il est **interdit de fumer et de vapoter** 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 ou l'on s'abstient de fumer, et ou 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.

* 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 38 13

L'équipe gérontologique d'Appui et de Liaison (L'EGAL)

L'équipe gérontologique d'appui et de liaison est une unité fonctionnelle rattachée au pôle de gérontologie 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.

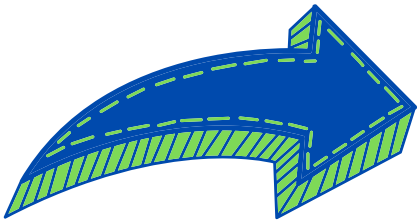
A quoi servent les soins palliatifs ?
L'objectif des soins palliatifs est de soulager la douleur et les inconforts physiques des malades, de contribuer à apaiser la souffrance psychique, d'aider à sauvegarder la dignité des malades et de soutenir les proches et les soignants. Les soins palliatifs servent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

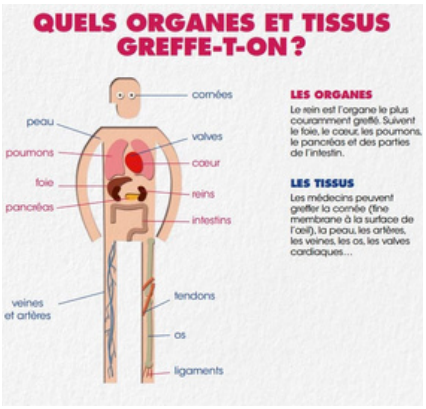
Vous pouvez également vous adresser à l'EMSP en vue d'un rendez-vous avec l'un des psychologues de l'équipe pour un soutien concernant votre deuil (même ancien) ou une participation au groupe d'entraide pour personnes endeuillées. Pour cela il vous suffit d'appeler le secrétariat de l'équipe au 02 37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

Bon à savoir

LE DON D'ORGANES







Depuis 2003, l'Hôpital Louis Pasteur s'est engagé dans l'activité de prélèvements d'organes et de tissus.

L'équipe de la coordination hospitalière de don d'organes et de tissus se compose d'un médecin coordinateur et des 2 infirmières coordinatrices. Son bureau est situé à proximité du service des urgences.

Après un entretien avec les proches de la personne décédée, l'infirmière de coordination, en lien avec l'agence de biomédecine, organise le prélèvement d'organes et des tissus au bloc opératoire ainsi que leurs transports vers les hôpitaux où ils seront greffés.

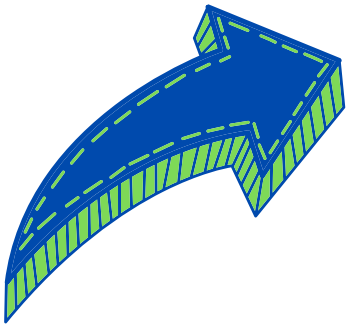
Dans le cas des tissus, (cornées, vaisseaux, épiderme,...), les greffons sont dirigés vers une banque de tissus pour y être analysés avant d'être greffés.

Don d'organes : il faut en parler !

Que dit la loi sur le don d'organes et de tissus ?

La loi fait de chaque Français un donneur d'organes et de tissus présumé. Que vous soyez pour ou contre, la meilleure façon de respecter votre volonté est d'en parler à vos proches. En cas d'opposition aux dons, l'inscription sur le registre national des refus est préconisée.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site dondorganes.fr



Pour plus d'informations :

- **Coordination hospitalière des prélèvements :**
  02 37 30 36 25
  pmo@ch-chartres.fr
  Du lundi au vendredi 9h-17h

- **Agence de la Biomédecine :**
  01 55 93 65 50
  www.agence-biomedecine.fr

- **Registre national des refus :**
  www.registrenationaldesrefus.fr

Bon à savoir

LA DÉMARCHE QUALITÉ

Les Hôpitaux de Chartres sont engagés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins en vue de mieux répondre à vos besoins et d'améliorer les prises en charge de nos patients.
Cette dynamique qualité se construit autour d'une politique qualité et gestion des risques qui elle-même se décline en plan d'actions qualité et sécurité des soins.
Le tout est piloté par un comité de pilotage stratégique de la qualité.

La certification, qu'est-ce que c'est ?
La certification est une démarche d'évaluation externe réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS) qui a lieu tous les 4 ans dans les établissements de santé. Elle permet de mesurer le niveau de la qualité et sécurité des soins.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
Qualité des soins confirmée
Établissement certifié

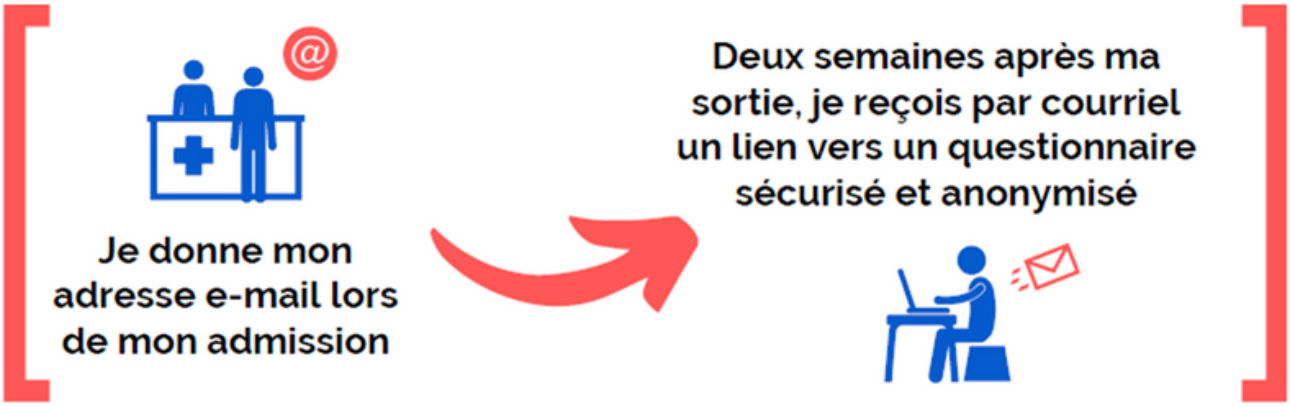
CERTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Les Hôpitaux de Chartres ont été certifiés en avril 2022 "Qualité des soins confirmée"
Les personnels de l'établissement restent mobilisés pour maintenir la dynamique. Il s'agit de poursuivre le développement de la culture qualité et sécurité, dans le but de garantir aux patients une qualité de prise en charge optimale.

L'intégralité du rapport de certification est disponible sur le site de la HAS : www.has-sante.fr

e-Satis : enquête de satisfaction et d'expérience patient
Votre avis est précieux !

POUR DONNER VOTRE AVIS





Evaluer votre séjour en ligne, c'est participer à l'amélioration de la prise en charge dans notre établissement.
Un score annuel de satisfaction globale est consultable sur le comparateur Qualiscope disponible sur www.has-sante.fr

A savoir sur e-Satis

Les Hôpitaux de Chartres participent activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés.
E-Satis est une enquête nationale de satisfaction copilotée par la Haute Autorité de Santé et le Ministère des Solidarités et de la Santé.

SUR QUOI PUIS-JE M'EXPRIMER ?

Suite à votre séjour dans notre établissement, nous souhaitons recueillir votre opinion sur votre hospitalisation ou sur votre prise en charge en chirurgie ambulatoire. En moins de 10 minutes, vous pouvez donner votre avis sur



Cette enquête n'est pas obligatoire et vous pouvez **refuser** à tout moment **de renseigner le questionnaire.**

VOTRE ADRESSE E-MAIL, QUEL DEVENIR ?

Cette adresse mail ne sera communiquée à aucun tiers, exceptée à l'Agence technique de l'information sur l'Hospitalisation (ATIH) pour l'envoi du questionnaire de mesure de satisfaction.

Indicateurs Qualité des soins

Chaque année, les Hôpitaux de Chartres participent à la campagne nationale de recueil des indicateurs qualité et sécurité des soins. Les résultats détaillés sur www.has.sante.fr

Certification HAS :
Les Hôpitaux de Chartres ont été certifié Qualité des soins confirmée.
Décision du 14/04/2022

Hygiène des mains

Indicateur mesurant la consommation de solution hydro-alcoolique (ICSHA) – Données 2023

ICSHA Louis Pasteur	ICHSHA Hôtel Dieu
57 %	52%

Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact

Indicateur mesure la mise en place de précautions complémentaires et l'information des patients – Données 2023

MCO
62 %

Infections du site opératoire après la pose

De prothèse totale de hanche – Données 2023	Prothèse de genou – Données 2023
Non atypique	Non atypique

Evaluation et prise en charge de la douleur

Données 2022

MCO	SMR	PSY
96 %	88 %	100%

Complication veineuse après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou

De prothèse totale de hanche – Données 2023	Prothèse de genou – Données 2023
Non atypique	Non atypique

Parcours en CA – Données 2023

Évaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention	Anticipation de la prise en charge de la douleur	Évaluation du patient pour la sortie de la structure	Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3
92%	74%	98%	76%

Indicateurs Qualité et sécurité des soins

Liens Ville-Hôpital

Indicateur mesurant la qualité de la lettre de liaison à la sortie – Données 2022 et 2023

MCO	CA	SMR
61 %	85%	93 %

Projet de soins – projet de vie

Indicateur mesurant la qualité du projet qui vise à optimiser l'autonomie du patient et sa réinsertion familiale, sociale et professionnelle. Données 2023

SMR
83%

Satisfaction et expérience du patient E SATIS (enquête par mail)

E satis 2024 – séjours de plus de 48H en MCO

Satisfaction globale	71/100
Accueil	73/100
Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	80/100
Prise en charge par les médecins/chirurgiens	78/100
Chambre	70/100
Repas	57/100
Organisation de la sortie	60/100

E satis 2024 – Après une chirurgie ambulatoire

Satisfaction globale	79/100
Avant l'hospitalisation	85/100
Accueil le jour de la chirurgie	83/100
Prise en charge	85/100
Chambre et collation	72/100
Organisation de la sortie et retour à domicile	73/100

SMR : Soins Médicaux et de Réadaptation
MCO : Médecine, Chirurgie, Obstétrique
CA : Chirurgie Ambulatoire

CPias Île-de-France

HYGIENE DES MAINS (HDM)

Quelle hygiène des mains réaliser?

La friction avec un produit hydro-alcoolique est la méthode d'hygiène des mains la plus **efficace pour désinfecter les mains et donc pour éliminer les microbes**.

Donc, à l'hôpital, **pour vous protéger et protéger vos proches,** n'hesitez pas à utiliser **les produits hydro-alcooliques** et inciter vos proches à les utiliser!!



Si vos mains sont sales, utilisez du savon !

Comment se désinfecter les mains?



Flashez ce QR code pour ***comprendre pourquoi l'association de ces gestes est importante pour réaliser une bonne hygiène des mains***

Quand effectuer une hygiène des mains?



.... Et dès que vos mains sont sales

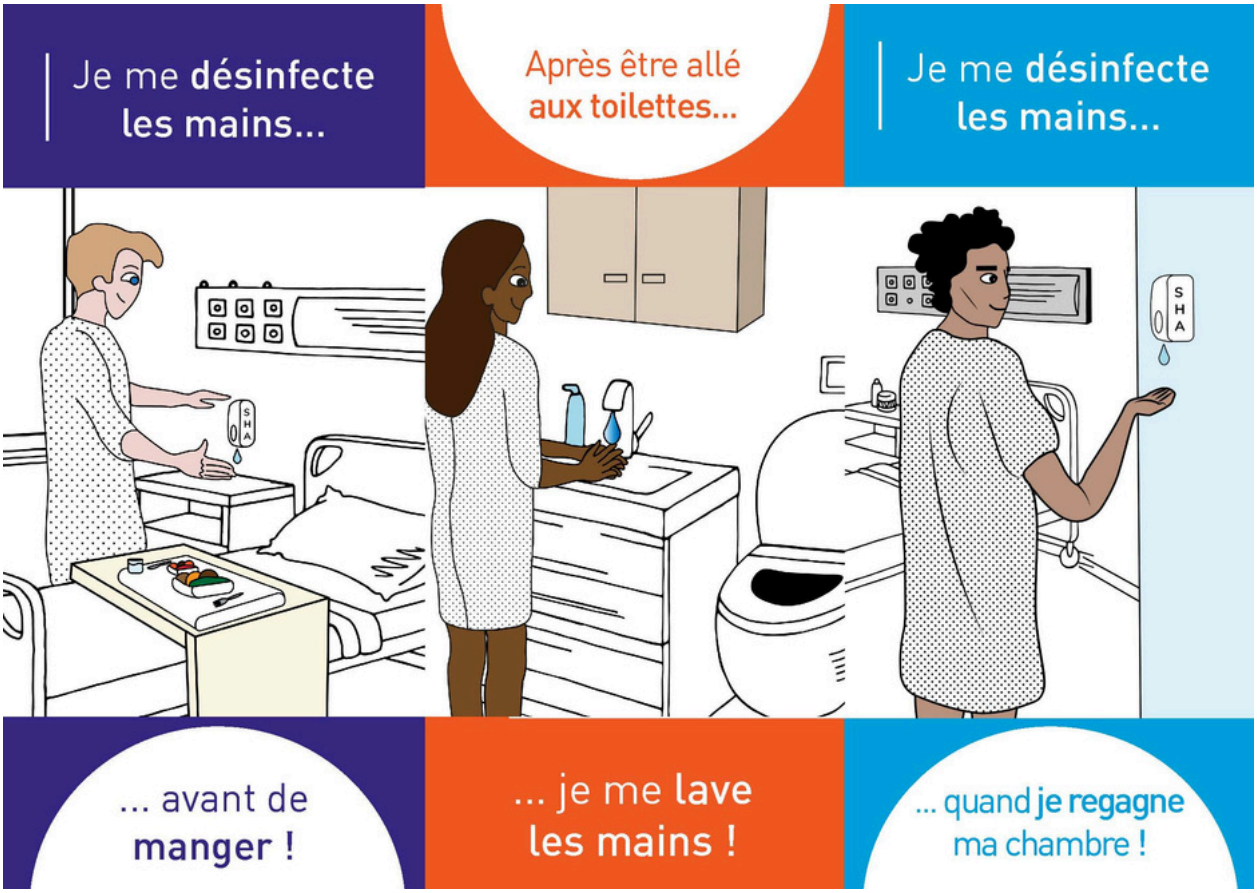
L'hygiène des mains est l'affaire de TOUS





Les **soignants doivent**, tout au long de votre hospitalisatio, **réaliser une hygiène des mains** lors des moments suivants : avant et après avoir touché un patient, avant un geste à risque, après avoir touché l'environnement du patient, ...

V1 -2022


Je me désinfecte les mains...
Après être allé aux toilettes...
Je me désinfecte les mains...
... avant de manger !
... je me lave les mains !
... quand je regagne ma chambre !


Je me protège des infections
J'ai une question?
Je me protège des infections
Quand je séjourne en collectivité.
Je demande à un professionnel !
www.preventioninfection.fr
#J'agispourmasanté
Quand je suis hospitalisé(e).
RéPias
MATIS
RéPias
MATIS

CPias Île-de-France

PORT DU MASQUE

Quand porter un masque ?



Si vous présentez des signes d'infections respiratoires



Portez un masque chirurgical !

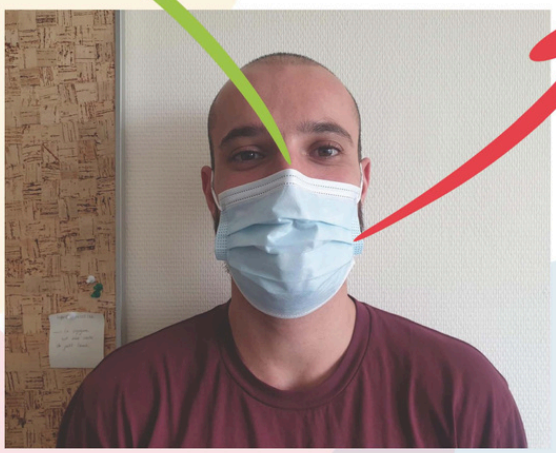
A l'hôpital, il peut être porté par tous, surtout en période épidémique (grippe, Covid, ...)

Comment porter un masque ?

AVANT de mettre un masque : **pensez à bien vous laver les mains !**

Le masque doit recouvrir le **NEZ**, la **BOUCHE** et le **MENTON**

Il doit être bien **pincé au niveau du nez**



*Flashez ce QR code pour voir **comment mettre un masque***

Une fois mis en place, le masque ne doit pas être manipulé sans hygiène des mains

*La vidéo disponible via le QRcode ci-contre vous permettra de comprendre les **conséquences d'une manipulation de masque sans hygiène des mains***

Lorsque vous enlevez votre masque, retirez-le en le **tenant** par les **attaches** puis mettez-le dans la **poubelle**

V1 -2022

Bon à savoir

LA RECHERCHE CLINIQUE



La recherche est l'une des missions importantes développées par les équipes du centre hospitalier de Chartres.
Pendant votre séjour, un professionnel de santé pourra ainsi vous proposer de participer à une recherche clinique dont il vous exposera les objectifs et le déroulement ; aucune recherche ne pouvant être menée sans votre information et votre accord préalable.
Toutes les données de soins vous concernant pourront être enregistrées dans des bases de données pour des projets de recherche en santé.
Leur constitution et utilisation obéissent strictement à la réglementation (CNIL, Règlement Général de Protections de Données). Sauf opposition expresse de votre part ou celle de votre représentant légal, ces données et échantillons issus du soin sont conservés et utilisés, toujours en toute confidentialité.
Vous disposez du droit, même après votre sortie de l'hôpital, d'effectuer un recours auprès de Monsieur le Délégué à la protection des données dpo@ch-chartres.fr.

Bon à savoir

MON ESPACE SANTÉ

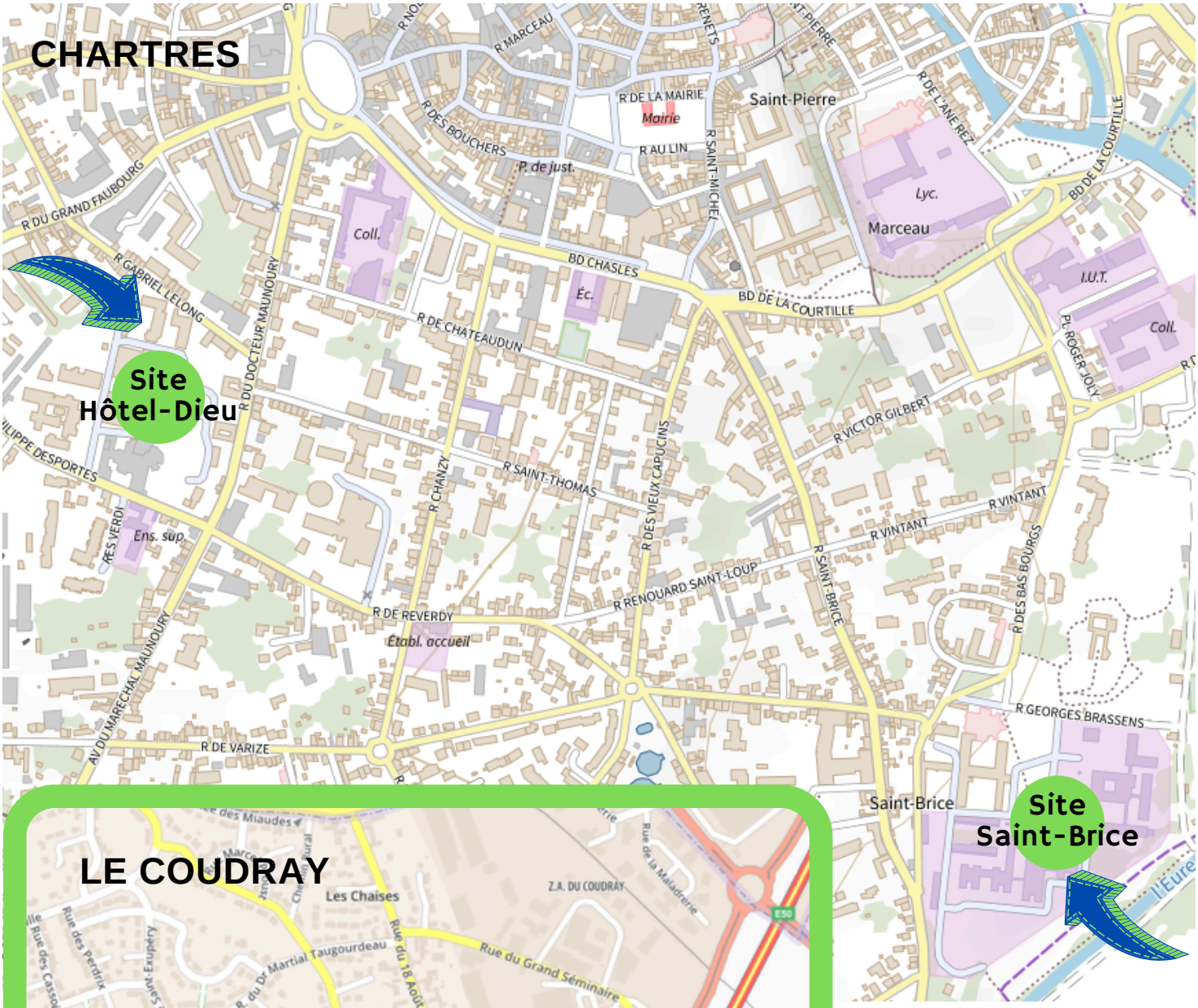
Mon espace santé, ou espace numérique de santé est un espace numérique individuel et permet à tous les usagers du système de santé en France de stocker leurs documents et leurs données de santé de façon gratuite et sécurisée mais aussi de les partager avec des professionnels de santé.
Vous pouvez comme vos professionnels de santé déposer tous vos documents importants dans Mon espace santé. Votre caisse d'assurance maladie y dépose automatiquement votre historique de soins. Rendez-vous sur monespacesante.fr depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone.

MON ESPACE SANTÉ
VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.

SÉCURITÉ SOCIALE l'Assurance Maladie

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ
Liberté Égalité Fraternité

msa santé famille retraite services


CHARTRES
Site Hôtel-Dieu
Site Saint-Brice
Saint-Pierre
Marceau
Saint-Brice
Mairie
Coll.
Lyc.
I.U.T.
Éc.
Ens. sup.
Établ. accueil
R DE LA MAIRIE
R DES BOUCHERS
R AU LIN
R SAINT-MICHEL
R MARCEAU
R DU GRAND FAUBOURG
R GABRIEL LELONG
R DU DOCTEUR MAUNOURY
BD CHASLES
BD DE LA COURTILLE
R DE CHATEAUDUN
R CHANZY
R SAINT-THOMAS
R DES VIEUX CAPUCINS
R VICTOR GILBERT
R VINTANT
R RENOUARD SAINT-LOUP
R SAINT-BRICE
R DES BAS BOURGS
R GEORGES BRASSENS
R DE VARIZE
R DE REVERDY
AV DU MARECHAL MAUNOURY
PL ROGER JOLY
R DE L'ANE REZ
BD DE LA COURTILLE


LE COUDRAY
Les Chaises
Z.A. DU COUDRAY
Rue du Grand Séminaire
Rue du 18 Août
R. du Dr Martial Taugourdeau
Avenue Gabriel Loire
Rue Claude Bernard
Rue des Chaises
Hôpital Louis Pasteur
Rue de l'Ancienne Mairie
Rue des Venelles
Rue de la Maladrerie
A11
N123
E50



DIRECTION DES HÔPITAUX DE CHARTRES :

8 rue Claude Bernard - CS70123
28630 LE COUDRAY

HÔPITAL LOUIS PASTEUR :

4 rue Claude Bernard
28630 LE COUDRAY

SITE SAINT-BRICE :

rue Georges Brassens
28 000 CHARTRES

SITE HÔTEL-DIEU :

34 rue du Docteur Maunoury
28 000 CHARTRES

Tel : 02 37 30 30 30

www.ch-chartres.fr

Suivez-nous sur :

Création : Service Communication
Impression : Reprographie
Hôpitaux de Chartres