

Bienvenue



## LIVRET d'accueil



8 rue Pierre et Marie Curie • 05200 EMBRUN  
Tél. 04 92 43 73 00 • [sec.direction@ch-embrun.fr](mailto:sec.direction@ch-embrun.fr)  
[www.ch-embrun.fr](http://www.ch-embrun.fr)





*Approuvé par le Directeur Général de l'Agence régionale de santé de la région PACA, le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) des Alpes du Sud a été créé le 1<sup>er</sup> juillet 2016 afin de répondre à la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé.*

## ■ LES MEMBRES DU GHT

Le GHT réunit six centres hospitaliers :

- le Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud de Gap-Sisteron, désigné établissement support du GHT ;
- le Centre Hospitalier des Escartons de Briançon ;
- le Centre Hospitalier Buëch-Durance de Laragne ;
- le Centre Hospitalier d'Embrun ;
- le Centre hospitalier d'Aiguilles-Queyras ;
- le Centre Hospitalier Pierre Groues de Barcelonnette.

Les professionnels de ces établissements ont vu dans le GHT l'opportunité de consolider l'offre hospitalière publique de soins sur le territoire en garantissant une gradation des parcours de santé et un égal accès aux soins pour tous.

## ■ LE PÉRIMÈTRE

Conformément aux propositions de l'ARS PACA, le périmètre géographique du GHT correspond au département des Hautes-Alpes. Toutefois, le nord du département des Alpes de Haute Provence a également été intégré en raison de spécificités organisationnelles.



## ■ LES ORIENTATIONS MÉDICALES DU GHT

Depuis sa création, le GHT a défini une stratégie de coopération des six membres pour les prochaines années. Un projet médical et un projet de soins partagés ont ainsi été adoptés, faisant émerger six grands axes de travail :

- 1 Structurer sur le territoire des filières identifiées et reconnues de prise en charge des patients permettant un parcours de soins gradué et cohérent sur le plan somatique et psychiatrique.
- 2 Disposer de fonctions supports efficaces bénéficiant à tout établissement du territoire.
- 3 Favoriser une organisation efficace de la permanence des soins sur le territoire.
- 4 Garantir l'attractivité du territoire pour faciliter les recrutements médicaux, notamment dans les spécialités particulièrement concernées par les évolutions de la démographie médicale.
- 5 Mettre en œuvre une politique d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins commune à tous les établissements.
- 6 Développer les liens de partenariat avec le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) référent du GHT, l'Assistance publique des hôpitaux de Marseille, tout en conservant les collaborations existantes avec le CHU de Grenoble et le Centre de lutte contre le cancer régional, l'Institut Paoli Calmettes.

Sont concernées par ces orientations  
les filières et les fonctions supports suivantes :

- URGENCES-SOINS CRITIQUES
- CHIRURGIE-ANESTHÉSIE
- MÉDECINE
- FEMME-ENFANT
- GÉRIATRIE

- PSYCHIATRIE
- PHARMACIE
- BIOLOGIE
- IMAGERIE
- INFORMATION MÉDICALE



|                                   | CHICAS<br>Gap | CHICAS<br>Sisteron | CHAQ<br>Aiguilles en<br>Queyras | CHEB<br>Briançon | CHE<br>Embrun | CH Bûech<br>Durance /<br>Lagne | CH<br>Barcelonnette |
|-----------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------|------------------|---------------|--------------------------------|---------------------|
| Établissement<br>support du GHT   | ✓             |                    |                                 |                  |               |                                |                     |
| Laboratoire                       | ✓             | ✓                  |                                 | ✓                |               |                                |                     |
| Scanner                           | ✓             | ✓                  |                                 | ✓                |               |                                |                     |
| IRM                               | ✓             |                    |                                 | ✓                |               |                                |                     |
| TEP scan                          | ✓             |                    |                                 |                  |               |                                |                     |
| Médecine<br>nucléaire             | ✓             |                    |                                 |                  |               |                                |                     |
| Radiothérapie                     | ✓             |                    |                                 |                  |               |                                |                     |
| SAMU                              | ✓             |                    |                                 |                  |               |                                |                     |
| SMUR                              | ✓             | ✓                  |                                 | ✓                |               |                                |                     |
| Urgences                          | ✓             | ✓                  |                                 | ✓                | ✓             |                                |                     |
| Réanimation                       | ✓             |                    |                                 |                  |               |                                |                     |
| Soins<br>continus                 | ✓             |                    |                                 | ✓                |               |                                |                     |
| Maternité                         | ✓             |                    |                                 | ✓                |               |                                |                     |
| Médecine                          | ✓             | ✓                  | ✓                               | ✓                | ✓             | ✓                              | ✓                   |
| Chirurgie                         | ✓             |                    |                                 | ✓                |               |                                |                     |
| Psychiatrie                       |               |                    |                                 | ✓                |               | ✓                              |                     |
| Soins de suite<br>et réadaptation | ✓             | ✓                  |                                 |                  | ✓             | ✓                              | ✓                   |
| Soins longue<br>durée             | ✓             |                    |                                 | ✓                | ✓             | ✓                              |                     |
| EHPAD                             | ✓             | ✓                  | ✓                               | ✓                | ✓             | ✓                              | ✓                   |
| MAS                               |               |                    |                                 |                  |               | ✓                              |                     |
| Foyer d'accueil<br>médicalisé     |               |                    | ✓                               |                  |               | ✓                              |                     |
| SSIAD                             |               |                    | ✓                               |                  | ✓             |                                |                     |



## ■ LES PROJETS À COURT TERME

- La mise en place d'un pôle inter-établissement de gastro-entérologie.
- L'organisation en commun de la biologie médicale.
- Le déploiement de la télémédecine.
- L'utilisation d'un Dossier Patient Informatisé (DPI) identique pour Gap-Sisteron, Embrun et Briançon.
- L'automatisation du circuit du médicament.
- Le développement de la Récupération Améliorée Après Chirurgie (RAAC).
- La mise en œuvre d'un GIE public-privé pour la gestion des 3 IRM du territoire.
- Le partenariat public-privé en médecine nucléaire.

## ■ LE MÉCÉNAT

En lançant une politique de mécénat, le GHT souhaite renouer avec une tradition philanthropique hospitalière remontant au VI<sup>e</sup> siècle.

Grâce aux dons, chacun, particulier ou entreprise, peut devenir mécène et contribuer à la mise en œuvre de toute action dans les domaines de la santé, en faveur de l'humanisation de la prise en charge du patient, de la modernisation des équipements, ou de l'innovation. Les avantages fiscaux sont ceux réservés au Mécénat pour les entreprises et les particuliers par le Code Général des Impôts.

Les donateurs ont le choix de soutenir soit l'ensemble du GHT, soit un établissement en particulier, voire même de destiner leur don à un service ou un projet spécifique.



# Bienvenue au

## Centre Hospitalier d'Embrun



**Présentation** ..... p. 8

**Les services** ..... p. 9

**Les professionnels qui vous entourent** ..... p. 12

**Votre admission** ..... p. 13

**Vos frais de prise en charge** ..... p. 14

**Votre séjour** ..... p. 15

**Votre Sortie** ..... p. 18

**Vos droits** ..... p. 19

**Pour votre information** ..... p. 21

**Votre avis** ..... p. 23



### Le mot du DIRECTEUR Centre Hospitalier d'Embrun

Madame, Monsieur,

Le Centre Hospitalier d'Embrun est au service de la population et de ses besoins de santé, 24 heures sur 24 car il dispose d'un service d'urgences.

Votre état de santé nécessitant une hospitalisation ou une consultation, nos services et nos professionnels sont à votre disposition et à votre écoute. Attachés aux valeurs du service public hospitalier, ils mettront en œuvre leurs compétences et leur dévouement pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Le Centre Hospitalier d'Embrun constitue une des composantes du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) des Alpes du sud. Par conséquent, il mène une politique de collaboration toujours plus étroite avec les autres hôpitaux du département

et de la région pour mettre à votre service un maximum de compétences scientifiques et technologiques. En outre, un partenariat continu et interactif avec les médecins traitants et tous les professionnels de santé de ville, dans l'intérêt de leurs patients hospitalisés, est en place et s'améliore sans cesse.

Le présent livret d'accueil a pour but de vous présenter notre hôpital et de répondre aux questions que vous vous posez fort légitimement quant à son organisation et son fonctionnement internes.

À votre service, si les circonstances de la vie vous conduisent à séjourner dans notre structure.

*Le Directeur du Centre Hospitalier d'Embrun*



Le Centre Hospitalier d'Embrun, établissement public de santé, dispose de 208 lits et 37 places de SIAD répartis en trois sites d'accueil distincts de 600 mètres.

Il s'agit une personne morale de droit public qui a pour mission d'assurer une prise en charge globale du patient en tant qu'individu, à travers les soins dispensés.

Il est géré par un Conseil de Surveillance qui définit les orientations stratégiques de l'établissement.



**Le Centre Hospitalier d'Embrun**  
*Établissement public de santé*

8 rue Pierre et Marie Curie

Tél. : 04 92 43 73 00

Mail : sec.direction@ch-embrun.fr

www.ch-embrun.fr

**62**  
LITS

- un service des Urgences fonctionnant 24h sur 24 ;
- des services de soins assistés d'un Service d'Information Médicale ;
- des services médico-techniques (Imagerie, Pharmacie, Centre Périnatal de Proximité) ;
- une Unité de Rééducation et de Réadaptation Fonctionnelle (Kinésithérapeute, Ergothérapeute, Diététicienne) ;
- un Département d'Information Médicale ;
- des services administratifs ;
- des services techniques et logistiques.

« Les Chanterelles » : Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)

6 rue Delattre de Tassigny

Tél. : 04 92 44 63 00

Mail : accueil.chanterelles@ch-embrun.fr

La présentation détaillée de ce site fait l'objet d'une plaquette spécifique.

**83**  
LITS

« Lou Village » : Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) et Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

22 chemin des Croix

Tél. : 04 92 23 26 00

Mail : accueil.louvillage@ch-embrun.fr

La présentation détaillée de ce site fait l'objet d'une plaquette spécifique.

**63**  
LITS

Le Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD)

Les locaux sont situés au 2<sup>e</sup> étage de l'EHPAD « Les Chanterelles »  
6 rue Delattre de Tassigny

Tél. : 04 92 43 63 81

La présentation détaillée de ce site fait l'objet d'une plaquette spécifique.

**37**  
PLACES

Assurant une permanence d'accueil et de soins 24h sur 24, le Centre Hospitalier d'Embrun met à votre disposition différents services.



Le Centre Hospitalier d'Embrun est organisé en 3 pôles médicaux (le pôle polyvalent, le pôle gériatologique et le pôle médico-technique). Les noms des responsables de pôle, des médecins et cadres de santé sont répertoriés sur la fiche n°1 disponible en fin de livret.

**■ PÔLE POLYVALENT**

• **Le service des Urgences et unité d'hospitalisation de Courte Durée**

Cette unité de proximité assure en permanence nuit et jour, l'accueil, le traitement des patients, ou si l'état le nécessite, l'orientation vers un service spécialisé dans un autre centre. Doté de deux salles de soins modernes, d'une salle de plâtre et d'équipements médicaux adaptés, ce service est placé sous la responsabilité d'un médecin praticien hospitalier. Il dispose de lits UHCD (Unité d'Hospitalisation de Courte Durée).

• **Le Service de Médecine Polyvalente**

Ce service accueille des patients adultes, à proximité de leur lieu de vie habituel et nécessitant des soins aigus polyvalents. Il dispose de 14 lits, dont 1 lit identifié de soins palliatifs - LISP.

• **L'Unité de Soins de Suite et de Réadaptation Polyvalente (USSRP)**

Ce service accueille des patients adultes pour réadaptation et rééducation dans les suites d'une chirurgie (en particulier orthopédique) ou d'un épisode médical aigu, l'objectif est de permettre la réadaptation des patients lors de leur sortie. Il dispose de 20 lits.

• **Le Centre Périnatal de Proximité (CPP)**

Sous la responsabilité d'une sage-femme, il fonctionne 4 jours par semaine (lundi, mardi, jeudi et vendredi) de 9h à 17h, le mercredi de 9h à 12h. Consultations possibles entre 12h et 14h.

Il assure :

- des consultations de gynécologie-obstétrique et de pédiatrie, réalisées par des médecins spécialistes venant du Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud et du Centre

Hospitalier de Briançon, des examens d'échographie en relation avec le service d'imagerie.

- des consultations assurées par la sage-femme qui vont de la déclaration de grossesse à la visite post natale ;
- la surveillance des grossesses à risque, en liaison avec les maternités du Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud et du Centre Hospitalier de Briançon (monitoring et examens divers) et les médecins généralistes ;
- des séances de préparation à l'accouchement, y compris l'entretien du 4<sup>e</sup> mois de la grossesse ;
- des séances de gymnastique aquatique prénatale ;
- des séances d'information sur la grossesse et le nouveau-né organisées conjointement avec les services du Conseil Général ;
- des séances de rééducation périnéale ;
- des consultations de suivi gynécologique de prévention (frottis...), contraception ;
- des IVG médicamenteuses.

Des consultations assurées par la diététicienne en cas de diabète gestationnel ou de prise de poids excessive.

Prises de RDV : Tél. 04 92 43 73 22

email : Sage.femme@ch-embrun.fr

• **Le service des Consultations des spécialistes**

Les consultations sont assurées par des médecins spécialistes. Elles ont lieu sur rendez-vous, vous devez contacter le secrétariat médical au 04 92 43 73 33.

L'accueil administratif est assuré du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 17h.

Les spécialités représentées au Centre Hospitalier d'Embrun sont celles réparties dans le tableau fiche n°2.

**■ PÔLE GÉRONTOLOGIQUE**

• **Le Service de Médecine Gériatrique**

Dans ce service sont hospitalisées les personnes âgées présentant une pathologie aiguë ou une décompensation d'une pathologie chronique. Il dispose de 12 chambres à 1 lit, dont 1 lit identifié de soins palliatifs - LISP.

• **L'Unité de Soins de Suite et de Réadaptation Gériatrique (USSRG)**

Ce service assure la rééducation / réadaptation de personnes âgées généralement poly pathologiques. Il dispose de 14 lits.



## • L'Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

Cette unité installée sur le site de l'EHPAD « Lou Village » accueille les personnes âgées n'ayant plus leur autonomie de vie et souffrant de pathologies diverses (insuffisance rénale, diabète, maladies cardiaques et respiratoires, etc.), dont l'état nécessite une surveillance médicale et soignante constante et des traitements curatifs ou d'entretien. Y sont également traitées toutes les pathologies inhérentes au vieillissement. Il dispose de 30 lits.

## • Les consultations mémoire

Dans le cadre d'une fédération avec les autres centres hospitaliers du territoire, l'hôpital d'Embrun bénéficie d'une consultation mémoire labélisée, avec gériatre, neurologue, neuropsychologue pour des bilans approfondis et « ateliers mémoire », une orthophoniste

## • Les services médico-sociaux

### → L'EHPAD « Les Chanterelles »

La structure peut accueillir 83 résidents. Elle dispose de 71 chambres individuelles et de 6 chambres à 2 lits réparties sur 3 niveaux. L'EHPAD est située en dehors des locaux du Centre Hospitalier d'Embrun, 6 rue De Lattre de Tassigny, à proximité du centre-ville.

### → L'EHPAD « Lou Village »

La structure peut accueillir 33 résidents. L'EHPAD est situé en dehors des locaux du Centre Hospitalier d'Embrun, 22 chemin des Croix, proche du centre-ville. Cette structure, ouverte en janvier 2009,

et une psychologue clinicienne pour le soutien des malades et des aidants.

Les rendez-vous sont à prendre auprès du secrétariat (N° interne 73 40).

## • Les consultations gériatrique et fragilité

La consultation gériatrique permet de donner des avis diagnostiques et thérapeutiques pour les patients âgés poly pathologiques en situation médicale complexe.

La consultation fragilité permet d'évaluer une perte d'autonomie évitable ou réversible dès l'apparition de signes « mineurs » (perte de poids, trouble de l'équilibre, asthénie...).

## • Équipe Mobile de Gériatrie (EMG)

Elle propose un avis gériatrique et une évaluation gérontologique globale afin de participer à l'orientation de la personne âgée dans son parcours de santé.

bénéficie d'une architecture intérieure fonctionnelle et spacieuse, adaptée à la prise en charge des résidents.

## → Le Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD)

37 places sont disponibles, réparties sur les cantons embrunais et savinois, pour des personnes dépendantes, âgées de plus de 60 ans. Les soins d'hygiène, de confort et de prévention sont dispensés par une équipe d'aides soignantes, les soins techniques sont réalisés par des infirmières libérales conventionnées. L'encadrement de ce service est assuré par une infirmière coordinatrice.



## ■ PÔLE MÉDICO-TECHNIQUE

## • L'Unité de Rééducation et de Réadaptation Fonctionnelle

Ce service associe la kinésithérapie, l'ergothérapie, la diététique, dont les soins font l'objet d'une prescription médicale. Les traitements

sont dispensés par des masseurs kinésithérapeutes, deux ergothérapeutes et une diététicienne tous diplômés d'état.

## • Le service d'imagerie

Situé à côté du service des Urgences, ce

service, entièrement numérisé, est équipé de 2 salles ; une salle télécommandée, et une salle d'urgence rééquipée qui dispose aussi d'un appareil panoramique dentaire, et un statif grands axes ; une salle d'échographie dotée d'un échographe doppler couleur. Un médecin radiologue sur place ou par téléconsultation, et des manipulateurs en radiologie assurent la permanence du fonctionnement de ce service 24h/24.

## • La Pharmacie

La PUI est placée sous la responsabilité d'un pharmacien. Elle dispense les traitements des personnes hospitalisées et est habilitée à assurer des rétrocessions.

## • Le Département d'Information Médicale (DIM)

Il a pour mission principale le recueil et le traitement de l'activité médicale de l'établissement et son envoi anonyme aux organismes de tutelle. Il intervient également dans la gestion de la communication aux patients de leur dossier médical.

## ■ ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET LOGISTIQUE

## • Le Service Social

L'assistante sociale est au service du patient/résident et de son entourage pour tout problème lié à son hospitalisation. L'assistante sociale évalue les situations des patients/résidents, les informe des possibilités d'aide au retour à domicile, de placement dans divers établissements. Elle apporte une aide administrative et juridique dans l'élaboration des différents dossiers de prise en charge sociale ou financière, ainsi qu'une écoute, un soutien au patient/résident et à son entourage. Vous pouvez

## • Le Laboratoire

En partenariat de biologie médicale avec le laboratoire d'Embrun, le Centre Hospitalier dispose de prestations 24h/24. Toutefois, au niveau du service des urgences il est possible d'assurer certains examens demandés dans le cadre des admissions en urgence avec un équipement spécifique appelé « mini-lab ». Ce « mini-lab » est placé sous la responsabilité du laboratoire privé d'Embrun. Ces examens sont effectués 24h/24 toute l'année.

## • Hygiène et vigilances

Il existe une équipe opérationnelle d'hygiène. Toutes les vigilances (hémovigilance, matériovigilance, identitovigilance...) sont organisées avec des correspondants et des commissions spécifiques.

## • Diététique

Le CH d'Embrun dispose d'un service diététique qui contribue à la qualité de la prise en charge des patients.

vez prendre rendez-vous avec l'assistante sociale en téléphonant au **04 92 43 73 21**, du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h et le vendredi de 8h30 à 12h30, de 13h30 à 16h30. En cas d'absence veuillez laisser un message sur le répondeur en mentionnant votre nom et vos coordonnées téléphoniques afin que l'Assistante Sociale puisse vous rappeler.

## • Les services techniques et logistiques

Le Centre Hospitalier s'appuie également sur des services support.

## ■ ACTIVITÉS DE SANTÉ PUBLIQUE ET PARTENARIATS

## • Équipe mobile de soins palliatifs

Une équipe mobile de soins palliatifs intervient chaque semaine au Centre Hospitalier d'Embrun et participe à la formation des personnels.

## • Action de vaccination

Deux fois par mois des séances de vaccination sont proposées au public. Les dates sont communiquées dans la presse locale et disponibles à l'accueil et sur le site internet de l'hôpital.

## • CMPP - CAMSP

Le Centre Médico-Psycho Pédagogiques reçoit en consultation des enfants et des adolescents pour établir un diagnostic et, si besoin est,

un traitement ambulatoire. Il s'y pratique des thérapies et des rééducations visant à aider à résoudre des difficultés d'adaptation liées à des troubles psycho-affectifs, cognitifs ou neuropsychologiques. Le Centre d'Action Médico-Social Précoce a pour but, le dépistage, la cure ambulatoire et la rééducation des enfants de 0 à 6 ans qui présentent des déficits sensoriels, moteurs ou mentaux, en vue d'une adaptation sociale et éducative dans leur milieu naturel. Ces structures sont hébergées au Centre Hospitalier d'Embrun mais les activités sont totalement indépendantes. La gestion de ces activités dépend des PEP ADS.



Pendant votre séjour, vous serez entouré par une équipe de professionnels dévoués et compétents. Afin de vous permettre de les identifier, les personnels des services de soins, médico-techniques et socio-éducatifs portent un badge ou une étiquette sur lequel sont inscrits leur nom et leur fonction.

## ■ LES ÉQUIPES SOIGNANTES (tenue blanche)

### → L'ÉQUIPE MÉDICALE

- **Médecin** : responsable de la prise en charge, le médecin est le seul habilité à communiquer au malade (ou à sa famille) des informations sur son diagnostic et son traitement.
- **Sage-femme** : responsable du suivi des grossesses, elle assure les soins nécessaires aux parturientes et à leur nouveau-né.

### → L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

- **Cadre de santé** : responsable de l'encadrement du personnel du service, il coordonne l'organisation et la mise en œuvre des soins infirmiers et paramédicaux et garantit le bon déroulement de votre hospitalisation. Il est à votre disposition pour recueillir vos demandes, vous informer et vous conseiller.
- **Infirmier(e)** : responsable de la dispensation de soins infirmiers sur prescription médicale ou dans le cadre de son « rôle propre ».
- **Aide-soignant(e)** : assure, sous la responsabilité des infirmier(e)s, les soins d'hygiène et de confort.

- **Agent des services hospitaliers** : contribue au confort de votre hospitalisation en assurant l'entretien et l'hygiène du service, il participe également aux tâches d'hôtellerie.
- **Les rééducateurs (Kinésithérapeute, Ergothérapeute, Diététicienne)** : participent à votre prise en charge.

### → L'ÉQUIPE MÉDICO-TECHNIQUE

**Pharmacien, Préparateur en Pharmacie, Manipulateur en Radiologie**

Par son savoir faire, cette équipe participe à vos soins en effectuant vos examens et en préparant vos traitements.

### → L'ÉQUIPE SOCIO-ÉDUCATIVE

**Assistante Sociale, Psychologue, Animatrices, Accompagnateurs de Personnes Âgées Dépendantes (APAD : tenue bleue)**

Associée à l'équipe médicale et paramédicale, elle vous soutient et vous aide à trouver des réponses à vos difficultés ou à améliorer vos conditions de séjour.

<sup>1</sup> Psychologues, animatrices et APAD interviennent seulement sur l'Unité de Soins de Longue Durée et au sein des EHPAD.

■ **D'autres personnels** travaillent plus loin de vous mais sont également à votre service, il s'agit du personnel des services administratifs, logistiques et techniques.

### → L'ÉQUIPE DE DIRECTION

### → LE SERVICE QUALITÉ

### → L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

### → L'ÉQUIPE LOGISTIQUE ET TECHNIQUE

### → LE SERVICE MAINTENANCE ET HYGIÈNE (tenue blanche et bleue)



## ■ Formalités d'admission

Lors de votre admission dans l'établissement, vous devez vous présenter (ou l'un de vos proches) au bureau de la Gestion Administrative des Patients situé au 1<sup>er</sup> étage (au niveau du service des urgences), afin de constituer votre dossier administratif.

Ces formalités administratives sont nécessaires pour la prise en charge de vos frais d'hospitalisation par les divers organismes auxquels vous êtes affiliés.

En cas d'entrée par le Service des Urgences, un passage dès que possible au bureau de la Gestion Administrative des Patients reste nécessaire pour compléter votre dossier administratif. En cas de difficultés concernant l'ouverture de vos droits sociaux, le personnel du bureau de la Gestion Administrative des Patients, avec votre accord, pourra prendre contact avec l'assistante sociale.



## ■ IDENTITOVIGILANCE

Préconisée par l'Organisation Mondiale de la Santé depuis 2007, pour renforcer la sécurité des patients, l'identitovigilance est l'un des critères prioritaires de la certification des établissements de santé. Il s'agit d'un système de surveillance, de prévention et de gestion des risques liés aux erreurs d'identification des patients. Pour votre sécurité l'infirmière du service vous propose au moment de votre admission le port d'un bracelet d'identification. Ce dispositif permet à tous les intervenants d'éviter les erreurs d'identité lors de votre prise en charge.

Nous vous invitons à vérifier la conformité des éléments d'identification saisis dans la base informatique (nom de naissance, nom usuel, date et lieu de naissance, adresse, numéro de téléphone...) et à fournir une pièce d'identité lors de votre admission pour éviter toute confusion de dossier médical.

## ■ Documents à présenter lors de votre admission



### ■ Lors de votre admission, vous devrez présenter les documents suivants :

- une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, livret de famille pour les mineurs sans CNI ;
- le courrier médical attestant la nécessité de votre hospitalisation ;
- les pièces nécessaires aux demandes de prise en charge auxquelles vous pouvez prétendre :
- si vous êtes assuré social du régime général, du régime agricole, travailleur indépendant, étudiant ou retraité : votre carte vitale et/ou son attestation ;
- si vous êtes mutualiste : votre carte d'affiliation à votre mutuelle ;
- si vous êtes pensionné de guerre (bénéficiaire de l'article 115) : votre carnet de soins gratuits ;
- si vous êtes bénéficiaire de la CMU : votre attestation délivrée par votre Caisse d'Assurance Maladie ;

- si vous êtes ressortissant de la CEE : la carte européenne d'Assurance Maladie ou l'imprimé modèle E111 ;
- si vous êtes ressortissant d'un pays étranger hors CEE : votre passeport et la prise en charge de votre organisme d'assurance du pays d'origine ;
- si vous êtes bénéficiaire de l'aide médicale : la décision d'aide médicale ;
- si vous avez été victime d'un accident du travail : la feuille d'accident du travail remise par votre employeur (volet n°2) (à fournir dans les 48h).

→ Vous ne pouvez fournir aucun de ces justificatifs ?

Votre caisse d'Assurance Maladie peut établir, sous certaines conditions, une attestation d'admission en urgence à l'aide médicale de l'État (AME). Cette procédure se fera à votre demande ou à l'initiative de l'établissement de santé dans lequel vous êtes admis.



## Frais liés à l'hospitalisation

### ■ Services de Médecine ou de Soins de Suite et Unité d'Hospitalisation de Courte Durée

Les frais de séjour se décomposent ainsi :

- **le tarif journalier de prestation** correspond aux frais de séjour / hospitalisation. Il est fixé par l'Agence Régionale de l'Hospitalisation et est pris en charge à 80 % par l'Assurance Maladie (les 20 % restants correspondent au ticket modérateur et peuvent être pris en charge par votre mutuelle) et à 100 % dans les cas suivants :
  - à partir du 31<sup>e</sup> jour si vous êtes hospitalisé plus de 30 jours ;
  - si les actes pratiqués sont d'un montant supérieur à 91 euros ;
  - si vous êtes hospitalisé pour une maladie pour laquelle vous bénéficiez d'une prise en charge à 100 %, (ALD, invalidité, affection hors liste, affections multiples) ;
  - si vous êtes hospitalisé pour une maladie professionnelle ou pour un accident du travail ;
  - à compter du 1<sup>er</sup> jour de votre 6<sup>e</sup> mois de grossesse ;
  - si vous êtes pensionné militaire ou titulaire de l'article L115 ;
  - si vous dépendez du régime d'Alsace-Moselle ;
  - si vous bénéficiez de la Complémentaire santé solidaire (ex. CMU-C et ACS) ou de l'aide médicale de l'État ;
  - si vous êtes victime d'un acte de terrorisme et bénéficiez d'une prise en charge intégrale pour les soins en rapport avec cet événement dès lors que vous possédez une attestation en cours de validité.

→ **le forfait hospitalier** représente la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par son hospitalisation. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. Le montant du forfait hospitalier est fixé par arrêté ministériel. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, il est de 20 € par jour. Le forfait hospitalier n'est pas remboursé par l'Assurance Maladie. Il peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle ou votre complémentaire santé si le contrat que vous avez souscrit le prévoit. Vous n'aurez pas à payer le forfait hospitalier dans les situations suivantes :

- si vous êtes hospitalisé pour une affection liée à un accident de travail ou à une maladie professionnelle ;
- si vous êtes appelé du service national ;
- si vous êtes dans le 6<sup>e</sup> mois de grossesse (à partir du 1<sup>er</sup> jour du 6<sup>e</sup> mois de grossesse) ;
- si vous êtes pensionné militaire ou titulaire de l'article L115 ;
- si vous bénéficiez de la Complémentaire santé solidaire (ex. CMU-C et ACS) ou de l'aide médicale d'État ;
- si vous dépendez du régime d'Alsace-Moselle ;
- si votre enfant handicapé de moins de 20 ans est hébergé dans un établissement d'éducation spéciale ou professionnelle ;
- si vous êtes soigné dans le cadre d'une hospitalisation à domicile ;
- si vous êtes victime d'un acte de terrorisme et bénéficiez d'une prise en charge intégrale pour les soins en rapport avec cet événement dès lors que vous possédez une attestation en cours de validité.

Si vous n'avez pas de couverture sociale et que vos ressources ne vous permettent pas de régler ces frais, vous pouvez, dans certains cas, bénéficier de la Couverture Médicale Universelle (CMU) ou de l'aide médicale d'État. N'hésitez pas à prendre contact avec l'assistante sociale qui vous conseillera pour la constitution de votre dossier. Dans le cas où votre dossier est refusé, vous devez régler la totalité des frais d'hospitalisation.

*Si vous souhaitez calculer vos frais, reportez-vous à la fiche n°3 en fin de livret pour le détail des tarifs des prestations journalières applicables.*

### ■ Services de Soins de Longue Durée

Les frais de séjour se décomposent ainsi :

- **le tarif journalier soins** (pris en charge à 100 % par l'assurance maladie pour les assurés sociaux) ;
- **le tarif journalier hébergement** (payant ou pris en charge partiellement ou totalement par l'aide sociale aux personnes âgées) ;
- **le tarif journalier dépendance** dont une partie peut être couverte par l'allocation personnalisée d'autonomie.

## Frais de consultations externes

Les consultations et les actes externes et leurs majorations ainsi que ceux réalisés dans le service des Urgences sont pris en charge par les régimes obligatoires d'assurance maladie dans la limite des tarifs fixés par convention entre les professionnels de santé et l'assurance maladie. La participation de l'assuré peut être proportionnelle auxdits tarifs ou être fixée à une somme forfaitaire. Une attestation d'ouverture des droits (carte vitale ou son attestation) et le cas échéant la carte de mutuelle (avec laquelle l'établissement a passé convention) sont nécessaires pour bénéficier du tiers payant.



## Votre vie au quotidien



### ■ La chambre

Vous serez installé dans une chambre particulière ou à deux lits, disposant d'une penderie, d'un cabinet de toilette et d'une douche pour certaines. Toutes les chambres sont équipées d'une sonnette de lit qui vous permet d'appeler le personnel soignant à toute heure du jour et de la nuit. Le voyant lumineux doit vous rassurer, votre appel a bien été enregistré.



### ■ Le dépôt de vos objets de valeurs et argent

Afin d'éviter tout risque de perte ou de vol de votre argent ou de vos bijoux et valeurs, nous vous conseillons de les confier à votre famille et en cas d'impossibilité, de les confier en dépôt au régisseur de l'établissement. Un reçu vous sera délivré et vous pourrez en effectuer le retrait au cours du séjour ou au moment de votre sortie à la Trésorerie d'Embrun sur présentation du reçu et d'une pièce d'identité. En cas de perte ou de vol des sommes ou objets non déposés, la responsabilité de l'établissement ne saurait être mise en cause.



### ■ La télévision

Des télévisions sont à votre disposition au sein des salons réservés à cet effet. Vous avez la possibilité d'apporter votre appareil personnel et de l'installer dans votre chambre. Il en est de même pour le matériel de location. Ce matériel ne doit présenter aucune défectuosité et défaut d'isolement qui perturberait le fonctionnement des installations existantes. De plus, Nous vous demandons de bien vouloir fournir une copie de votre attestation d'assurance (responsabilité civile).



### ■ Votre Traitement en cours

Toute médication en cours doit être signalée à l'équipe soignante dès votre arrivée. Votre traitement doit être remis à l'infirmière du service, il vous sera rendu à votre sortie. Les médicaments, extérieurs à l'établissement ne sont pas autorisés.



### ■ Interdiction de fumer

Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 et aux circulaires d'application des 8 et 12 décembre 2006, il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. Cela s'entend à l'intérieur des bâtiments comme dans ses patios ou sur ses balcons ou terrasses.



### ■ Les repas

Le petit déjeuner vous sera servi à partir de 8h, le déjeuner à partir de 11h30 et le dîner à partir de 17h30 suivant la spécialité des secteurs d'activités. Les menus sont élaborés par le chef du service restauration et la diététicienne. Celle-ci peut être amenée à vous rencontrer soit sur prescription médicale, soit à votre demande. Un régime spécifique sera alors élaboré à votre intention. Il sera toujours tenu compte des pratiques alimentaires préconisées par votre religion. Un distributeur de boissons chaudes et froides est à votre disposition dans le hall d'accueil principal.



### ■ Le courrier

Courrier arrivé : le courrier arrivé à votre intention vous sera distribué dans le service. Il est conseillé à vos correspondants de ne pas oublier de mentionner sur les courriers, outre votre nom et prénom, votre numéro de chambre ainsi que le nom du service. Courrier départ : deux boîtes-aux-lettres sont à votre disposition, l'une à côté de l'accueil dans le hall central et l'autre dans le hall d'accueil de l'aile EST. La levée s'effectue tous les jours du lundi au vendredi à 11h.



### ■ Le téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un appareil téléphonique avec un numéro direct vous permettant de recevoir des communications. Si vous souhaitez utiliser le téléphone, vous devez en faire la demande à l'accueil.

**Numéro d'accès au Standard / Accueil : 9.**

Vous réglerez un forfait de mise en service d'une ligne téléphonique, un numéro vous sera attribué ainsi qu'un code personnel et secret afin que la facturation de vos communications soit vérifiable à tout moment. Si vous souhaitez connaître le tarif du forfait de mise à disposition de la ligne et des communications téléphoniques, reportez-vous à la fiche n°4 en fin de livret. L'usage du téléphone portable est toléré dans l'établissement sous réserve qu'il soit en mode silencieux ou vibreur pour le respect de chacun.



### ■ Substances interdites

Il est interdit de détenir ou de se faire apporter de l'alcool et des drogues à l'hôpital. Les médicaments durant votre séjour vous seront prescrits par le médecin.



## Votre vie au quotifien



### ■ La coiffure

Si vous êtes hospitalisé au sein du service de médecine ou de l'unité soin de suite et de réadaptation, il peut être fait appel à une coiffeuse à domicile de votre choix avec paiement direct à la coiffeuse par le patient.

Si vous êtes hospitalisé au sein du service de Médecine ou de l'unité Soins de Suite et Réadaptation, il peut être fait appel à une coiffeuse à domicile de votre choix avec paiement direct aux coiffeuses par le patient.



### ■ La pédicure

Si vous êtes hospitalisé dans l'unité de soins de longue durée, les pédicures ayant signé une convention avec l'établissement pourront être appelées par le cadre de santé en cas de besoin si l'acte relève d'une prescription médicale.

La prestation de pédicurie est comprise dans le tarif de soins.

À titre personnel, si vous désirez des soins de pédicurie, vous pouvez appeler le professionnel de votre choix, à vos frais, et après accord du médecin du service.



### ■ Les visites

Parents et amis sont les bienvenus, nous savons que leur présence est d'un grand réconfort pour vous.

Pour le bon fonctionnement du service et votre confort, les visites sont autorisées tous les jours à partir de 12h jusqu'à 20h sauf contre indication médicale.

Sachez que l'accès de votre chambre peut être interdit à tout visiteur que vous aurez jugé indésirable et que vous aurez signalé au cadre de santé ou à l'infirmier(e).



### ■ Les accompagnants

Si votre état de santé le justifie et dans la mesure des possibilités du service, un membre de votre entourage peut être autorisé à passer une ou plusieurs nuits auprès de vous. Un lit d'accompagnant sera mis à sa disposition moyennant une participation. Un repas peut être également servi à votre accompagnant ou aux personnes qui vous rendent visite.

Ces prestations, dont le tarif est indiqué sur la fiche n°4, sont à demander au cadre de santé du service et à régler au bureau de la Gestion Administrative des Patients.



### ■ Le linge

Nous vous demandons d'apporter votre linge personnel (pyjama, chemise de nuit, chaussons...) et notamment votre linge et nécessaire de toilette (savon, brosse à dent, serviette, gant de toilette...).

Il vous sera demandé de veiller à être vêtu décemment tout au long de votre séjour.

Si vous devez séjourner de façon prolongée dans notre établissement dans l'unité de soins de longue durée, vous devez impérativement marquer votre linge à votre nom et prénom.



### ■ Les activités d'animation

Des animations pour les résidents de l'unité de soins de longue durée sont proposées.



### ■ Le culte

Le personnel hospitalier respecte vos convictions. Les ministres du culte des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir, leurs coordonnées peuvent être obtenues auprès de l'équipe soignante.

Une équipe d'aumônerie catholique est au service de l'établissement (tél. : 04 92 43 73 00, poste 78 06).

Le bureau de l'aumônerie se situe à côté du salon de coiffure, au rez-de-chaussée de l'aile Est.



### ■ Les bénévoles

Les bénévoles qui interviennent sur le Centre Hospitalier font tous partie d'une association signataire de la charte des bénévoles dans les hôpitaux.

Certaines associations peuvent vous apporter aide et réconfort.

Vous pouvez vous renseigner auprès du cadre de santé du service. Ils sont porteurs d'un badge portant leur identité et le nom de l'association à laquelle ils appartiennent.

La liste des bénévoles intervenant au sein de la structure est disponible au bureau du secrétariat de direction et sur le site de l'hôpital :

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

## Les recommandations essentielles



### Consignes de sécurité en cas d'incendie

Le Centre Hospitalier d'Embrun est un Établissement Recevant du Public (ERP). Du fait de son type et de sa catégorie, il est classé en type U 3<sup>e</sup> catégorie, la Commission de Sécurité passe tous les 3 ans et lors de travaux de rénovation prévus réglementairement.

L'Établissement est équipé d'un système de détection d'incendie (détecteurs au plafond...) et d'un dispositif de protection (porte coupe feu, extincteurs, robinets d'incendie armés...). Des plans d'évacuation sont affichés à tous les étages.

➔ **En cas d'incendie dans votre chambre : gardez votre calme et prévenez immédiatement votre service ou le standard au n°9.**

➔ **En cas d'incendie hors de votre chambre : fermez portes et fenêtres pour éviter les courants d'air, calfeutrez votre porte, et si vous le pouvez, arrosez-la en attendant l'ordre d'évacuation.**

➔ **En cas d'évacuation, suivez bien les ordres donnés par le personnel et les sapeurs pompiers.**

➔ **Si la fumée rend le couloir ou l'escalier impraticable, restez dans votre chambre et manifestez votre présence à la fenêtre en attendant les sapeurs pompiers.**

### ■ Gratification

En application de la réglementation (art. R1112-51 du Code de la Santé Publique), les pourboires et gratifications au personnel sont interdits.

### ■ Animaux

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne peuvent pas être acceptés dans l'enceinte de l'établissement.

### ■ Le stationnement

Le stationnement à l'intérieur de l'établissement est limité et réglementé. De nombreuses zones sont interdites par sécurité et des places sont spécifiquement réservées. L'accès aux places restantes n'est autorisé qu'aux consultants et visiteurs handicapés.

Sachez que vous avez à disposition le parking de « l'Esplanade de la Résistance ». Ce parking vous permet un accès direct par escalier.

### ■ Respect d'autrui

Dans le but de préserver la tranquillité et le besoin de repos des malades, il est nécessaire de respecter les consignes suivantes :

- éviter un trop grand nombre de visiteurs aux mêmes heures ;
- éviter les conversations trop bruyantes ;
- éviter de recevoir des appels après 21h ;
- user avec modération des appareils de radio ou de télévision ;
- mettre le téléphone en mode silencieux ou vibreur.



## Les permissions de sortie

Des autorisations de sortie de 24 à 48h maximum peuvent vous être accordées après avis du médecin hospitalier. Elles doivent être demandées à l'infirmier du service l'avant-veille de votre départ.

Toute sortie sans accord sera signalée auprès de la Direction.

## Votre sortie définitive

L'heure et le jour de votre sortie sont fixés en accord avec le médecin du service. Seul un médecin peut autoriser votre sortie.

Si vous souhaitez quitter l'établissement sans autorisation, vous devez signer une attestation déchargeant le praticien et l'hôpital de toute responsabilité.

La sortie d'un mineur s'effectue en la présence des parents, du représentant légal ou du mandataire qui devront présenter une pièce d'identité.

L'ensemble des documents nécessaires à la continuité de vos soins vous sera transmis à votre sortie. Et sauf avis contraire de votre part, votre DMP (Dossier Médical Partagé) sera alimenté par ces documents.

## Les formalités administratives

Avant de quitter l'établissement, vous devez vous présenter au bureau de la Gestion Administrative des Patients afin de régulariser votre dossier, vous acquitter des frais éventuellement restant à votre charge et récupérer si besoin les documents qui vous seront nécessaires dans vos démarches auprès des organismes responsables de la prise en charge financière (bulletin de situation ou de sortie).

## Le transport

Vous avez toute liberté dans le choix du moyen de transport (véhicule personnel, taxi ou transport médicalisé sous réserve d'une prescription médicale) pour le retour à votre domicile.

Si votre état de santé le justifie, votre transport pourra faire l'objet d'une prescription médicale. Renseignez-vous sur les conditions de remboursement par les organismes de sécurité Sociale car ces frais vous incombent.

## LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

L'objectif de cette charte est de faire connaître aux personnes malades leurs droits essentiels (droit d'accès aux soins, droit à la qualité de l'accueil, des traitements et des soins, droit d'exprimer son consentement, droit à la confidentialité des informations, droit à l'accès aux informations les concernant, droit d'être entendu...). Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, 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 Bureau de la Gestion Administrative des Patients ou du Standard.

### LA PERSONNE DE CONFIANCE

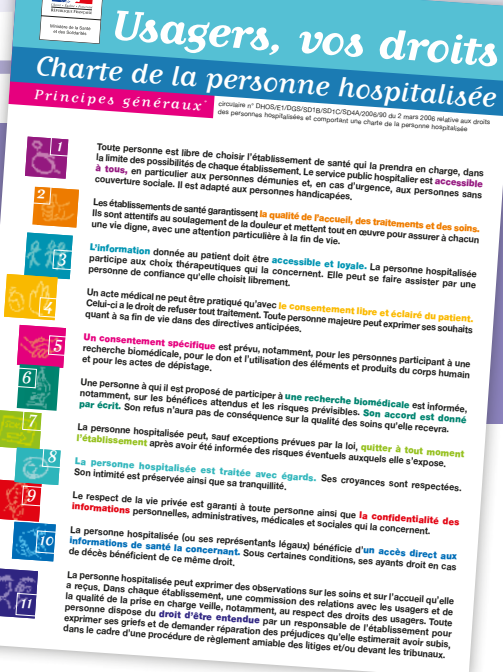
Dès votre admission, vous avez la possibilité de désigner, dans votre entourage, une personne de confiance qui pourra vous accompagner dans vos démarches, assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. À cet effet, un formulaire vous sera remis par l'infirmière. Si votre état de santé ne vous permettait pas, à un moment de votre hospitalisation, d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin, la personne de confiance sera consultée par l'équipe hospitalière. Cette désignation est valable pour la durée du séjour hospitalier mais elle est révoquée à tout moment par le patient ou résident. La personne de confiance ne se confond pas nécessairement avec la personne à prévenir en cas d'aggravation de l'état de santé ou de décès.

### DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées » pour le cas où, en fin de vie, elle ne serait pas en état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Les directives anticipées sont établies par le patient lui-même sous la forme d'un document écrit. Si vous êtes en incapacité d'écrire ou de signer vous-même, vous pouvez faire appel à deux témoins, dont votre personne de confiance si vous en avez désigné une, qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Vos directives sont révocables à tout moment : vous pouvez donc modifier, quand vous le souhaitez totalement ou partiellement, le contenu du document.

### INFORMATION SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

Tout au long de votre séjour, le médecin qui vous prend en charge vous tient informé du diagnostic, des soins qui vous sont donnés, des examens qui vous sont prescrits et de leurs résultats, des décisions thérapeutiques..., en vue d'obtenir votre consentement éclairé. Le personnel paramédical est aussi à même de vous informer, de répondre à vos questions, dans son domaine de compétences, notamment pour ce qui concerne les soins prodigués, la nature et les conditions de réalisation des examens prescrits. Des fiches d'information sont mises à votre disposition. Elles vous informent des raisons, des bienfaits attendus et des risques encourus. N'hésitez pas à



en faire la demande auprès de l'infirmière. Sauf opposition de votre part, les médecins et le personnel paramédical assurent aussi l'information de votre famille et de vos proches sur votre état de santé et les soins qui vous sont donnés. Sauf urgence, il vous est demandé de prendre rendez-vous auprès des secrétaires médicales. Chaque secrétariat médical tient à votre disposition les moyens et les horaires pour être reçu par les médecins ainsi que vos proches et familles.

### ACCÈS AUX INFORMATIONS ADMINISTRATIVES ET MÉDICALES

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, nous vous informons que les informations relatives à votre santé peuvent vous être communiquées par le médecin responsable du service où vous avez été hospitalisé. Il vous appartient d'en faire la demande écrite auprès du directeur de l'établissement. Cette demande sera transmise au DIM qui vous indiquera la procédure à suivre. À noter que la durée de conservation des dossiers médicaux (sauf cas particuliers) est actuellement de 20 ans (décret n°2006-6 du 4 janvier 2006) et que l'archivage des dossiers au Centre Hospitalier d'Embrun est centralisé. Une personne est désignée pour l'accès aux documents administratifs. Ses coordonnées sont disponibles au bureau du secrétariat de direction. Pour permettre la continuité des soins, l'équipe médicale et paramédicale transmettra aux professionnels de santé qui vous prendront en charge à votre sortie, les éléments nécessaires à la continuité de soins. Cependant, vous pouvez vous opposer à la transmission d'informations concernant votre santé à d'autres professionnels de santé. Dans certains cas, vos proches et/ou la personne de confiance, que vous avez la possibilité de désigner, pourront recevoir les informations



nécessaires pour leur permettre de vous apporter leur soutien. De même, la loi prévoit que des informations puissent être délivrées aux ayants-droits en cas de décès (pour connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits). Là encore, vous pouvez vous opposer à cette communication d'information.

#### ■ PERSONNE MINEURE

Article L1111-5 du CSP : Par dérogation à l'article 371-1 du code civil, le médecin ou la sage-femme peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque l'action de prévention, le dépistage, le diagnostic, le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. Toutefois, le médecin ou la sage-femme doit dans un premier temps s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Dans le cas où le mineur maintient son opposition, le médecin ou la sage-femme peut mettre en œuvre l'action de prévention, le dépistage, le diagnostic, le traitement ou l'intervention. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix. En cas de décès d'une personne mineure, les titulaires de l'autorité parentale conservent leur droit d'accès à la totalité des informations médicales la concernant, à l'exception des éléments relatifs aux décisions médicales pour lesquelles la personne mineure, le cas échéant, s'est opposée à l'obtention de leur consentement dans les conditions définies aux articles L. 1111-5 et L. 1111-5-1.

#### ■ VIDÉOSURVEILLANCE

Conformément au décret n°96-926 du 17 octobre 1996 relatif à la vidéosurveillance pris pour l'application de l'article 10 de la loi n°95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité, nous vous informons que le Centre Hospitalier d'Embrun est un établissement placé sous vidéosurveillance.

#### ■ INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Votre passage au Centre Hospitalier (urgences, hospitalisation, consultation) donne lieu à la constitution d'un dossier dit « dossier du patient », regroupant les informations administratives et médicales, qui sera consulté et complété chaque fois que vous reviendrez dans notre établissement. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale (DIM) de l'établissement par l'intermédiaire du praticien hospitalier responsable de la structure médicale dans laquelle vous avez reçu des soins, ou du praticien hospitalier ayant constitué votre dossier. Ces informations sont protégées par le secret médical. Elles peuvent être également utilisées de façon anonyme dans le cadre de l'analyse de l'activité de l'établissement. Les informations recueillies sont réservées exclusivement aux métiers habilités à en faire usage. L'accès aux informations contenues dans ces fichiers informatisés est protégé. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux

fichiers et aux libertés, vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification ainsi que vous opposez pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de ces données nominatives. L'instauration, à compter du 28 mai 2018, du Règlement Général de Protection des Données, renforce le principe de protection des données personnelles et de la vie privée et notamment les points suivants : assurer la transparence, la confidentialité et la sécurité des données dès leur conception, les conditions du consentement, l'obligation de portabilité des données, le droit à modification et à l'effacement des données.

#### ■ UTILISATION D'UNE MESSAGERIE SÉCURISÉE (OU SYSTÈME ÉQUIVALENT D'ÉCHANGE DE DONNÉES DE SANTÉ)

Dans le cadre de votre prise en charge, votre médecin est susceptible de transmettre des données de santé à caractère personnel vous concernant à un professionnel de santé extérieur à l'établissement, sauf opposition de votre part (article L1110-4 du code de la santé publique).

#### ■ DONNÉES HÉBERGÉES CHEZ UN HADS ET PARTAGÉES AVEC DES TIERS

Votre dossier peut être conservé soit au sein de l'établissement de santé, soit chez un hébergeur de données. Cet hébergement de données ne peut avoir lieu qu'avec votre autorisation. Si vous souhaitez accéder aux données vous concernant conservées chez un hébergeur, celui-ci ne pourra vous les communiquer qu'après avoir obtenu l'accord du professionnel ou de l'établissement de santé. Les traitements de données de santé à caractère personnel que nécessite l'hébergement sont réalisés dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

#### ■ CONFIDENTIALITÉ

Si vous souhaitez que votre présence dans notre établissement ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission, au bureau des entrées ou au cadre de santé du service.

#### ■ MÉDECIN TRAITANT

Votre médecin traitant est un intermédiaire privilégié pour vos relations avec l'établissement. N'hésitez pas à lui demander de vous aider. Pendant votre séjour parmi nous, votre médecin traitant est le mieux placé pour recueillir toute information à caractère médicale vous concernant.

#### ■ LE SECRET MÉDICAL

Le Centre Hospitalier et l'ensemble de son personnel sont soumis au secret médical. Ils mettent en œuvre les dispositifs assurant la confidentialité des informations médicales vous concernant. Le secret médical n'est pas opposable au patient : les praticiens assurent, dans le respect des règles déontologiques, l'information des personnes soignées. Le personnel paramédical participe à cette information dans son domaine de compétence et dans le respect de ses propres règles professionnelles.

**Les équipes sont à votre écoute pour répondre à toutes vos interrogations concernant vos droits et recueillir vos éventuelles oppositions.**

#### ■ Démarche qualité et gestion des risques

Toutes les équipes concourent à la qualité de votre séjour, et à ce titre, l'établissement s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche générale d'amélioration des pratiques professionnelles et de la qualité de la prise en charge.

Pour garantir la qualité des soins, le Centre Hospitalier d'Embrun est certifié tous les 4 ans et met en place un programme d'amélioration continue de la qualité.

**Les informations sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de santé : <http://www.has-sante.fr> (Rubrique accréditation et certification - rechercher un établissement)**

L'établissement s'est engagé dans le suivi d'indicateurs de la qualité et leur promotion en tant qu'outil d'évaluation et d'amélioration de la qualité.

Les résultats de ces indicateurs sont disponibles sur le tableau d'affichage destiné aux usagers dans le hall d'accueil principal et sont disponibles sur la fiche n°5 du livret d'accueil.

La CME (Commission Médicale d'Établissement) et ces sous-commissions assurent la mise en œuvre de la politique qualité et sécurité des soins définie en concertation avec la direction et en lien avec la CSIR-MT (Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques) et le COPIL QGR. Ces sous-commissions sont pluridisciplinaires associant des professionnels volontaires et représentatifs de différents métiers de l'hôpital.

#### ■ Hygiène et prévention des infections associées aux soins

On appelle infection associée aux soins, toute infection contractée par un patient à l'occasion de soins à l'hôpital. Ceci exclut toutes les infections existantes ou en incubation à l'admission à l'hôpital.

Une infection associée aux soins n'est pas forcément associée à l'existence d'une faute ou d'un risque évitable. Le risque de contracter une infection peut être augmen-

té en fonction de la sévérité de votre état et de la lourdeur des soins nécessaires.

Malgré toutes les précautions prises, des patients peuvent développer une infection associée aux soins. Cette affection peut être traitée par des médicaments anti-infectieux.

L'établissement met en œuvre chaque année un programme de lutte contre les infections associées aux soins afin d'en limiter la fréquence et la gravité. Ce programme comprend des actions de formation, de prévention, de surveillance et d'évaluation. Elles sont coordonnées par le Comité de Lutte contre les Infections associées aux soins (CLIN) et mises en place en collaboration avec l'Équipe d'Hygiène Hospitalière (EOH) et les correspondants en hygiène médicaux et paramédicaux présents dans les services.

Certaines situations peuvent exiger un renforcement des mesures d'hygiène pour limiter les risques de contagion. Dans ce cas, des consignes sont données au patient (interdiction de sortir de sa chambre, limiter le nombre de visites...)

En cas de questionnement sur les infections associées aux soins ou sur les pratiques du service, vous pouvez vous adresser au cadre de santé du service.

*Le résultat du tableau de bord des infections associées aux soins (Indice Composite des activités de lutte contre les infections associées aux soins (ICALIN), indicateur de consommation des solutions hydroalcooliques (ICSHA) et indice composite de bon usage des antibiotiques (ICATB)) permettant de mesurer l'engagement de l'établissement dans la lutte contre les infections associées aux soins est disponible sur le tableau d'affichage destiné aux usagers dans le hall d'accueil principal.*

#### ■ Don d'organes et de tissus

La greffe d'organe, c'est le remplacement d'un organe défaillant par un organe sain appelé greffon. Le nombre de personnes ayant besoin d'une greffe d'organes pour continuer à vivre ou pour mieux vivre, augmente chaque année du fait de l'allongement de la durée de vie mais aussi du fait d'un manque de greffons.



La loi a adopté le principe du consentement présumé. Ainsi, toute personne est considérée consentante au prélèvement de ses organes et tissus après sa mort si elle n'a pas manifesté son opposition de son vivant.

## → Cette opposition peut se faire soit :

- par l'inscription sur le Registre National des Refus (demande d'inscription datée, signée, accompagnée de la photocopie de tout document susceptible de justifier de l'identité de son auteur, adressée par voie postale à :

**Agence de biomédecine  
Registre National des Refus  
1 avenue du Stade de France  
93212 SAINT-DENIS LA PLAINE CEDEX  
Par internet sur le site :  
« Registre national des refus »**

- en informant oralement sa famille de façon à ce qu'elle puisse témoigner de cette opposition après le décès ;
- soit par l'expression écrite de cette opposition, sur quelque support que ce soit (déclaration conservée sur soi).

Ce refus est révoquant à tout moment. Le don d'organes est gratuit. Des plaquettes d'information sont à votre disposition à l'accueil et dans les salles d'attente.

## ■ Prise en charge de la douleur

Au Centre Hospitalier d'Embrun, les équipes soignantes s'engagent à tout mettre en œuvre pour soulager votre douleur et à vous donner les informations utiles. À votre entrée, la douleur sera évaluée de façon personnalisée. Plus vous donnerez d'informations sur votre douleur, mieux les traitements seront adaptés. Une évaluation régulière sera donc effectuée. Il est important que vous préveniez si le soulagement est insuffisant en sachant que différents moyens de soulagement sont disponibles : relaxation/respiration, prise en charge en kinésithérapie ; réflexion sur l'installation confortable avec l'aide de l'ergothérapeute ; soutien psychologique/hypnose... Si besoin, l'équipe soignante peut faire appel à des spécialistes compétents dans la prise en charge de la douleur : médecin neurologue, service d'algologie du CHICAS de Gap et une équipe mobile de soins palliatifs. L'établissement a mis en place un CLUD (Comité de Lutte Contre la Douleur) qui rassemble les professionnels de santé pour prévenir et lutter contre la douleur et dispose d'une équipe composée de médecins et d'infirmières formés. L'information et la formation des professionnels, l'information des patients et de leur entourage, la mise en œuvre des moyens spécifiques et médicamenteux, l'évaluation des actions sont au cœur de ses objectifs.

## ■ VOTRE SATISFACTION

L'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est une priorité de l'établissement ; vous pouvez nous y aider en nous faisant part de vos appréciations, de votre avis sur les conditions d'accueil et de prise en charge, à l'aide du questionnaire de sortie annexé à ce livret. Vous pouvez également nous faire part de vos observations éventuelles par courrier.

Vous pourrez également être amenés à partager votre expérience patient via des questionnaires spécifiques ou des enquêtes de satisfaction thématiques.

Les résultats des différents indicateurs qualité tel que la certification du Centre Hospitalier d'Embrun sont consultables sur le site Internet de la Haute Autorité de Santé à l'adresse suivante :

<http://www.has-sante.fr>

ainsi que sur le site internet SCOPE Santé à l'adresse suivante :

<http://www.scopesante.fr>

L'analyse de la satisfaction des usagers est disponible dans le bilan annuel de la Commission des Usagers, consultable au secrétariat de direction.

sans délai (article R 1112-91 du Code de la Santé Publique).

Les 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.

La CDU peut intervenir dans la gestion des réclamations et des plaintes car cette commission est chargée tout d'abord de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches pour les litiges ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Cette commission a aussi pour mission de contribuer, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des malades et de leurs proches.

Les représentants des usagers de la CDU peuvent être contactés par courrier adressé à la Direction de l'établissement ou par mail à l'adresse suivante :

**commissionusagers@ch-embrun.fr.**

La composition nominative de la CDU est annexée à ce livret (fiche n°6).

## ■ Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI)

Si le patient ou ses ayants droits estiment dommageable à leur égard la prise en charge par l'hôpital, ils peuvent saisir d'une demande d'indemnisation soit au directeur, soit à la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections associées aux soins (adresse ci-dessous). Les modalités de saisie de cette commission sont détaillées dans le point XI de la Charte de la Personne Hospitalisée.

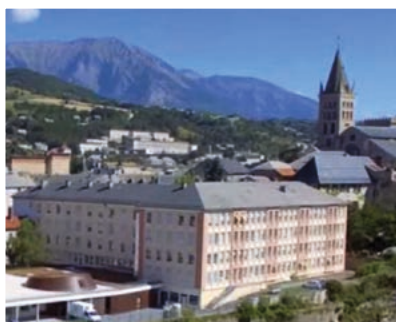
**Commission Régionale de Conciliation  
et d'Indemnisation de la Région PACA  
Pôle interrégional  
119 avenue du Maréchal de Saxe  
69003 LYON**

## ■ Vos réclamations, contestations La Commission des Usagers des établissements de santé (CDU)

En cas d'insatisfaction, vous avez la possibilité d'exprimer oralement vos griefs auprès du médecin responsable ou du cadre de santé du service dans lequel vous avez été pris en charge.

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous êtes informé de la faculté que vous avez, soit d'adresser vous-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir votre plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document vous sera délivrée

*Nous espérons que ce livret d'accueil vous a permis de mieux faire connaissance avec le Centre Hospitalier d'Embrun. Si vous avez des questions particulières auxquelles le livret ne répond pas, n'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel.*



Le Centre Hospitalier est situé à l'extrémité de l'éperon rocheux sur lequel est construite la ville d'Embrun. Il est très proche du centre-ville et domine de 70 m la vallée de la Durance.



PEFC

10-31-2912 • Crédits photos : CH Embrun & Adobe Stock • Sous réserve d'erreurs typographiques • France Impression • 388315