CENTRE HOSPITALIER ANGOULÊME

Livret d'Accueil Patient

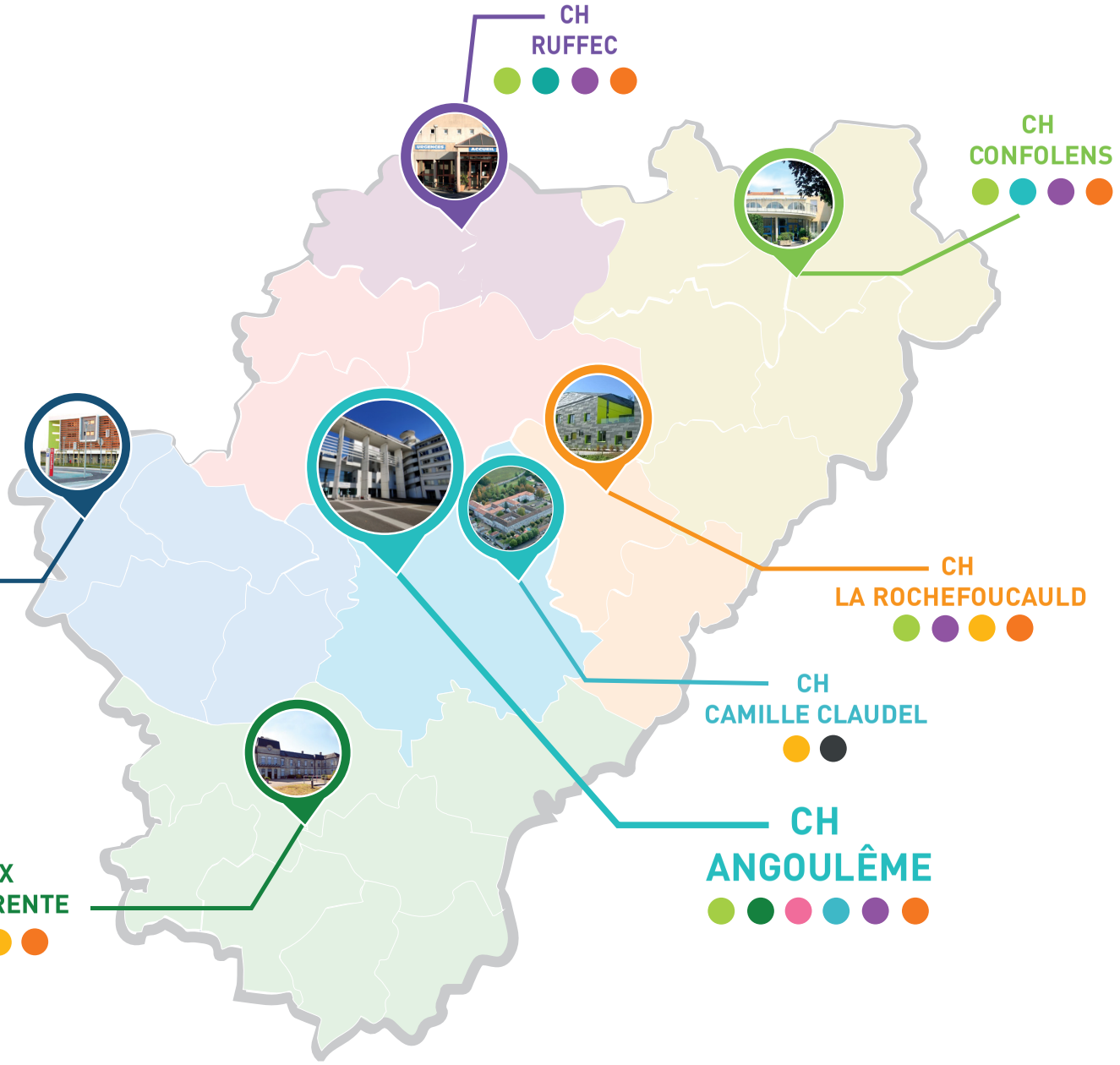
Établissement support des 7 établissements membres du

GHT de Charente
Groupement Hospitalier de Territoire

GHT de Charente
Groupement Hospitalier de Territoire

LES ACTIVITÉS

- MÉDECINE
- CHIRURGIE
- MATERNITÉ
- URGENCES
- SSR
- FAM/MAS
- USLD/EHPAD
- SANTÉ MENTALE



Sommaire

Le mot du directeur et du Président
de la Commission Médicale d'Établissement ..... P 03
Nos valeurs ..... P 03
Nos chiffres clés ..... P 05
Accéder au CHA ..... P 07
Les numéros utiles ..... P 07

Votre arrivée

Bien préparer votre venue ..... P 09/10
Formalités d'entrée ..... P 11/12
Accueil personnalisé ..... P 13
Frais d'hospitalisation et de consultation ..... P 14/15

Votre séjour

Règles de vie à l'hôpital ..... P 17
Les professionnels qui vous entourent ..... P 18/19
Vos volontés ..... P 20
Prestations hôtelières ..... P 20
Vos proches ..... P 21

A vos côtés à l'hôpital ..... P 23

Vos droits, vos devoirs ..... P 27/29

Nos engagements en faveur de la qualité et de la sécurité des soins ..... P 31/33

Votre sortie ..... P 35/37

Annexes ..... P 38

CENTRE HOSPITALIER ANGOULÊME

Jean-Rémi RICHARD
Directeur général

Dr Cyrille NOWAK
Président de la Comissiion Médicale d'Etablissement

Mot d'accueil du Directeur général, Jean-Rémi RICHARD et du Président de la Commission Médicale d'Etablissement, Dr Cyrille NOWAK

Vous-même, votre enfant ou un proche allez être hospitalisé dans un service du CH Angoulême (CHA), établissement de référence de Charente.

Nous tenons à vous remercier de la confiance que vous témoignez envers les équipes du CHA qui vont se mobiliser et vous accompagner tout au long de votre séjour.

Afin de faciliter celui-ci, vous trouverez dans ce livret les principales informations dont vous aurez besoin. Les professionnels sont à votre écoute et à celle de vos proches pour vous entendre, vous informer, vous rassurer, vous soulager. Ils vous accompagneront dans le respect des bonnes pratiques et des valeurs du service public afin de vous offrir la meilleure qualité des soins exigée par votre état de santé. Ils seront attentifs pour répondre au mieux à vos attentes.
L'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des patients est une priorité constante.

C'est pourquoi nous attachons une importance particulière à l'analyse des questionnaires de satisfaction que nous vous invitons à compléter. Soyez assuré que nous mettons tout en œuvre afin que tout se passe pour le mieux et vous souhaitons un prompt rétablissement.

Nos valeurs

+ Égalité d'accès aux soins
+ Neutralité & Laïcité
+ Bientraitance
+ Continuité et la permanence des soins
+ Proximité
+ Éthique
+ Adaptabilité
+ Développement durable

Nos chiffres clés

9 283
interventions chirurgicales aux blocs

4 333
hospitalisations en chirurgie ambulatoire

132 212
journées d'hospitalisation

221 830
consultants externes

1 236
tonnes de déchets

90 012
actes d'imagerie

1 053 769
repas servis

199 847
journées en EHPAD

56 724
passages aux urgences

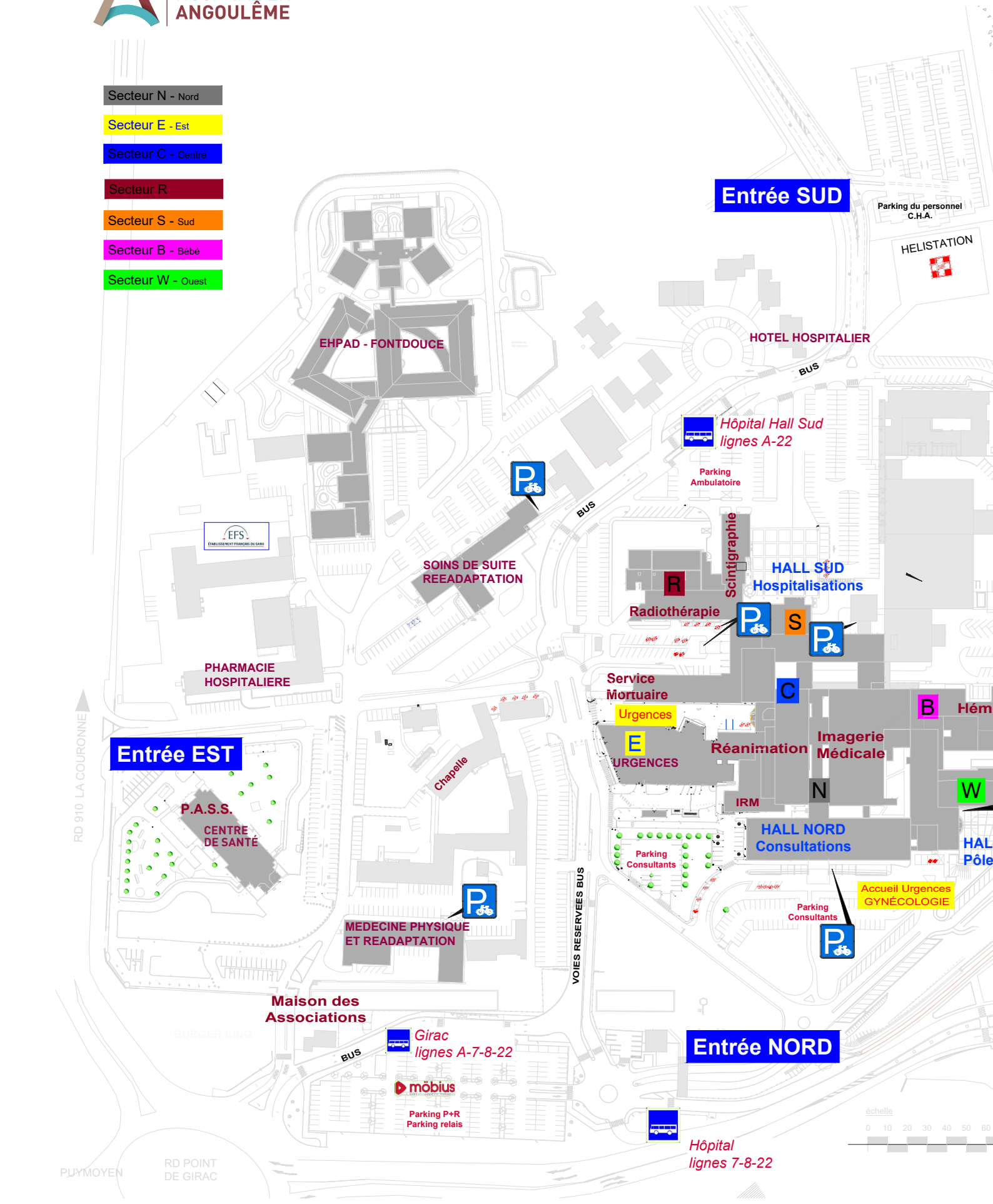
204 392
appels entrants SAMU Centre 15

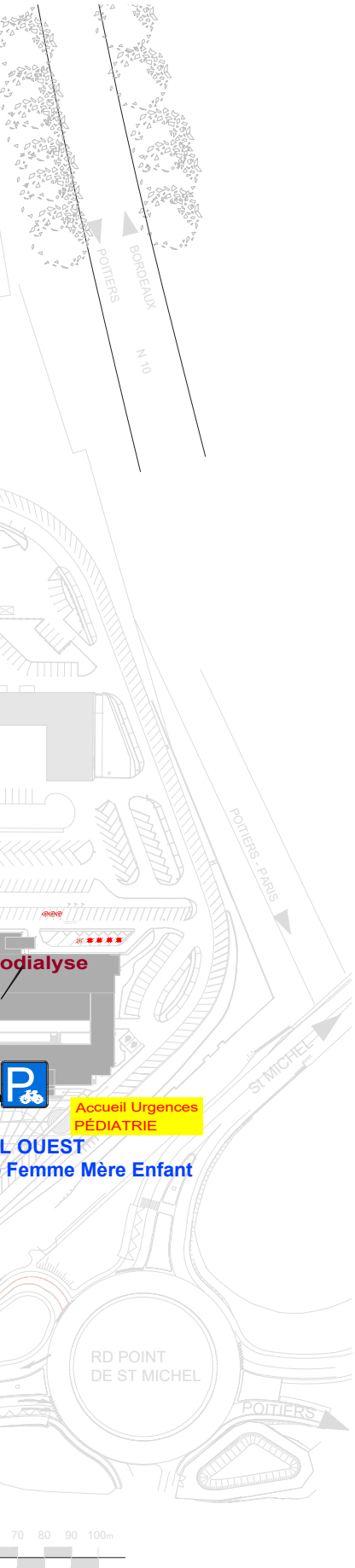
1 134
lits

1 262
tonnes de linge

1 290
naissances

CENTRE HOSPITALIER ANGOULÊME





Comment se rendre au Centre Hospitalier d'Angoulême ?

Les transports en commun

Lignes A et 22 :

arrêts : Girac (parking P+r) ou Hôpital Hall Sud

Lignes 7-8 et 22 :

arrêts : Hôpital (entrée Nord)

Retrouvez l'intégralité du plan réseau sur **www.stga.fr**

Accès au site

Entrée Sud : entrée principale accès au hall Sud

Entrée Nord : accès au hall Nord

Entrée Est : accès, Etablissement Français du Sang (EFS) - Etablissement Hospitalier Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) - Unité de Soins Longue Durée (USLD) - Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR).

Le stationnement (gratuit)

> Des parkings visiteurs dont certains réservés aux consultants ou à la chirurgie ambulatoire

> Espaces « dépose-minute »

> Parking ambulatoire

> Parkings à destination des 2 roues et vélo

La sécurisation de l'établissement

Pour la sécurité de tous d'établissement est sous vidéo protection

Accès aux urgences 24H/24

Les numéros utiles et d'Urgences

Standard : **05 45 24 40 40**

SAMU : **15**

Votre arrivée

Bien préparer votre venue

Vous allez être hospitalisé au CH Angoulême. Tout au long de votre séjour, le linge de lit et de table sera fourni et entretenu par l'hôpital.

Valise / effets personnels

Pour votre séjour, vous devez apporter vos vêtements personnels (pyjama, robe de chambre, pantoufles) ainsi qu'un nécessaire de toilette (gant, serviette, brosse à dents, dentifrice, shampoing) et tous les effets que vous jugerez nécessaires. La fourniture et l'entretien du linge personnel ne sont pas assurés par l'établissement.

> Traitements médicamenteux

Pour votre hospitalisation :

Pensez à apporter votre ordonnance et vos boîtes de médicaments (sur ordonnance ou non).

Pendant votre hospitalisation :

Votre traitement personnel vous sera retiré à l'entrée et restitué lors de votre sortie.

- Il se peut que les médicaments que vous prenez habituellement ne soient pas disponibles à l'hôpital et que l'on vous donne un générique ou un équivalent pendant votre hospitalisation.
- Au cours de l'hospitalisation, le médecin pourra modifier votre traitement en fonction de votre état de santé.
- **Attention, ne prenez pas les médicaments à l'insu du médecin ou de l'infirmier.** Vous avez peut-être l'habitude de prendre des médicaments qui ne nécessitent pas d'ordonnance ou des médicaments à base de plantes, parlez-en au médecin !

En tant qu'acteur de votre santé, vous avez un rôle à jouer :

prendre le Bon médicament qui vous est prescrit, à la Bonne dose,
au Bon moment et selon la Bonne voie d'administration.

> Dépôt de biens et de valeurs

Si vous avez sur vous des biens (tablette numérique, téléphone…) et valeurs (carte de paiement, bijoux, argent liquide…), notre établissement dispose d'un lieu sécurisé afin de les mettre en sécurité.

La direction attire votre attention sur le fait qu'elle décline toute responsabilité en cas de vol à l'égard des biens et valeurs qui ne sont pas déposés dans le local sécurisé ou le coffre de l'hôpital ou que vous conservez dans votre chambre. Renseignez-vous auprès du Cadre de Santé du service.

Les biens déposés vous seront restitués par un professionnel du service d'hospitalisation. Si ces biens ne sont pas réclamés après un délai d'un an, ils sont remis au service des Domaines.

Le dépôt de vos biens et valeurs (tout moyen de paiement ou bijoux uniquement) à la régie de dépôts, située au hall Nord, peut être assuré par vous-même ou le Cadre de Santé de l'unité d'hospitalisation. Un reçu détaillé de l'inventaire de vos objets personnels vous sera alors remis afin que vous puissiez les retirer au moment de votre sortie. Pour cela, n'oubliez pas de vous munir d'une pièce d'identité et de votre reçu. En cas d'empêchement de votre part, le retrait de votre dépôt pourra être effectué par un tiers, sur présentation d'une procuration, d'une pièce d'identité à son nom, de votre propre pièce d'identité et du reçu du dépôt.

Attention : la régie étant fermée le week-end et les jours fériés, pensez à anticiper le retrait de vos objets de valeur si votre sortie est prévue en fin de semaine ou pendant le week-end.

En cas de transfert dans un autre établissement, de séjour dans notre établissement de plus de trente jours, ou en cas de décès, les biens et valeurs sont transférés à la Trésorerie Générale de SOYAUX.

Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives…, informez à votre arrivée l'équipe soignante. Prévoyez leurs produits d'entretien et les moyens de les ranger soigneusement (étui, boîte) pour ne pas les perdre. Pendant votre hospitalisation, ces prothèses restent sous votre entière responsabilité.

> Hôtel hospitalier

Le Centre Hospitalier d'Angoulême est doté de quatre chambres d'hôtel. Sous certaines conditions, un hébergement temporaire non médicalisé, pour une ou plusieurs nuitées, peut ainsi être prescrit par votre médecin du CHA, en amont, en alternance ou en aval de votre séjour.

Cette prestation de qualité hôtelière vous permet d'être présent à l'hôpital le temps strictement nécessaire aux soins médicaux et vous offre une alternative en cas d'éloignement géographique de votre domicile ou en cas d'isolement social.

Si vous êtes affilié à l'assurance maladie, cette prestation est remboursée.

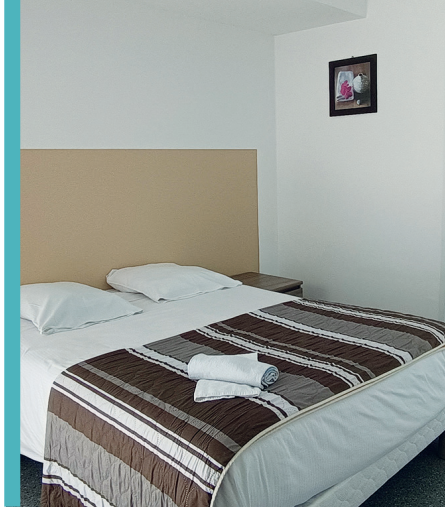
Un accompagnant peut vous accompagner sous réserve de partager avec vous la même chambre d'hôtel.

L'hôtel est aussi ouvert aux accompagnants et familles de patients hospitalisés souhaitant rester au plus près de leur proche (sous réserve des disponibilités).

Pour tout renseignement,
contacter le standard du CHA

au 05 45 24 40 40

ou **hotel.hospitalier-cha@ch-angouleme.fr**



Formalités d'entrée

> Préadmission

La préparation de votre dossier administratif peut être réalisée :

- **Lors de votre consultation d'anesthésie** au guichet du hall Nord.
- **En nous transmettant directement par mail :** **clientele@ch-angouleme.fr**, la copie de votre pièce d'identité et de votre carte mutuelle ou votre attestation de Complémentaire Santé Solidaire ou d'Aide Médicale d'Etat pour les bénéficiaires.

> Admission en urgence

Vous avez été admis dans le cadre d'une urgence. Un dossier administratif simplifié a été constitué et nécessite d'être complété, le plus rapidement possible, par vous-même ou un membre de votre entourage. Pensez à vous munir des pièces demandées ci-après.

Documents à amener

Lors de votre venue dans l'établissement, les agents d'accueil vous demanderont de présenter des documents administratifs afin de vérifier votre identité et d'enregistrer votre identité officielle **pour sécuriser votre prise en charge**.

Pour cela il faudra vous munir :

- **D'une pièce d'identité** en cours de validité (passeport ou carte d'identité nationale ou **titre de séjour**, **livret de famille** ou **extrait d'acte de naissance** pour les enfants mineurs sans pièce officielle d'identité)
- **De votre carte vitale**
- **D'une photocopie recto-verso de votre carte de mutuelle**

Soyez bien attentif à la façon dont les professionnels enregistrent votre identité tout au long de votre parcours de santé. La qualité de cette identification conditionne la sécurité de vos soins et la qualité des informations échangées.

> Admission

- **La préparation de votre dossier administratif peut être réalisée lors de votre entrée à l'hôpital par nos agents d'accueil** au hall Sud ouvert de 08h00 à 17h30. Merci dans ce cas de venir 30 min avant l'heure prévue de votre arrivée dans le service.
- La direction de la clientèle peut également vous contacter pour récupérer les pièces manquantes soit par émail, soit par courrier.

Nos assistantes sociales et l'équipe de la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) peuvent vous accompagner dans vos démarches pour l'ouverture de droits.

Identitovigilance, bracelet d'identification et identité protégée

Votre bonne identification est un facteur clé de la sécurité de votre parcours de santé. Elle constitue le premier acte d'un processus qui se prolonge tout au long de votre prise en charge par les différents professionnels de la santé impliqués, quels que soient la spécialité, le secteur d'activité et les modalités de prise en charge.

L'identification erronée peut être source de retard de prise en charge, d'erreur diagnostique, d'erreur thérapeutique, d'échange d'informations erronées entre professionnels (imagerie, examens de biologie), d'erreur de facturation...

A votre arrivée au sein de l'unité de soins, les professionnels du service vous poseront un bracelet d'identification (nom, prénom, date de naissance). Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement avant la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une intervention.

Accueil personnalisé

> Interprétariat

Afin de respecter les droits des patients, de les accueillir de manière bienveillante, de connaître leurs souhaits et consentements, notre établissement s'est organisé pour mettre en place une procédure pour prendre en charge les patients non francophones. Cette prestation peut vous être proposée par les équipes médicales et soignantes.

> Prise en charge des personnes en situation de handicap

Notre objectif principal est d'assurer au mieux votre prise en charge au sein de notre établissement. Pour les personnes en situation de handicap, de quelque handicap qu'il s'agisse, signalez-le au service d'hospitalisation.

En termes d'accessibilité sur l'établissement, des places de parking pour les personnes en situation de handicap sont à disposition aux points d'entrée de l'hôpital. Au niveau des halls Nord, Sud et de l'entrée malades couchés, des fauteuils sont également mis à disposition des usagers pour faciliter leur déplacement dans l'établissement.

> Mineurs et majeurs protégés

> Si vous êtes en charge de la personne hospitalisée :

• Pour un patient mineur

L'admission d'un mineur à l'hôpital est réalisée, sauf urgence, à la demande de l'un de ses représentants légaux (parents, tuteur ou personne ayant une délégation de l'exercice de l'autorité parentale) au titre de l'exercice de l'autorité parentale dans l'intérêt de la santé du mineur.

Le dossier d'admission de l'enfant doit comporter l'indication des personnes exerçant l'autorité parentale et leurs coordonnées.

Le dossier médical doit comporter une autorisation de soins signée par le détenteur de l'autorité parentale. L'autorisation d'opérer, d'anesthésier, le cas échéant, doit être signée des deux parents.

• Pour un majeur protégé

Dans le dossier d'admission, la mesure de protection juridique doit être renseignée pour un majeur protégé et les coordonnées de son représentant légal doivent être indiquées.

Pensez à vous munir du carnet de santé de votre enfant (sa présentation au médecin est OBLIGATOIRE).

> Accompagnement par le service social

Présent dans chaque service de soin, le service social est à votre écoute. Il vous informe, vous oriente et vous accompagne dans vos démarches durant votre hospitalisation. Il intervient sur votre sollicitation, celui de votre entourage ou sur celui de l'équipe soignante.

Intégrées à l'équipe pluridisciplinaire, les assistantes sociales interviennent dans les difficultés liées à l'accès aux soins, aux droits, à la perte d'autonomie et aussi pour l'organisation du retour à domicile ou l'entrée en établissement médico-social... Le service social veille à la mise en place des aides nécessaires pour la vie quotidienne, familiale et contribue également à la protection des personnes vulnérables. Vous pouvez aussi le solliciter pour des problèmes d'ordre familial ou professionnel.

Pour rencontrer une assistante sociale, faites-en la demande à l'équipe soignante ou contactez le secrétariat du service social :
05 45 24 61 54 - du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Frais d'hospitalisation et de consultation

> Prise en charge

• Le tarif des prix de journée est affiché sur la porte de votre chambre

En fonction de votre hospitalisation, l'assurance maladie peut prendre en charge la totalité ou une partie de vos frais.

Si la prise en charge n'est pas totale, il vous restera à régler, à votre sortie, le forfait journalier, dans certain cas une participation « assuré » et éventuellement la chambre particulière ainsi que divers frais (téléphone, frais d'accompagnant, télévision, internet).

Les tarifs facturables sont des prix de journée fixés annuellement en fonction de la spécialité. **Pour bénéficier du tiers payant** (ne pas faire l'avance des frais) vous devez nous fournir votre carte vitale ou carte d'AME, une carte de mutuelle avec des droits ouverts à la date des soins si nécessaire.

Pour les ressortissants de la CCE (Communauté Economique Européenne), vous devez nous présenter votre carte européenne ou le certificat provisoire. Elle ne permet la prise en charge que des 80 % du prix du séjour. Les 20 % restant et le forfait journalier de 20 € par jour restent à votre charge.

Pour les patients hors l'Union européenne ou sans couverture sociale, la totalité du séjour est payante.

• Si vous avez des difficultés financières

Vous pouvez peut-être bénéficier de la Couverture Maladie Universelle de base ou complémentaire.

Vous pouvez rencontrer une assistante des services sociaux à votre entrée à l'hôpital ou lors d'une consultation préalable à une hospitalisation, pour vous renseigner et vous aider à constituer votre dossier.

Type d'hospitalisation	Prise en charge assurance maladie	Reste à charge patient ou mutuelle
Accouchement Nouveau-né Victime de guerre Certains régimes spécifiques	80% des frais d'hospitalisation	20% du prix de journée de votre service d'hospitalisation + le forfait journalier de 20€ par jour. Suppléments éventuels *
Patient pris en charge dans le cadre d'une affection longue durée OU Patient avec acte supérieur à 120€	100 % des frais d'hospitalisation y compris le forfait journalier	Suppléments éventuels *
Patient pris en charge dans le cadre d'une affection longue durée OU Patient avec acte supérieur à 120€	100% des frais d'hospitalisation, forfait journalier non compris	Le forfait journalier de 20€ par jour. Participation assuré de 24€ dans le cas d'un acte exonérant. Suppléments éventuels *
*Suppléments : chambre particulière, téléphone, télévision, internet, frais d'accompagnement		

> La Permanence d'Accès aux Soins de Santé

La PASS vise à faciliter l'accès au système de santé et à **aider les personnes vulnérables** dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits.

Le service de la PASS se trouve à côté de l'entrée Est (direction La Couronne) en face de la pharmacie hospitalière.
La PASS est ouverte du lundi au vendredi de 9 heures à 17 h 00 (fermée le jeudi après-midi).

> Prestation chambre particulière

Si vous souhaitez une chambre particulière, merci d'en faire la demande dans le service. Elle vous sera attribuée selon les disponibilités. Nous vous conseillons de prendre contact avec votre mutuelle pour connaître leur participation. Vous devrez signer un document attestant votre souhait.

> Activité libérale

Certains praticiens hospitaliers exercent une activité libérale intrahospitalière encadrée par une charte. Les tarifs et modalités de prise en charge dans ce cadre doivent faire l'objet d'une information auprès des patients au moment de la prise de rendez-vous et sont affichés en salle d'attente.

Votre séjour

Règles de vie à l'hôpital

Pour que votre séjour se déroule bien, il est indispensable que chacun respecte les règles de savoir-vivre et de sécurité :

- Veillez à respecter le repos des autres patients
- Usez avec discrétion des appareils de radio, de télévision, du téléphone…
- Ne détériorez ni les locaux ni le matériel mis à votre disposition
- Conservez une attitude courtoise envers tous
- Faites respecter les horaires de visites autorisées
- Pour la santé de tous, merci de fumer et/ou vapoter uniquement dans les zones réservées / identifiées à proximité de chacune des entrées de l'établissement ».
  Le CH Angoulême est un « Lieu de santé sans tabac ». Des consultations d'arrêt du tabac sont proposées par l'établissement (secrétariat : 05 45 24 29 74).
- En cas d'incendie, donner l'alerte en composant le 18 à partir du téléphone de votre chambre et/ou prévenir le personnel.

Le directeur général de l'établissement pourrait être amené à prendre des mesures envers le patient ou des visiteurs si les règles de vie n'étaient pas respectées.

Le respect des hospitaliers

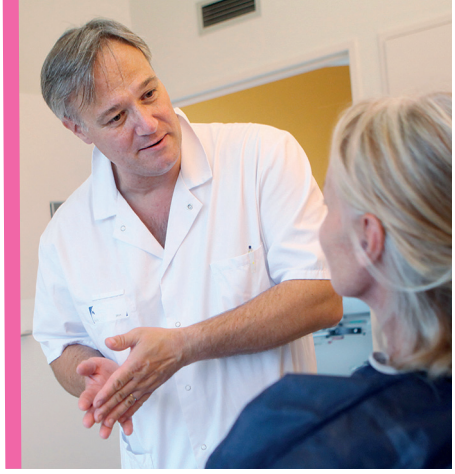
Tous les professionnels de santé travaillent pour votre santé et celle de vos proches. Le respect et la compréhension des contraintes inhérentes à leur activité sont de rigueur.

Toutes agressions physiques ou verbales envers le personnel hospitalier sont passibles de poursuites judiciaires (art. 433-3 et 222-8 du code pénal).

Le droit à l'image des professionnels de santé

Pour des raisons de confidentialité et de respect de chacun, la prise d'images et de son des professionnels hospitaliers dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions, est strictement interdite ainsi que leur diffusion.

La direction rappelle que photographier et/ou filmer sans consentement peut être sanctionné pénalement (article 226-1 du code pénal).



Les professionnels qui vous entourent

Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique. L'ensemble des personnels de santé est identifié à l'aide de sa fonction sur leur blouse ou sur un badge.

Les médecins, chef de service, praticiens hospitaliers, internes... sont responsables de votre prise en charge médicale – diagnostic, traitement, suivi – vous informent sur votre état de santé, votre traitement et vos examens et prescrivent les examens nécessaires.

En gynécologie-obstétrique, ils travaillent avec **les sages-femmes et les maïeuticiens** qui assurent le suivi de grossesse, l'accouchement et les soins postnataux de la mère et du nouveau-né sur les plans médicaux et psychologiques.

Le cadre de santé anime et gère l'équipe soignante. Il est responsable, avec le corps médical, de la qualité des soins et du bon fonctionnement du service et se tient à votre disposition pour toute information sur votre séjour.

Les infirmiers et puériculteurs en pédiatrie travaillent en étroite collaboration avec les médecins. Ils dispensent les soins prescrits par ce dernier, exercent une surveillance constante, vous conseillent pour votre santé.

Les aides-soignants et auxiliaires de puériculture en pédiatrie collaborent avec les infirmiers pour les soins quotidiens d'hygiène et de confort, assurent le service des repas et l'accueil des patients.

Les agents des services hospitaliers assurent l'entretien de votre chambre et du service.

Les secrétaires médicaux / assistants médico-administratifs vous accueillent, informent, assurent les formalités administratives et la prise de rendez-vous, et font le lien avec votre médecin traitant.

Les assistants des services sociaux peuvent vous accompagner, vous et votre entourage, dans vos démarches d'accès aux droits, d'accès aux soins, d'organisation de la sortie.

Les personnels de rééducation, ergothérapeute, kinésithérapeute, orthoptiste, neuropsychologue, psychomotricien, professeur d'Activité Physique Adaptée, orthophoniste... interviennent si votre santé le nécessite pour vous aider à retrouver votre autonomie physique.

Les psychologues interviennent auprès de l'enfant et de l'adulte dans le cas de difficultés d'ordre psychologique et proposent écoute et soutien, dans un accompagnement de suivi.

Les diététiciens réalisent une consultation diététique si le médecin prescrit une alimentation adaptée à votre santé et vous donnent des conseils d'équilibre alimentaire.

Les brancardiers, l'équipe de transport interne et les ambulanciers vous accompagnent dans vos différents déplacements à l'hôpital.

D'autres professionnels de santé concourent également à votre prise en charge **Techniciens de laboratoire, manipulateurs en électroradiologie, préparateurs en pharmacie, mais aussi les équipes des services techniques, des services logistiques, l'administration et les personnels de la direction**. L'ensemble de ces personnels est tenu au respect, à la discrétion et au secret professionnel.

Le CH Angoulême assure une mission de formation et accueille des **étudiants** en médecine, en soins infirmiers ou autres professions paramédicales et sociales. Sous le contrôle de professionnels confirmés, les étudiants peuvent participer à votre prise en charge. Ils doivent avoir votre accord pour vous examiner ou pratiquer un soin.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Oser parler avec son médecin

→ *Pourquoi est-ce important ?*

En parlant avec votre médecin **vous pouvez éviter des malentendus et des erreurs**.

Tout est important : l'orthographe de votre nom, vos problèmes de santé, un changement de médicament, les effets inattendus que vous ressentez, etc.

Ma sécurité dépend de la vigilance de tous, y compris de la mienne

Je n'hésite pas à poser des questions et à parler de moi sans aucune gêne, et j'échange avec le médecin sur ce qui est important et utile pour moi.

Si j'ai constaté quelque chose d'inhabituel ou de bizarre : j'en parle avec mon médecin !

- → Le médecin a les connaissances et le savoir-faire nécessaires pour vous soigner.
- → Il vous écoute, vous examine, vous informe et répond à vos questions.
- → Mais c'est vous qui connaissez votre histoire et votre maladie, vos besoins, vos forces et vos fragilités.

Vos volontés

> Admission anonyme ou non divulgation de présence

Si vous souhaitez garder l'anonymat et ne recevoir aucune visite pendant votre séjour à l'hôpital, signalez-le dès votre admission dans l'établissement auprès de l'agent d'accueil du bureau des entrées et de l'équipe soignante.

> Personne de confiance

La désignation d'une personne de confiance est une possibilité qui vous est offerte. Elle peut se faire à tout moment : à l'admission, avant ou au cours de votre séjour.

Quel est son rôle ?

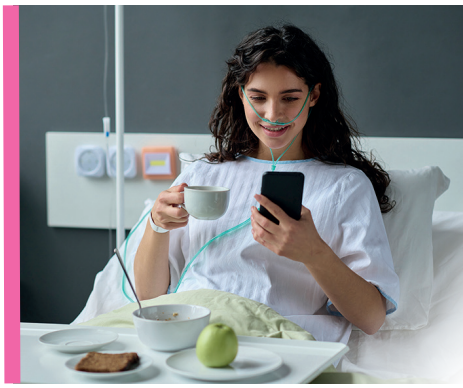
Avec votre accord, la personne de confiance qui peut être un parent, votre conjoint, un proche, un ami, votre médecin traitant... peut vous accompagner dans vos démarches ; assister à vos entretiens médicaux pour vous aider à prendre des décisions ; dans le cas où vous ne pourriez pas vous exprimer, témoigner de vos choix de traitement ; être dépositaire de vos directives anticipées.

Pensez à informer la personne de confiance choisie et assurez-vous de son accord.

> Les Directives anticipées

La rédaction de directives anticipées est une possibilité qui vous est offerte. Ce sont des instructions essentielles dans le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Elles permettront au médecin de connaître et de respecter vos souhaits pour toute décision vous concernant. Elles prévalent sur tout autre avis, y compris celui de la personne de confiance. Elles sont révisables et révocables à tout moment. Pour plus d'informations, demandez à consulter la plaquette sur les directives anticipées auprès des professionnels du service.

Prestations hôtelières



> Repas

Vos repas seront servis en chambre ou en salle à manger selon les services.

Les repas seront adaptés à votre état de santé et sont élaborés avec une diététicienne. Ils ont été préparés par la cuisine centrale du Groupement d'Intérêt Public de restauration de l'Angoumois (GIP). Un professionnel viendra recueillir vos souhaits alimentaires ou aversion. Vos souhaits alimentaires peuvent être revus lors de votre séjour.

> Télévision, internet

Ces prestations sont gérées par un prestataire privé. Pour en bénéficier, nous vous invitons à vous rendre, vous ou un membre de votre famille, au relais H situé au hall Sud pendant ses heures d'ouverture (du lundi au vendredi de 8h à 18h30 le samedi/dimanche et jours fériés de 11h à 18h). En dehors des heures d'ouverture du relais H, l'accès aux prestations peut se faire via une application mobile **MyMediaRelax**. pour la Télévision et pour internet en vous connectant sur le réseau «wifi.patient Apicéa»

> Kiosque, distributeurs

Le relais H disponible au sein du hall Sud, vous permet ainsi qu'à vos proches de pouvoir prendre une collation ou déjeuner sur le mode « snack ». Le relais H fait office de kiosque et propose un service de retrait d'espèces. Vous y trouverez également, des magazines, revues et des produits de première nécessité.

Des distributeurs automatiques proposent également des boissons et/ou des gâteaux et confiseries. Ils sont accessibles aux halls Nord, Sud, Ouest ainsi qu'aux urgences adultes.

> Courrier

Si vous souhaitez envoyer du courrier, il vous est possible, après l'avoir préalablement affranchi, de le remettre à un membre de l'équipe qui fera le nécessaire auprès du vaguemestre de l'établissement chargé du service de poste. Si vous souhaitez recevoir du courrier ou des colis, pensez à noter sur l'enveloppe :

✉ Centre Hospitalier d'Angoulême - Nom du service + Nom et Prénom + Rond-point de Girac, CS 55 015 - Saint-Michel - 16959 ANGOULEME CEDEX 9

Deux boîtes aux lettres sont également disponibles au sein des halls Sud et Nord (levée tous les jours ouvrés à 15H).

Vos proches

> Les visites

Vos proches peuvent vous rendre visite durant votre hospitalisation. Afin de faciliter leur accueil, tout en préservant l'organisation des soins et le confort des autres patients, voici quelques conseils. Il est demandé :

- De respecter les horaires de visite du service,
- De limiter le nombre de personnes présentes au même moment dans la chambre,
- De quitter la chambre lors des soins,
- D'éviter d'amener des enfants en bas âge,
- De ne pas faire de bruit dans les services,
- De ne pas apporter de plantes en pots, ni de fleurs,
- De ne pas de faire livrer de repas de l'extérieur.

Il est interdit d'apporter des boissons alcoolisées.

Pour le service de réanimation, les visites des proches sont autorisées 24h/24, 7j/7.

Les règles relatives aux visites sont susceptibles d'être modifiées à tout moment en fonction du contexte sanitaire.

> L'hébergement pour l'accompagnant

Selon les possibilités d'accueil du service, un membre de votre famille peut être autorisé par le cadre de santé à rester auprès de vous nuit et jour. Si un proche désire prendre son repas avec vous en chambre, rapprochez-vous du personnel du service. Le coût de ces prestations (lit accompagnant et/ou repas) est à votre charge et doit être réglé avant votre départ au bureau des entrées au hall Nord. Les tarifs sont affichés dans la chambre.

> Les appels téléphoniques

Chaque chambre est équipée d'un téléphone fixe. Vous pouvez recevoir des appels gratuitement. Pour passer des appels, l'achat d'un forfait auprès du standard est nécessaire.

A vos côtés à l'h

ôpital

Associations et bénévoles

Pour vous accompagner lors de votre séjour ou après, des associations sont présentes et œuvrent au quotidien. Elles ont signé une convention avec l'établissement. La liste des associations est affichée à l'entrée des services et disponible sur demande auprès de la Direction des Relations avec les Usagers **(05 45 24 40 24)**

> Espace des usagers

Situé au hall Nord, des bénévoles d'associations assurent des permanences pour vous écouter et vous renseigner. Les jours et horaires de présence sont disponibles auprès de la Direction des Relations avec les Usagers et également consultables sur le site internet de l'établissement.

> Associations, accompagnateurs et bénévoles au service des patients et/ou des résidents

CENTRE HOSPITALIER ANGOULÊME

AEMC
Amis des Enfants Malades
Service pédiatrie CH Angoulême

05.45.24.39.29 ou 05.45.24.26.48
aemc.girac@gmail.com

AIR
Association pour les insuffisants rénaux

nathalie.vieuille@orange.fr

APF France Handicap
Association des paralysés de France

dd.16@apf.asso.fr
05.45.92.01.61
https://www.apf-francehandicap.org/

ASP16
Association pour l'accompagnement en Soins Palliatifs de la Charente. Des bénévoles formés, à l'écoute des personnes gravement malades et leurs familles

accueil@asp16.fr
05.16.29.04.39
https://www.asp16.fr/

CULTURE ET BIBLIOTHEQUE POUR TOUS
CH Angoulême

dalia953@orange.fr
05.45.23.61.90 ou 06.72.85.52.16

ETOIL'CLOWN
Intervention d'artistes clowns professionnels de l'accompagnement de soins en milieu hospitalier

etoilclown@gmail.com
06.99.93.11.95
https://etoilclown.com/

AU FIL DE LA LIGUE

05.45.24.26.76
eri.angouleme@ch-angouleme.fr

FLEUR D'ISA
Amélioration des conditions de vie au quotidien apport de réconfort et de bien être avec les malades atteints de cancer

contact@fleurdisa.org
http://www.fleurdisa.org/
facebook @assofleurdisa

FRANCE ASSOS SANTE
Union Nationale des Associations Agréées du Système de Santé

Siège social :
4 Villa Bini
75015 PARIS
https://www.france-assos-sante.org/

LIGUE CONTRE LE CANCER

cd16@ligue-cancer.net

05.45.92.20.75

VMEH
Visiter les malades dans les établissements hospitaliers de la Charente
assovmeh16@gmail.com
06.12.84.35.35
https://www.vmeh-national.com/

POLY ARTHRITIQUE

mireille.gendron@wanadoo.fr
francinegerard16@hotmail.fr
05.45.78.53.95 ou 05.45.61.19.13

REPRESENTANTS DES USAGERS SIEGEANT EN COMMISSION DES USAGERS

André PREVOT, *titulaire, Ligue Contre le Cancer*
prean34@gmail.com - 06.03.19.93.67
Joël DELAGE, *titulaire, Association VMEH*
jd2611@bbox.fr - 06.12.84.35.35
Jean-Herbert PALLARD, *suppléant, AFD16*
jean-herbert.afd16@outlook.fr – 06 60 98 46 00
Raymonde VASLIN, *suppléante, Association UDAF*
raymonde.vaslin@udaf16.org – 06 47 78 94 97

Pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes de Beaulieu, Font Douce et la Providence, les noms des représentants des résidents et des familles siégeant en conseil de vie sociale sont affichés dans les structures.

Pour toute information complémentaire
Direction des relations avec les usagers
05 45 24 40 24 ou relations.usagers@ch-angouleme.fr

> ERI

L'Espace Rencontre Information pour les malades et leurs proches atteints du cancer vous accueille à l'Espace des Usagers situé au hall Nord, les

- **mercredi :** de 14h00 à 17h00
- **jeudi :** de 9h00 à 17h00
- **vendredi :** de 9h00 -16h30
  (sans rendez-vous)

Vous pourrez être écouté, partager et échanger des expériences avec l'animatrice et accéder à des brochures et documents concernant la maladie, obtenir les adresses d'associations pouvant vous accompagner.

> Cultes - Accompagnement spirituel

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

Un service d'aumônerie est présent au sein de l'hôpital pour répondre aux besoins spirituels exprimés par les patients ou leur famille sous forme de visites individuelles. Il est en mesure de répondre aux demandes du culte catholique. Pour les demandes des autres cultes, vous pouvez vous-même faire appel à un représentant de votre culte ou vous adresser au service d'aumônerie qui transmettra (cf représentants des différents cultes en annexe).

Un lieu de recueillement ouvert tous les jours 24H/24 est à votre disposition au niveau -1, secteur C, à côté des ascenseurs. Une chapelle est également ouverte du lundi au vendredi aux même heures que le service d'aumônerie. Elle est située en face du pavillon médical.

Service d'aumônerie joignable 7j/7 au 05 45 24 42 67 - Mail : **aumonerie.catholique@ch-angouleme.fr** »

Salons des familles au sein du service mortuaire

Lors d'un décès, le défunt est accompagné au service mortuaire. Les proches disposent alors du libre choix d'avoir recours à une entreprise de pompes funèbres ou au service mortuaire de l'établissement jusqu'à la mise en bière. Si vous choisissez cette seconde option, 3 salons de présentation sont à disposition,
du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et de 9h à 17h les week-ends et jours fériés.

05 45 24 41 47

Actions culturelles à l'hôpital

Soucieux d'améliorer le cadre de vie à l'hôpital pour les patients, visiteurs mais aussi pour les professionnels, le CH Angoulême développe une politique culturelle.

En particulier, un partenariat avec la Cité de la Bande Dessinée qui permet de mettre en place des actions comme des expositions, des ateliers artistiques, la réalisation de fresque...

Enseignement scolaire

Le CHA a signé avec l'éducation nationale une convention relative à l'enseignement scolaire. Un enseignement peut être dispensé, après accord du médecin, au chevet de l'enfant ou de l'adolescent malade, dans la salle de classe de l'hôpital en pédiatrie. L'objectif est d'assurer la scolarisation pendant le temps de l'hospitalisation.

Vos droits, vos

devoirs

Règlement intérieur

Un règlement intérieur de l'établissement est disponible et consultable sur le site internet de l'établissement ou auprès de la Direction des Relations avec les Usagers.

Il rappelle les droits et devoirs des patients et usagers, les droits et obligations des personnels et les règles internes relatives à la sécurité, la gestion des risques et la communication.

Chartes

L'établissement applique les principes définis dans différentes chartes ayant vocation à rappeler les droits de la personne hospitalisée adulte ou enfant, à fédérer les acteurs autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap. La charte de la personne hospitalisée est annexée à ce livret. Cette charte ainsi que les autres chartes sont affichées dans les services et sont disponibles sur notre site internet.

Information du patient et accès au dossier médical

Pendant votre hospitalisation, vous êtes informé sur votre état de santé et les conditions de votre hospitalisation.

Tout patient peut solliciter un rendez-vous auprès d'un médecin du service en s'adressant au cadre de santé ou à la secrétaire de l'unité d'hospitalisation. Toutefois, si vous souhaitez être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic, faites-en part à l'équipe soignante.

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peuvent être pratiqués sans le consentement libre et éclairé de la personne. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Vous pouvez accéder à votre dossier médical en remplissant le formulaire disponible sur notre site Internet. Vous pouvez également saisir directement la Direction des Relations avec les Usagers qui vous adressera ce formulaire à compléter. Des frais de reproduction et d'envoi du dossier médical vous seront facturés.

Centre Hospitalier d'Angoulême – Direction des Relations avec les Usagers
Rond-Point de Girac, CS 55015 Saint-Michel, 16959 ANGOULEME CEDEX 9
Hall Sud 5ème étage,
relations.usagers@ch-angouleme.fr
05 45 24 40 24 et 05 45 24 61 49

Pour faire valoir ses droits

En cas de difficulté, de mécontentement, vous pouvez vous exprimer de différentes manières :

- En première intention, auprès des équipes soignantes
- En seconde intention, vous pouvez adresser un courriel ou un courrier à la Direction des Relations avec les Usagers. A réception, votre demande sera traitée dans les meilleurs délais.

Instaurée par la loi du 4 mars 2002, il existe aussi au sein de l'établissement une commission des usagers qui a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et à faciliter leur démarche. Elle contribue, par ses avis et propositions, à améliorer la politique d'accueil et la qualité de la prise en charge des patients notamment par l'intervention des médiateurs (médicaux et non médicaux).

Médiateur de la commission des usagers : Les médiateurs sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Pour saisir un médiateur, contactez la Direction des Relations avec les usagers au :

05 45 24 40 24

ou par mail à l'adresse :

relations-usagers@ch-angouleme.fr

En signalant un événement indésirable survenu lors d'un acte de soins, vous contribuez à améliorer la qualité et la sécurité des soins : c'est un véritable acte citoyen qui bénéficie à tous.
https://signalement.social-sante.gouv.fr

Litiges

Si vous estimez être victime d'un dommage, vous pouvez faire valoir vos droits de deux manières :

- **Formuler un recours amiable** auprès de la Direction des Relations avec les Usagers qui précisera vos attentes indemnitaires et qui sera transmis à l'assureur de l'établissement. Vous pouvez aussi saisir la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI) de Bordeaux joignable au 05.57.59.28.50.
- **Formuler un recours contentieux** auprès du tribunal administratif de Poitiers (15 rue de Blossac – 86 000 POITIERS)

Droit de vote

Si une consultation électorale intervient au cours de votre séjour, vous aurez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au cadre de santé.

Protection des données à caractère personnel

S'agissant de vos données personnelles, hors données médicales, conformément au Règlement européen général relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et à la « Loi informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité, à l'effacement (ou « droit à l'oubli ») de celles-ci ou une limitation de traitement notamment dans le cadre de projet de recherche, de recueil de la satisfaction ou des évaluations qualité des données recueillies. Vous disposez également du droit de retirer votre consentement à tout moment par courrier signé accompagné de la copie d'un titre d'identité à la Direction Générale de l'établissement.

Pour plus d'information, une affiche est consultable dans les services.

Vous pouvez également contacter le délégué à la protection des données :

dpo@ch-claudel.fr

Télémédecine

Selon les besoins, le médecin qui vous soigne peut soumettre votre dossier à l'avis d'autres spécialistes locaux ou régionaux par le biais des nouvelles technologies informatiques (télémédecine).

Votre médecin recueillera votre consentement ; il vous tiendra informé de cette démarche et de ses conclusions.

Recherche clinique

Durant votre hospitalisation ou votre consultation, il peut vous être proposé de participer à un protocole de recherche. Vous bénéficierez d'une information spécifique sur ce protocole de recherche et sur vos droits. Vous pouvez décider d'y participer ou non. Si vous souhaitez participer, votre accord vous sera demandé et formalisé par un consentement écrit. A tout moment vous pourrez interrompre votre participation à ce protocole de recherche.

Vous pouvez également demander la destruction des données de la recherche vous concernant en sollicitant le professionnel de santé qui vous suit dans le cadre de la recherche.

Nos engagemen
et de la sécurité

ts en faveur de la qualité des soins

Démarches d'amélioration continue HAS, Qualiopi, ISO, THQSE...

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation.

Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement et suivis par la direction de la qualité et de la gestion des risques. Un programme d'actions est mis en œuvre et évalué. Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins.

Le signalement des dysfonctionnements et des évènements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.

> Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS) et résultats de certification

Comme tous les établissements de santé, le Centre Hospitalier Angoulême participe au recueil national des Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins appelés IQSS, sous le pilotage de la HAS. Les IQSS sont des outils qui mesurent l'état de santé d'un patient, une pratique professionnelle ou la survenue d'un évènement afin d'évaluer de manière fiable la qualité des soins et la sécurité des patients. Ils sont recueillis chaque année.

Pour consulter les résultats des indicateurs de notre hôpital, rendez-vous sur :
https://www.has-sante.fr

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
Qualité des soins confirmée
Établissement certifié

La certification des établissements de santé est une démarche conduite par la HAS qui mesure le niveau de qualité et de sécurité de tous les établissements de santé.

Le CH Angoulême a été certifié pour 4 ans suite à la visite de certification de la HAS en septembre 2021.

Lutte contre les Infections Associées aux Soins

Au Centre Hospitalier Angoulême, la lutte contre les Infections Associées aux Soins, anciennement appelées Infections Nosocomiales, est confiée au CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), et au service d'Hygiène Hospitalière qui définissent les conduites à tenir en matière d'hygiène.

Gestes barrière

Afin de lutter efficacement contre les Infections Associées aux Soins, il vous est demandé de respecter les consignes d'hygiène qui vous sont communiquées (lavage des mains, friction hydro-alcoolique, port du masque...). Les visiteurs doivent également respecter ces consignes, à l'entrée et à la sortie de la chambre.

Les antibiotiques

- Les antibiotiques ne soignent PAS le Covid-19, ni le rhume, ni la grippe (dus à des virus !). Ils soignent uniquement les infections bactériennes
- L'antibiotique n'est pas un anti-douleur. Toute prise d'antibiotique est soumise à avis médical
- Votre médecin vous a prescrit des antibiotiques ? Respectez la prescription : la bonne dose et la bonne durée
- Les antibiotiques, c'est quand il faut, et juste ce qu'il faut !

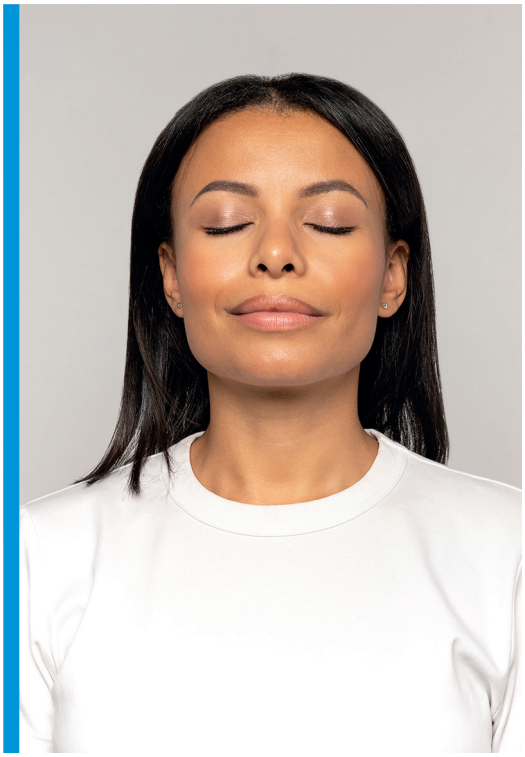
Résistance à certains antibiotiques : Si vous êtes ou avez été porteur ou porteuse d'une bactérie connue pour sa résistance à plusieurs antibiotiques (appelée BMR ou bactérie multi-résistance), signalez-le à l'équipe médicale le plus tôt possible afin qu'une prise en charge adaptée soit mise en place.

Prise en charge de la douleur

La douleur peut être prévenue, prise en compte, évaluée et traitée.
Parlons-en ! Nous sommes là pour vous aider.

Les équipes soignantes s'engagent à évaluer et soulager au mieux votre douleur quels que soient votre âge et votre pathologie par tous les moyens à leur disposition.

Pour proposer un traitement adapté (médicamenteux ou non médicamenteux) l'équipe soignante peut faire appel à l'antenne mobile douleur. Des consultations douleur sont également assurées.



Don de sang

En l'absence de contre-indication, toute personne de 18 à 65 ans peut donner bénévolement son sang.

Si vous, ou votre entourage, souhaitez donner votre sang, la Maison du don d'Angoulême, sur le site du centre hospitalier peut vous accueillir.

Etablissement Français du Sang - Hôpital de Girac - Saint Michel
Rond Point de Girac - 16000 Angoulême.

https://dondesang.efs.sante.fr/nouvelle-aquitaine/maison-du-don-dangouleme

Don d'organes

Le CH Angoulême est engagé dans un programme de prélèvements d'organes et de tissus.

En cas de décès, un membre de la Coordination hospitalière des prélèvements d'organes et des tissus de l'hôpital contactera les proches pour connaître la position du patient sur ce sujet. Les lois de bioéthique prévoient que tout résident français est présumé consentant au prélèvement d'organes et de tissus à des fins de greffe, s'il n'a pas manifesté d'opposition de son vivant.

Don d'organes : il suffit de le dire MAINTENANT.

Pour tout renseignement complémentaire, contactez la Coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus :

don.organes@ch-angouleme.fr ou 05 45 24 60 99

Développement durable

Le CH Angoulême est engagé dans une démarche de développement durable depuis plusieurs années. Nous faisons le tri de nos déchets (déchets ménagers, bio déchets, déchets recyclables, piles, cartons etc.), nous encourageons le personnel pour une mobilité plus douce, nous veillons à notre consommation énergétique. La réduction du gaspillage alimentaire est un enjeu fort pour notre établissement.

En tant que patient, vous avez aussi un rôle à jouer lors de votre séjour dans notre établissement.

Voici les quelques recommandations :

- Utiliser le bus STGA lors de vos déplacements
- Veiller à éteindre les lumières dans les sanitaires
- Penser à débrancher vos chargeurs de téléphone, pc portable, lorsque vous ne les utilisez pas
- Eviter de laisser l'eau du robinet couler trop longtemps lors de votre toilette
- N'hésitez pas à demander un repas plus léger si vous avez un petit appétit

Chacun peut agir à son niveau pour contribuer à la préservation de notre environnement

LABEL DE QUALITÉ THQSE®

La maternité du CHA est labellisée Très Haute Qualité Sanitaire, Sociale et Environnementale (THQSE).

Votre sortie

Décision médicale

La décision de sortie est avant tout une décision médicale. L'équipe vous informera de la date prévisionnelle et des modalités de votre sortie.

Néanmoins, si vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical, nous vous demanderons de signer un document qui atteste de votre volonté.

Si la personne hospitalisée est mineure, il appartient aux parents, titulaires de l'autorité parentale, d'organiser les modalités de sa sortie. Un mineur ne peut être confié à des amis, famille ou ambulanciers que si ces derniers présentent une pièce d'identité et une autorisation parentale.

Suivi médical après sortie

A votre sortie, l'équipe vous remettra les ordonnances nécessaires à la poursuite de votre traitement.

Les équipes médicales, paramédicales et sociales sont à votre écoute et à celle de votre entourage pour préparer votre sortie de l'hôpital dans les meilleures conditions de sécurité. Pour cela, il est nécessaire de pouvoir en parler avec vous et/ou votre entourage dès les premiers jours de votre hospitalisation.

De plus, votre médecin traitant recevra toutes les informations sur les examens et les traitements que vous aurez reçues à l'occasion de votre hospitalisation afin d'assurer la continuité des soins.

Rétrocession - Pharmacie à usage intérieur

Certains médicaments prescrits à votre sortie ne sont disponibles qu'auprès de la pharmacie hospitalière au niveau du service de rétrocession : du lundi au vendredi 8h30-12h30 et 13h00-17h30 et le samedi de 9h00 à 12h00, à proximité de la sortie Est.

Les professionnels de santé ont la possibilité d'accéder aux informations médicales importantes et personnelles du patient dans Mon Espace Santé. Votre consentement est présumé. Si vous le souhaitez, vous pouvez faire part de votre refus auprès de l'équipe.

MON ESPACE SANTÉ

Vos documents seront disponibles via votre dossier médical partagé
www.monespacesante.fr

Formalités de sortie

Lors de votre sortie, présentez-vous au bureau des entrées du hall Sud pour vérifier la complétude de votre dossier et récupérer un bulletin d'hospitalisation.

Pensez à récupérer le dépôt de valeur ou les objets que vous avez éventuellement laissé, à la régie centrale.

Facture

Après votre hospitalisation, s'il reste des frais à votre charge non réglés, vous recevrez chez vous :

- Une note de frais détaillant la facturation de votre séjour
- Un avis de somme à payer du Trésor Public

Payer en ligne

Connectez-vous à :

www.payfip.gouv.fr

Transport

La prise en charge des frais de transports est strictement réglementée par l'Assurance Maladie. Elle est liée à une prescription médicale.

Pour vos sorties d'hospitalisation avec une prescription médicale de transport en ambulance, en véhicule sanitaire léger, ou en taxi, vous pouvez faire appel à la société de votre choix. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante de votre unité de soins.

Un transport sur prescription médicale peut aussi être réalisé, selon votre situation, en transport en commun ou en utilisant votre propre véhicule ou celui d'un proche. Dans ce cas, vous êtes remboursé par l'assurance maladie pour les frais engagés. Pour en savoir plus, rendez-vous sur : https://www.mrs.beta.gouv.fr/

Salon de sortie

A votre sortie, si vous êtes valide ou à mobilité réduite, vous pourrez être orienté vers le salon de sortie, situé au -1 du hall Sud, pour attendre vos proches ou un autre moyen de transport. Vous serez alors accompagné par des hôtes d'accueil qui assurent votre transfert de l'unité de soins vers le salon de sortie. Leur rôle est de vous accueillir et de répondre à vos besoins en attendant votre départ de l'établissement.

Votre avis nous intéresse, remerciements

Afin de répondre au mieux à vos besoins, vous avez la possibilité de donner votre avis sur la qualité de votre prise en charge au CH Angoulême :

> Un questionnaire de sortie est à votre disposition dans ce livret d'accueil ou sur le site du CHA

Vous pouvez le remettre aux professionnels de santé du service avant votre sortie ou bien le renvoyer ultérieurement par courrier postal à l'adresse :

Direction des Relations avec les Usagers – Rond-point de Girac, CS 55 015 Saint-Michel - 16959 ANGOULEME CEDEX 9 ou par mail : relations-usagers@ch-angouleme.fr

> Lors de votre retour à domicile

Vous pouvez être sollicité par mail pour donner votre avis sur la qualité de la prise en charge via un questionnaire anonyme en ligne. Ce questionnaire est piloté par la Haute Autorité de Santé qui mesure la satisfaction et votre expérience après votre séjour à l'hôpital. C'est un dispositif national appelé « E-SATIS », où tous les établissements de santé publics et privés sont évalués.

Pour recevoir ce questionnaire, il suffit de transmettre votre adresse mail au bureau des entrées lors de votre arrivée à l'hôpital.

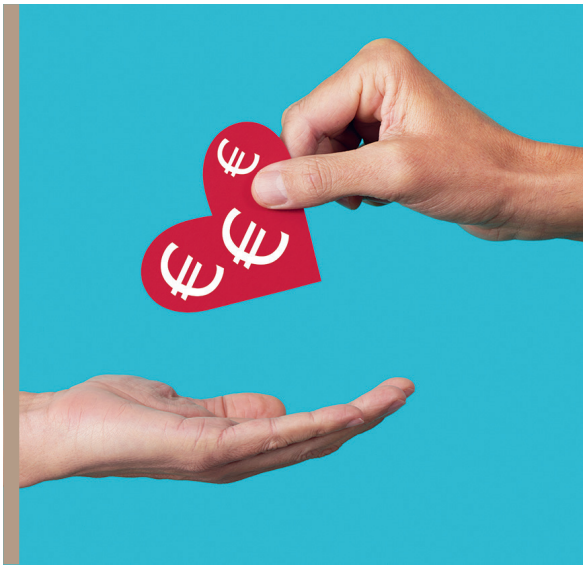
Votre participation est essentielle, vos commentaires permettent d'enrichir notre démarche d'amélioration continue de la qualité. Les résultats des questionnaires sont analysés et font l'objet d'un retour aux professionnels de santé. Les résultats sont également communiqués en commission des usagers et autres instances de l'établissement.

Faire un don

Vous avez la possibilité de soutenir les équipes et les projets du CH Angoulême pour contribuer à améliorer le confort des patients et l'accueil des familles, optimiser les conditions de travail, acquérir des équipements de pointe... et nous vous en remercions !

Pour faire un don, se rapprocher du cadre de santé du service où vous êtes hospitalisé.

Pour devenir Mécène du Fonds des Hôpitaux de la Charente, scannez le QrCode



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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.

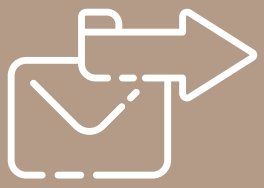
* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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.

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

Annexes



Commission des usagers

Centre hospitalier d'Angoulême	
Madame Stéphanie PLAS	Vice-présidente et Directrice chargée des Relations avec les Usagers, représentant le Directeur
Docteur Jean-Michel COSSET	Médiateur Médical titulaire
Docteur Fatima AOURAGH	Médiatrice Médicale suppléante
Madame Delphine DELHAUME	Médiatrice Non Médicale titulaire
Madame Dominique LICAUD	Médiatrice Non Médicale suppléante

Représentants des usagers	
Monsieur André PREVOT	Président de la CDU, Représentant des Usagers titulaire, Association Ligue contre le cancer
Madame Josette AYMARD	Représentant des Usagers titulaire, Représentant au Conseil de Surveillance, Président de l'Association VMEH
Madame Anne CERTIN	Représentant des usagers suppléante, Association UDAF
Monsieur Joël DELAGE	Représentant des Usagers titulaire, Représentant au Conseil de Surveillance, Président de l'Association VMEH
Madame Raymonde VASLIN	Représentante des usagers suppléante, Association UDAF
Monsieur Jean-Herbert PALLARD	Représentant des usagers suppléante , Association AFD 16

Membres non électeurs	
Docteur Cyrille NOWAK	Président Commission Médicale (CME)
Madame Emmanuelle RABIOUX, CS	Représentante de la Commission des Soins (CSIRMT)
Monsieur Stéphane CORDOBA, AS	Représentant du personnel du Comité Social d'établissement (CSE), Syndicat FO

Invités permanents	
Madame Laura ISIDORO	Animatrice de Santé Publique
Monsieur Guillaume QUENEAU	Animateur de Santé Publique
Madame Elise MAPAS	Ingénieur Qualité
Madame Laëticia ARGOUSSE	Secrétaire de la Direction Qualité, Gestion des Risques et Relations avec les Usagers
Madame Aurélie MACHET	Référente handicap patient

Représentants du culte

Aumônerie CATHOLIQUE (sur site)	05 45 24 42 67 - Présence à l'hôpital du lundi au vendredi de 9h à 17h En cas d'urgence appeler le : 06 77 43 51 47
Aumônerie PROTESTANTE	05 45 24 42 67
Culte ÉVANGÉLISTE	Un membre de l'église évangélique est joignable au 05 45 94 99 04
Culte ISRAÉLITE	Vous pouvez demander aux professionnels le numéro de téléphone du Président de l'Association Juive d'Angoulême et de la Charente
Culte MUSULMAN	Vous pouvez demander aux professionnels le numéro de téléphone du Président du Conseil régional du culte musulman et du Président de l'association culturelle musulman d'Angoulême et de la Charente
Culte ORTHODOXE	Vous pouvez joindre l'Église orthodoxe de Grassac au 05 45 23 05 07

CENTRE HOSPITALIER ANGOULÊME

Rond-Point de Girac 16959 ANGOULEME
Standard : 05 45 24 40 40

www.ch-angouleme.fr
Suivez-nous sur :