

LIVRET D'ACCUEIL CENTRE HOSPITALIER DE LANGRES



WWW.CH-SHM.FR



**Centre Hospitalier
de Langres**

10 rue de la Charité
52200 LANGRES
03.25.87.88.88

secretariat.direction@ch-langres.fr



Hôpitaux du sud Haute-Marne

Bienvenue



Chers Patients,

Au nom de l'ensemble du personnel de l'hôpital de Langres, je vous souhaite la bienvenue. Nous comprenons que votre séjour parmi nous peut être une période délicate, et soyez assurés que notre priorité absolue est de vous offrir les meilleurs soins possibles dans un environnement chaleureux et respectueux.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous informer sur le fonctionnement de notre établissement, les services à votre disposition et les personnes qui seront à vos côtés durant votre parcours de soins.

Nous espérons qu'il répondra à vos premières interrogations et vous aidera à vous orienter plus facilement. Notre équipe pluridisciplinaire est dédiée à votre bien-être et mettra tout en œuvre pour vous accompagner avec professionnalisme et humanité. N'hésitez pas à poser des questions, à exprimer vos besoins et vos préoccupations. Votre confort et votre rétablissement sont au cœur de nos priorités.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et vous assurons de notre engagement à vous fournir une prise en charge de qualité. Nous sommes là pour vous soutenir à chaque étape de votre séjour.

Avec nos vœux de prompt rétablissement,

Cordialement,

Didier RICHARD
Directeur Délégué
de l'hôpital de Langres





SOMMAIRE

3

MOT DU DIRECTEUR

5

VOTRE ADMISSION

8

VOTRE SÉJOUR

17

VOS DROITS

26

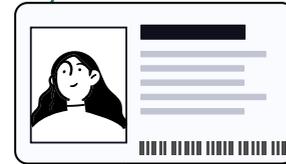
VOTRE SORTIE

DOCUMENTS À PRESENTER DÈS VOTRE ADMISSION

Pour toute hospitalisation, il est nécessaire d'effectuer des formalités administratives indispensables à la prise en charge de vos frais de séjour. Vous devez vous présenter muni des pièces suivantes :



- **Carte d'identité** (française ou européenne), passeport ou carte / titre de séjour pour les ressortissants étrangers. Acte de naissance ou livret de famille pour les enfants.
- **Carte vitale et attestation de droits.**
- **Carte de complémentaire santé** (mutuelle, prévoyance, assurance).
- **Votre attestation de Couverture Maladie Universelle (CMU)** si vous en êtes bénéficiaire.
- Protocole de soins en cas d'ALD (Affection Longue Durée)
- **Feuille d'accident du travail** ou de maladie professionnelle si votre hospitalisation fait suite à un accident du travail ou une maladie professionnelle.
- **Carnet de soins** gratuits si vous êtes pensionné de guerre.



info

Pensez à prendre vos documents d'identité :

- pour votre sécurité, afin de bien vous identifier ;
- pour éviter les confusions, erreurs de patients.

VOTRE ADMISSION

VOS FRAIS DE SÉJOUR

- Un **prix de séjour variable selon les services** (les tarifs sont affichés dans chaque service ainsi qu'au bureau des entrées qui peut vous renseigner), pris en charge à 80 % par votre caisse d'assurance maladie dans la plupart des cas, et à 100 % dans certains cas.
- Un **forfait journalier de 20€** (sauf en cas d'hospitalisation de jour), qui vous sera facturé à l'issue du séjour, même si vous êtes pris en charge à 100 % par votre caisse d'assurance maladie ; il peut être pris en charge par votre complémentaire santé.
- Un **forfait supplémentaire de 24€**, dès lors qu'un acte lourd d'un tarif égal ou supérieur à 120 euros est effectué lors de votre hospitalisation, pris en charge par votre mutuelle complémentaire (excepté pour les ALD : le forfait est pris en charge par votre caisse d'assurance maladie).
- **Chambre particulière** : selon les possibilités du service, vous pouvez bénéficier d'une chambre individuelle, sous réserve de disponibilité et à titre onéreux (59€). Lorsque la chambre particulière n'est pas un souhait exprimé par le patient, le montant de 59€ n'est pas à la charge de celui-ci.



Renseignez-vous auprès de votre complémentaire santé pour une prise en charge financière.



- Votre chambre dispose d'un **poste téléphonique**. Pour obtenir l'ouverture de la ligne, vous devez régler un forfait de mise à disposition. Adressez-vous au service accueil/standard pour les tarifs. Un code confidentiel vous sera alors attribué. **L'utilisation de téléphones mobiles est tolérée** à l'intérieur de l'établissement.
- Toutes les chambres sont équipées de **téléviseurs**. Adressez-vous au service accueil/standard.



- **Les assistantes sociales** de l'hôpital sont disponibles pour vous accompagner pendant et après votre hospitalisation (au 1^{er} étage du bâtiment des Médecines).

info

ASSISTANCE SOCIALE

Vous-même ou l'un de vos proches pouvez les contacter au :

03 25 87 89 83 / 03 25 87 89 92

et les rencontrer sur rendez-vous du lundi au vendredi de 9h à 17h.



LE COURRIER

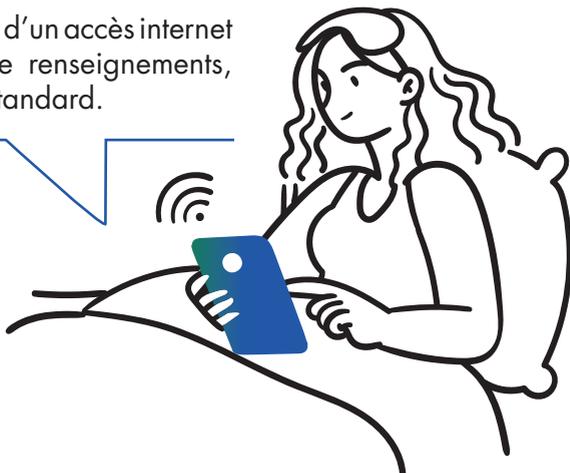
Il est distribué une fois par jour par l'intermédiaire des soignants. C'est aussi par leur intermédiaire que vous pourrez expédier le vôtre.

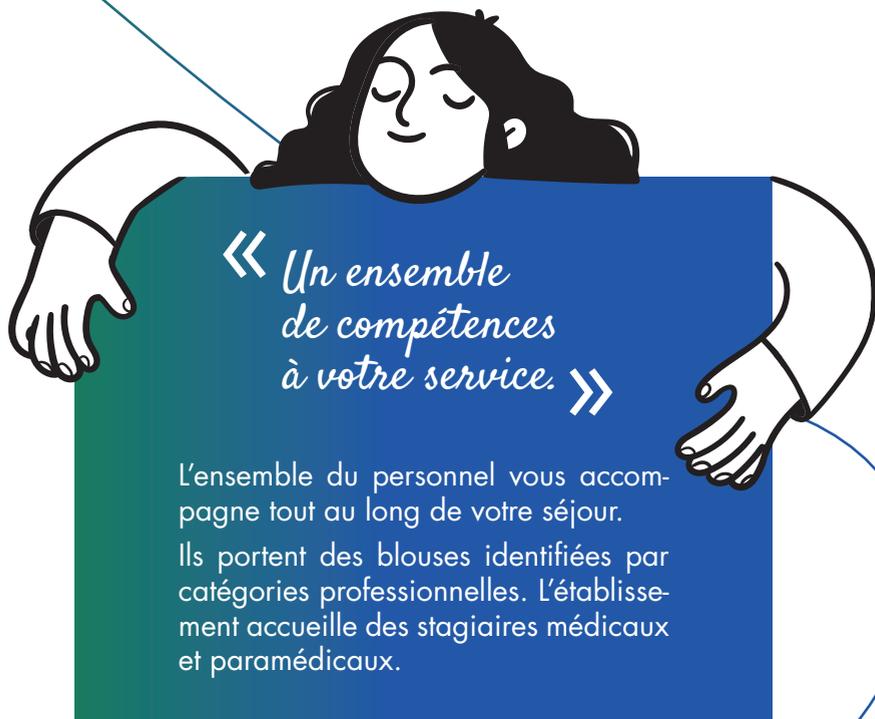
info

N'oubliez pas d'indiquer à vos correspondants votre service d'hospitalisation.

INTERNET À L'HÔPITAL

Vous pouvez bénéficier gratuitement d'un accès internet dans votre chambre. Pour plus de renseignements, adressez-vous au service accueil/standard.





HÉBERGEMENT ACCOMPAGNANT

Dans certaine situation et sous réserve de l'accord du médecin, la présence d'un membre de votre famille auprès de vous peut être autorisée la nuit.

L'hébergement sera facturé au tarif accompagnant (les tarifs sont affichés dans chaque service et au bureau des entrées).

« Vous pouvez réserver vos repas visiteurs. »

Pour cela, indiquez-le au personnel soignant 48 heures à l'avance, et retirez un ticket au bureau des entrées ou au service accueil/standard. Ces repas seront facturés au tarif accompagnant (les tarifs sont affichés dans chaque service et au bureau des entrées).



VOS REPAS

Les repas sont préparés par la Cuisine Centrale de Bourbonnelles-Bains.

- Le petit déjeuner à partir de 7h,
- le déjeuner à partir de 12h,
- le dîner à partir de 18h30.

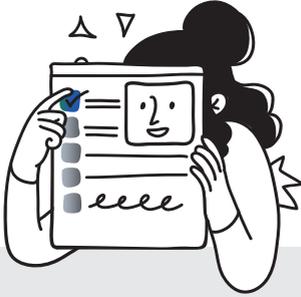
Ces horaires sont adaptés en fonction de votre prise en charge médicale. Pour plus de détails, adressez-vous au personnel soignant.

VISITES

Les horaires des visites sont indiqués dans chaque service.

Si vous le souhaitez, vous pouvez refuser les visites. Indiquez-le au personnel.

Vous pouvez également demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas connue.



RESPECT DES LIEUX

- L'hôpital est un lieu dédié au soin et au repos des patients.
- Merci de respecter les personnes hospitalisées et le personnel.
- De ne pas apporter de boissons alcoolisées.
- Toute image ou bande son diffusée sans autorisation expresse de la direction expose le contrevenant à des poursuites judiciaires.



TABAC

Conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006, il est formellement **interdit de fumer** dans l'établissement. L'usage de la cigarette électronique est également interdit dans l'enceinte de l'établissement.





LES ASSOCIATIONS

L'établissement a conclu des conventions avec plusieurs associations (Distraction des malades/Bibliothèque, Ligue contre le cancer).

La liste et les coordonnées de ces associations sont disponibles au service accueil/standard.



CULTES

Les patients sont libres d'exercer leur culte. La présence des représentants est possible sur demande du patient.



ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Il vous est vivement recommandé de ne pas garder près de vous, lors de votre hospitalisation, bijoux, valeurs ou sommes d'argent importantes.

Si tel est le cas, vous êtes invité(e) à les **déposer à la régie/caisse.**

Si vous les conservez auprès de vous, l'établissement ne pourra pas être tenu responsable en cas de perte ou de vol.

Avant de quitter l'établissement, assurez-vous que vous ne laissez pas d'objets personnels dans le service.

Si, un an après votre sortie, les valeurs ou objets déposés n'ont pas été réclamés, ils seront remis à la Caisse des Dépôts et des Consignations – s'il s'agit de sommes d'argent, titres et valeurs mobilières, ou au Service des Domaines, pour être vendus ou détruits – s'il s'agit de biens mobiliers.



Si vous avez procédé à un dépôt d'argent et d'objet de valeur, vous devez pour les récupérer vous rendre à la :

Trésorerie de Langres
1 rue Aubert
Tél. : 03 25 87 04 18

De 8 heures à 12 heures et de 13 heures à 16 heures du lundi au vendredi.



LINGE

Il est conseillé d'apporter ou de vous faire apporter des effets personnels (pyjamas, vêtements, pantoufles....), ainsi qu'un nécessaire de toilette (affaires de toilette + serviettes et gants).

LES VIGILANCES ET LES RISQUES SANITAIRES

Les domaines concernés par les vigilances sont :

- **L'hémovigilance** (risques liés à la transfusion sanguine)
- **La matériovigilance** (risques liés aux dispositifs médicaux)
- **La pharmacovigilance** (risques liés aux médicaments)
- **La réactovigilance** (risques liés aux réactifs de laboratoire)
- **L'infectiovigilance** (lutte contre les infections nosocomiales)
- **La biovigilance** (risques liés aux tissus et organes utilisés à fins thérapeutiques)
- **La radiovigilance** (risques liés à l'exposition aux rayonnements ionisants)
- **L'identitovigilance** (risques liés à l'identification des usagers)



Assurez-vous de l'exactitude de votre identité.



CONSIGNES DE SÉCURITÉ ET CONDUITE À TENIR EN CAS DE SINISTRE

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité.

Les consignes de sécurité ainsi que les plans d'évacuation sont affichés dans chaque service.



**Informez le personnel
immédiatement
de tout départ de feu.**

PLAN D'EVACUATION 2639
0400

CENTRE HOSPITALIER
DE LANGRES

2ème ETAGE

▲ EXTINCTEUR
DSD ARMURE ELECTRIQUE
→ EVACUATION DIRECTION A SUIVRE

GTF
SIGNALÉTIQUE
TEL: 01 42 00 10 01

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

INCENDIE	EVACUATION	PREVENTION
<p>Gardez votre calme . Appelez ou faites appeler les sapeurs pompiers : LE 18 Prévenez le personnel hospitalier . Donnez l'alarme .</p> <p>Attaquez le foyer au moyen des extincteurs sans prendre de risques</p> <p>Dans la fumée , baissez -vous , l'air frais est près du sol .</p>	<p>Dès l'audition du signal d'alarme :</p> <p>Fermez portes et fenêtres en quittant les lieux .</p> <p>Dirigez -vous dans le calme vers la sortie . Suivez les indications .</p> <p>Ne revenez pas en arrière sans y avoir été invité .</p>	<p>Conservez libres les dégagements (couloirs , sorties...) . N'encombrez pas les extincteurs .</p> <p>Respectez les installations de lutte contre l'incendie ainsi que les dispositifs de sécurité .</p> <p> En attendant les secours , évacuez les personnes non valides .</p> <p> N'utilisez pas les ascenseurs .</p>

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

L'établissement est engagé dans une démarche qualité. Les résultats des Indicateurs qualité pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins sont consultables sur Qualiscope.

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

« Un recueil de satisfaction est également proposé à échelle nationale : e-Satis. »



LE RECUEIL DE LA SATISFACTION EST EN MARCHÉ !

Le dispositif e-Satis mesure la satisfaction des patients hospitalisés en court séjour en médecine, chirurgie et obstétrique (MCO). Ce dispositif national permanent est mis à votre disposition pour recueillir votre expérience et votre satisfaction concernant votre hospitalisation.

Le questionnaire e-Satis permet de recueillir, établissement par établissement, l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes humaines, techniques et logistiques de leur prise en charge.

En moins de 10 minutes, vous pourrez ainsi donner votre avis sur la qualité de service concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie.





CONCRÈTEMENT, CE QUE CELA SIGNIFIE POUR VOUS ?

Entre **2 et 10 semaines après votre sortie**, vous serez **invités par mail** à donner votre point de vue sur la **qualité de votre prise en charge** via le questionnaire e-Satis en ligne. Il vous suffira de **cliquer sur le lien** pour répondre au questionnaire de satisfaction.

Participer à l'enquête via internet présente deux avantages :

- 1 - vous répondez quand vous voulez ;
- 2 - vous pouvez renseigner le questionnaire en plusieurs fois.

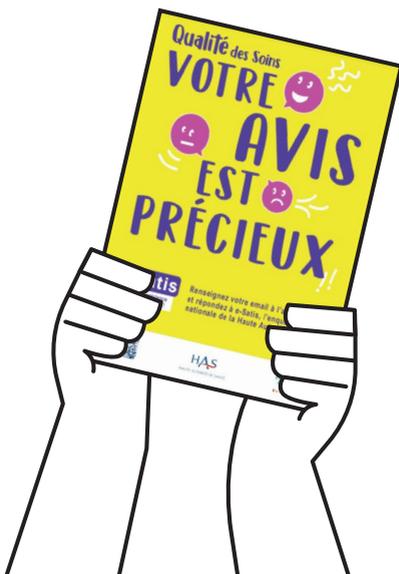
Ce questionnaire est totalement anonyme et ne vous prendra que quelques minutes.

Le questionnaire comporte des questions précises concernant votre **accueil**, votre **prise en charge**, votre **chambre** et vos **repas** ainsi que l'**organisation de votre sortie**.

Si vous tentez de répondre plus de **10 semaines** après votre sortie, vous ne pourrez plus remplir le questionnaire.

info

L'adresse mail ne sera communiquée à aucun tiers, exceptée l'Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation (ATIH) pour l'envoi du questionnaire de mesure de satisfaction e-Satis. Les résultats de l'enquête sont anonymes et ne peuvent pas être reliés à l'adresse mail des patients.



LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

La douleur n'est pas une fatalité. Si vous avez mal, n'hésitez pas à en parler. Les indicateurs qualité de prise en charge de la douleur sont consultables sur Qualiscope.



« Vous avez mal...
votre douleur,
parlons-en. »

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES SUD HAUTE MARNE

Les infections associées aux soins sont des infections qui sont acquises dans les établissements de santé. Elles peuvent concerner tant les patients que le personnel.

La prévention de ces infections est une priorité pour l'ensemble des personnes travaillant au Centre Hospitalier de Langres.

À cette fin, le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales de territoire composé d'infirmières, de cadres soignants, de médecins, du pharmacien, du médecin hygiéniste et des directions, se réunit périodiquement pour établir un programme annuel de lutte contre les infections associées aux soins et en suivre la réalisation.

COMITÉ D'ÉTHIQUE

Un espace de réflexion éthique de territoire (regroupant Langres, Chaumont, Bourbonne-les-Bains), sera prochainement à disposition de l'ensemble des professionnels. Cet espace est un lieu pluridisciplinaire, autonome et consultatif qui se réunit à intervalle régulier. Son rôle est de réfléchir aux questions qui portent sur le sens et les limites des pratiques de soins et d'accompagnement à partir de situations complexes pour lesquelles aucun consensus n'a pu être trouvé.



RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT



Vous pouvez demander à consulter le règlement intérieur du Centre Hospitalier.

MAJEURS PROTÉGÉS

Les mesures de protection des majeurs (sauvegarde de justice, curatelle et tutelle) sont applicables dans l'établissement (loi du 3 janvier 1968). Les droits des mineurs ou des majeurs sous tutelle sont exercés selon le cas par le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur. Toutefois, le consentement des mineurs sera toujours recherché ; ils peuvent s'opposer à ce que des informations les concernant soient délivrées au titulaire de l'autorité parentale.

INFORMATION DU PATIENT

Le médecin vous informera de votre état de santé, du traitement et des différentes investigations qui vous seront proposées. Il n'interviendra qu'avec votre consentement.

Lors de toute hospitalisation, il vous est proposé de désigner une personne de confiance, ainsi que de remplir un document portant sur les Directives Anticipées.



VOS DROITS

LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU PATIENT HOSPITALISÉ

Le consentement éclairé est l'accord donné par le patient pour recevoir un soin ou un traitement, ou subir un examen.

Il repose sur une information préalable concernant les bénéfices/risques, les alternatives possibles et les conséquences en cas de refus du patient sur sa santé.

Ce consentement peut être retiré à tout moment et son respect est une obligation légale ; il constitue un droit fondamental du patient.

Cas particulier de l'absence de recueil de consentement du patient lui-même :

- **Urgence vitale** : le médecin peut agir sans consentement s'il est impossible à obtenir à temps.
- **Inconscience** : le médecin consulte si possible la personne de confiance ou un représentant légal ; en cas d'indisponibilité de cet avis, les soins nécessaires sont prodigués dans l'intérêt du patient.
- **Tutelle** : le consentement du tuteur est requis excepté en cas d'urgence vitale.



DON D'ORGANES : TOUS CONCERNÉS !

En France, la loi indique que nous sommes tous présumés donateurs, c'est-à-dire donateurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevés.

Au moment du décès, avant d'envisager un prélèvement d'organes et de tissus, l'équipe médicale vérifiera que vous n'êtes pas inscrit sur le registre national des refus. Si tel n'est pas le cas, il sera vérifié auprès de vos proches que vous n'avez pas fait valoir de votre vivant votre opposition.

Donneur ou pas, c'est à chacun de dire son choix, il est important d'en faire part à ses proches et de respecter la volonté de vos proches.

« Donneur ou pas : je le dis à mes proches. »



Si vous avez fait votre choix, vous pouvez laisser une trace écrite de votre décision :

- En laissant une lettre manuscrite signée (à conserver dans vos affaires personnelles) indiquant votre choix.
- En vous inscrivant au registre national des refus (gratuit : en ligne ou par courrier).

Pour en savoir plus :

www.dondorganes.fr



LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Dans le cadre de votre prise en charge, des informations personnelles vous concernant (état civil, données médicales, traitements, examens, ...) sont recueillies et enregistrées de façon sécurisée dans votre dossier patient informatisé.

Conformément à la loi Informatique et Libertés et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) :

- Ces données sont utilisées uniquement par les professionnels habilités, dans le but d'assurer la continuité et la qualité de vos soins.
- Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de limitation concernant vos données.

Vous pouvez exercer ces droits en contactant le délégué à la protection des données (DPO) du GHT 21-52 par mail ou par courrier à l'adresse suivante :

- **DPO - 1, Boulevard Jeanne d'Arc BP 77908 21079 DIJON Cedex**
dpo@chu-dijon.fr

Soit en contactant le délégué à la protection des données de l'Agence Régionale de Santé de Bourgogne Franche Comté par mail ou par courrier à l'adresse suivante :

- **Délégué à la protection des données GCS e-santé Bourgogne**
5, rue Georges Maugey 71100 CHALON SUR SAONE



ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

La loi du 4 mars 2002 et le décret du 29 avril 2002 modifié par la Loi 2016-41 du 26/01/2016 dite Loi de Modernité du système de santé, reconnaît le droit de l'usager à accéder aux informations concernant sa santé. Les dossiers médicaux sont donc conservés par l'Hôpital selon les délais imposés par la réglementation.

Vous pouvez vous opposer à la consultation de votre dossier médical par vos proches et ayants droits ; cette information est à transmettre aux équipes soignantes.

Vous pouvez obtenir la communication de votre dossier médical si vous êtes :

- le patient ;
- l'ayant-droit, en cas de décès de votre parent, de votre conjoint ou de votre ascendant direct (attention : conformément au Code de la Santé Publique (art. 1110-4), les ayants droit n'accèdent pas à la totalité du dossier médical, mais seulement aux informations nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits) ;
- la personne détentrice de l'autorité parentale, sauf opposition du mineur ;
- le tuteur (sauf en cas de décès du patient) ;
- ou, le cas échéant, un médecin que vous désignez comme votre intermédiaire.



info

Vous devez adresser votre demande accompagnée des pièces justificatives par écrit à la Direction de l'établissement à l'adresse suivante :

**Direction du Centre Hospitalier de
Langres**

**10 rue de la Charité
- CS 50017**

52206 LANGRES Cedex

ou par mail :

secretariat.direction@ch-langres.fr



Vous devez présenter des pièces justificatives :

- la copie d'une pièce d'identité : carte d'identité, passeport / titre de séjour,
- document certifiant de la qualité de titulaire de l'autorité parentale (livret de famille, jugement, ...),
- document attestant du statut de tuteur ou livret de famille pour les mineurs,
- l'attestation de votre qualité d'ayant droit en cas de décès de votre parent, de votre conjoint ou de votre ascendant direct : copie de votre livret de famille ou de toute autre pièce justificative (acte notarié...).

Les formulaires et notices sont explicatives sont téléchargeables en PDF sur le site www.ch-shm.fr, rubrique **Services administratifs**, onglet **Archives**.



Vous devez aussi préciser les modalités de communication du dossier :

- remise des copies en mains propres au sein de l'établissement,
- par consultation sur place (avec ou sans remise de copies),
- par envoi d'une copie à votre domicile (des frais d'envoi peuvent être facturés),
- par envoi par messagerie électronique,

Il conviendra également de préciser :

- le(s) service(s) concerné(s),
- la qualité du médecin que vous avez désigné comme intermédiaire.

En cas de décès (sauf pour mineur décédé), si vous êtes un ayant-droit, vous devez motiver votre demande de communication du dossier.

DÉLAIS DE COMMUNICATION

Le dossier doit vous être transmis dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la réception de toutes les pièces justificatives si les informations médicales datent de moins de 5 ans. Ce délai peut être porté à 2 mois lorsque les informations datent de plus de 5 ans. Dans tous les cas, un délai de réflexion de 48 heures est imposée par la loi.

COMMUNICATION DU DOSSIER À D'AUTRES PROFESSIONNELS DE L'ÉTABLISSEMENT

L'établissement garantit la confidentialité des informations qu'il détient (informations médicales, civiles, administratives, financières). Toutefois, dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge, ces informations médicales pourront également être confiées à d'autres professionnels de santé de l'établissement qui ne font pas partie de l'équipe de soins qui vous prend en charge et font l'objet d'un partage d'informations administratives au niveau du territoire.

Vous pouvez vous opposer à cette utilisation en informant un membre de l'équipe soignante qui consignera ce refus dans votre dossier. À défaut de refus exprimé, votre accord sera présumé acquis. Il en est de même concernant la transmission des courriers à votre médecin traitant.

Notre établissement accueille des étudiants dans le cadre de sa mission de formation. Au cours de votre hospitalisation, ils peuvent être amenés à participer aux soins. Vous avez la possibilité de vous y opposer.

CONSERVATION DES DOSSIERS MÉDICAUX

Les dossiers médicaux sont conservés pendant 20 ans après la dernière hospitalisation ou consultation, 10 ans pour les patients décédés ainsi que 10 ans après la majorité pour les mineurs.



QUE FAIRE EN CAS DE CONTESTATION ?

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une Commission des Usagers veille, notamment, au respect des droits des usagers.

COMMISSION DES USAGERS

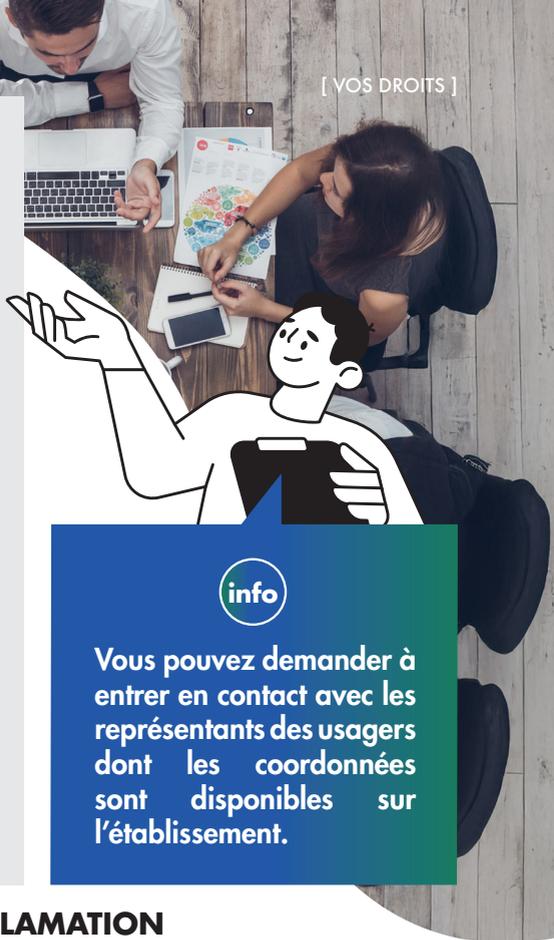
La loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016 a créé une Commission des Usagers.

Cette commission veille au respect de vos droits et facilite vos démarches. Elle est chargée de traiter l'ensemble des demandes ou réclamations.

Elle s'assure que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

La Commission est composée du Directeur de l'établissement (ou de son représentant), de médiateurs médicaux et non médicaux, de représentants des usagers et de représentants du personnel, du Président de CME et du référent Qualité de l'établissement.

Elle est informée annuellement des résultats des questionnaires et de la survenue des événements indésirables graves au fil de l'eau.



info

Vous pouvez demander à entrer en contact avec les représentants des usagers dont les coordonnées sont disponibles sur l'établissement.

EXPRESSION DE VOTRE DEMANDE OU RÉCLAMATION

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

Demande ou réclamation orale : vous pouvez demander à entrer en contact avec la Direction.

Demande ou réclamation écrite :

Dans tous les cas et à tout moment, vous faites parvenir votre demande ou réclamation écrite à la Direction de l'établissement, à l'adresse suivante :

Direction du Centre Hospitalier de Langres
10 rue de la Charité – CS 50017
52206 LANGRES Cedex

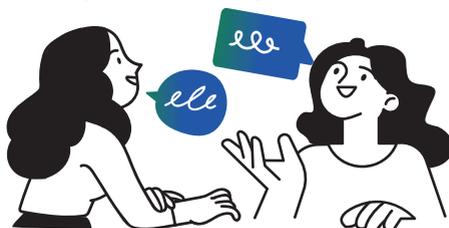
Vous pouvez faire parvenir votre demande par écrit ou réclamation auprès de la Direction. Par mail : secretariat.direction@ch-langres.fr

Le Directeur accuse réception de votre réclamation et vous répond dans les meilleurs délais.

MÉDIATEURS

Vous pouvez demander à rencontrer :

- le médiateur médecin si votre demande ou réclamation concerne la prise en charge médicale,
- le médiateur non médecin si votre demande ou réclamation ne concerne pas la prise en charge médicale.





JE SUIS PATIENT, QUELS SONT MES DROITS ?



QUEL EST LE RÔLE DE LA CDU ? (COMMISSION DES USAGERS)

Elle permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle veille au respect des droits des patients, facilite leurs démarches et contribue, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la qualité et de la prise en charge des patients.

Pour ce faire, l'ensemble des réclamations adressées à la Direction du Centre Hospitalier et de l'EHPAD de Langres ainsi que les réponses apportées sont mises à disposition des membres de la Commission.

Textes de références :

Article L1111-6 de la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé

Loi n°2205-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades en fin de vie

Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 relative à la modernisation des systèmes de santé

LA COMMISSION DES USAGERS

- Donne un avis sur la politique générale de l'établissement en matière des droits des patients ;
- Participer à la gestion des plaintes et réclamations ;
- Contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge.

UN REPRÉSENTANT DES USAGERS, POUR QUOI FAIRE ?

Il représente l'utilisateur au sein de l'établissement dans les différentes instances de l'établissement notamment à la CDU (Commission des usagers).

Il contribue à l'amélioration de la vie quotidienne du patient et de ses proches en faisant connaître leurs besoins et leurs problèmes auprès de la direction.



POUR CONTACTER LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS :

- **THIEBAUT Mathieu**
06.14.22.10.54
mathieu.thiebaut2@orange.fr
- **MIDY Francis**
06.41.99.94.69
rancis.midy@laposte.fr
- **DELARUE Cyril**
cdelarue@udaf52.fr
- **GASPERMENT Michèle**
06.51.47.58.91
mimi.cardinaux@gmail.com
- **Chargé de relations avec les usagers**
03.25.30.70.97



SORTIE DE L'ÉTABLISSEMENT

Dans votre intérêt, vous ne devez quitter l'établissement qu'après avis favorable de l'équipe médicale.

Cependant, si vous décidez de ne pas tenir compte de cet avis et que vous envisagez une sortie prématurée, vous devez remplir une attestation précisant que vous avez pris connaissance des risques encourus (imprimé remis par l'équipe soignante).

Si vous refusez de signer ce document, l'équipe soignante témoin qui apposera la signature.

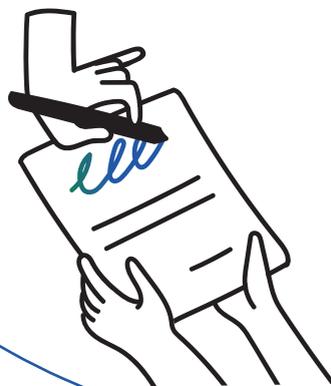
Lorsque votre état de santé ne requiert plus le maintien dans l'établissement, la sortie est prononcée sur avis médical. Le médecin s'assure que tous les documents vous ont été remis (ordonnance, radiographies...).



Avant de partir, n'oubliez pas de passer par le bureau des entrées pour signaler votre sortie. Le paiement des frais restant à votre charge pourra également vous être demandé (restitution de la télécopie, frais de téléphone...).

Sur proposition du médecin et en fonction de votre pathologie, vous pouvez disposer d'un accompagnement par un conseiller de l'Assurance Maladie : ce service est baptisé « PRADO ». Pour plus d'informations : www.ameli.fr

Si votre état de santé le permet et sous réserve d'un avis médical favorable, une permission de sortie de 48h peut être autorisée : la chambre est gardée en votre absence et ne sera pas facturée.



TRANSPORT

Votre transport est subordonné à une prescription médicale. Le médecin détermine le mode de transport adapté en fonction de votre état de santé (ambulance, VSL, taxi, transport en commun, voiture particulière...). Vous pouvez faire appel à la société d'ambulance de votre choix, sauf dans le cas où le transport est à charge de l'établissement (transfert vers un autre établissement sauf EHPAD).



Attention : les transports qui ne sont pas à la charge de l'établissement ne sont pas remboursables. Ils nécessitent parfois un accord préalable avec votre caisse d'Assurance Maladie qui donnera ou non son accord.

Pour plus d'informations :

www.ameli.fr

Selon votre situation, le cadre de santé et l'assistante sociale vous donneront les informations nécessaires pour l'organisation et la prise en charge de votre transfert.



NE PAS OUBLIER DE NOUS REMETTRE LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE.

Nous vous remercions de prendre quelques instants pour le compléter.

Centre Hospitalier de Langres se termine.

Afin de mieux satisfaire vos attentes et vos besoins, nous vous proposons de répondre au questionnaire ci-dessous en cochant la case correspondant à votre choix.

PATIENT

Age : de 15 ans 15 à 40 ans 40 à 75 ans + de 75 ans

Sexe : Homme Femme

Service : Médecine A Médecine B/ISR Médecine C Unité d'hospitalisation de Courte Durée

Qui remplit le questionnaire : Patient Proche Patient accompagné d'un membre du personnel

A-t-on vérifié votre identité à l'entrée ? Oui Non

ACCUEIL (Écrivez votre satisfaction de :

1. La signalétique (panneaux d'affichage, indications pour trouver les services)

2. Votre accueil au sein des urgences

3. Votre accueil dans le service d'hospitalisation

PRESE EN CHARGE (La clarté des informations qui vous ont été données sur :

1. Le diagnostic et le(s) motif(s) de votre hospitalisation

2. Le déroulement de votre prise en charge

3. La prise en compte de votre douleur

4. Le respect de votre intimité et de votre dignité

5. La prise en compte de votre consentement :

5.1. La confidentialité des informations vous concernant (sauf si vous avez donné votre accord)

5.2. La confidentialité des informations vous concernant (professionnelles)

6. Êtes-vous satisfait du respect de la qualité de vos soins ? Oui Non

7. Estimez-vous avoir attendu trop longtemps ? (Si oui, précisez pourquoi)

Lors d'une consultation
Lors d'un examen
Aux urgences

Centre Hospitalier de Langres - 27



Notes