

# LIVRET D'ACCUEIL



CENTRE  
HOSPITALIER  
DE GUÉRET





# SOMMAIRE

---

■ PRÉSENTATION DU CENTRE HOSPITALIER  
**p 4**

■ LES CONSULTATIONS  
**p 5**

■ LES ACCÈS  
**p 8**

■ VOTRE ADMISSION  
**p 10**

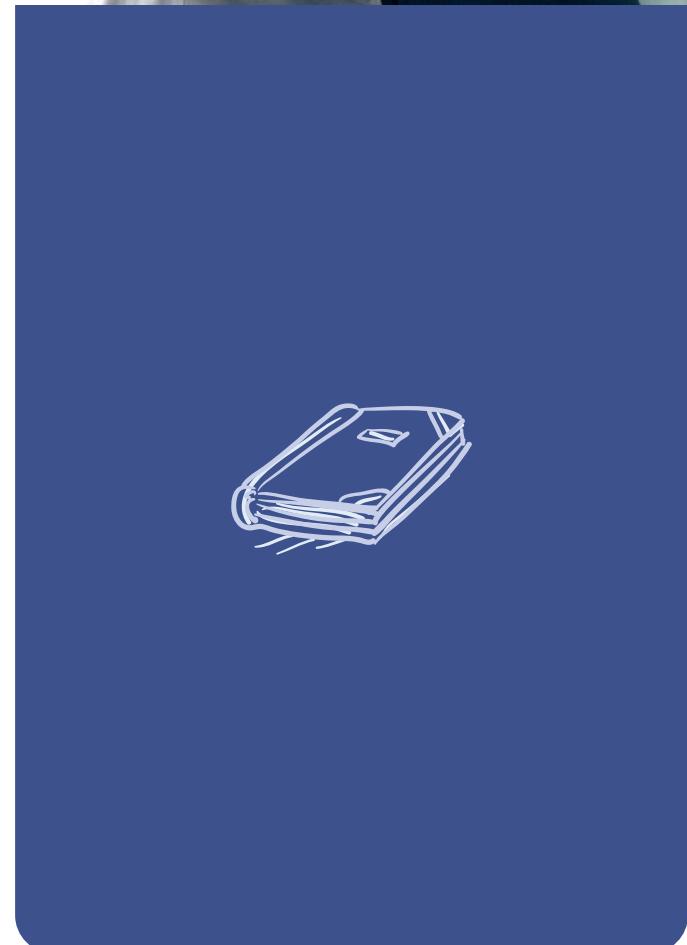
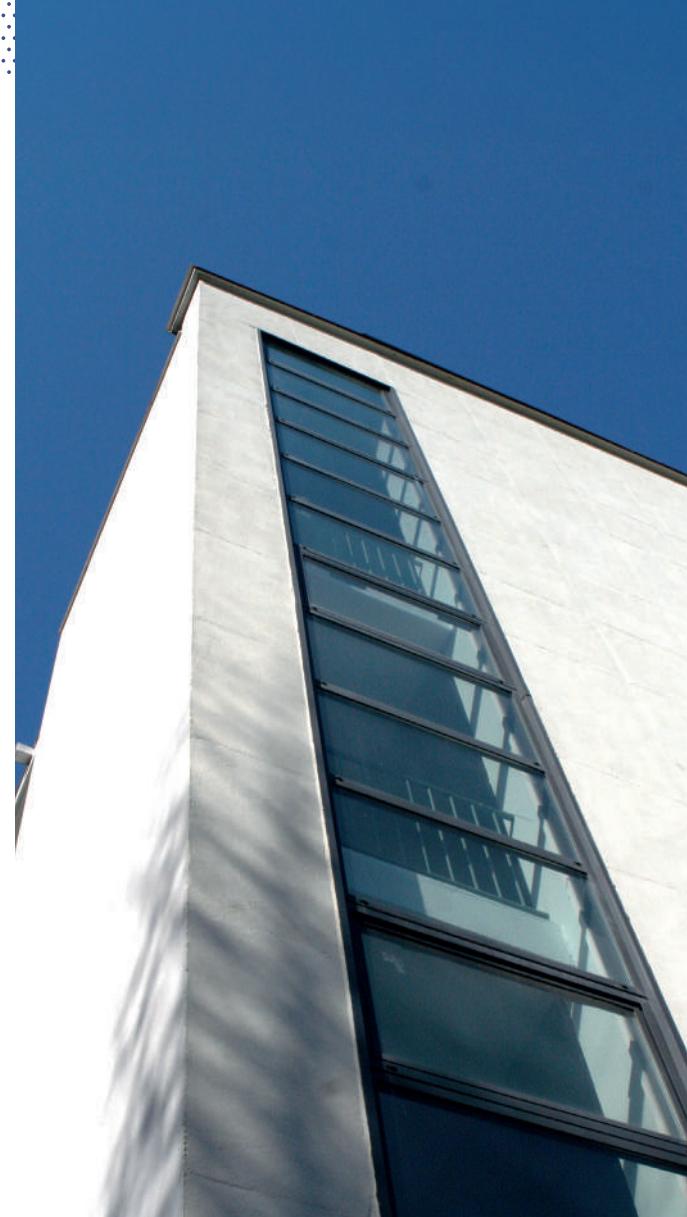
■ LES FRAIS DE SÉJOUR  
**p 13**

■ VOTRE SÉJOUR  
**p 16**

■ VOTRE SORTIE  
**p 22**

■ VOS DROITS ET DEVOIRS  
POUR VOTRE INFORMATION  
**p 25**

■ MON ESPACE SANTÉ  
**p 26**





# MOT DU DIRECTEUR

“

Madame, Monsieur,



Vous êtes ou allez être hospitalisé au Centre Hospitalier de Guéret.

Le livret d'accueil qui vous est remis doit vous permettre de connaître les formalités administratives liées à votre hospitalisation mais aussi les conditions de séjour qui vous sont proposées ainsi que vos droits et devoirs.

L'ensemble des professionnels de santé du Centre Hospitalier sont à votre entière disposition pour vous informer et répondre à vos attentes, pour rendre votre séjour le plus agréable possible et pour vous offrir une parfaite qualité des soins.

Votre avis nous intéresse. C'est pourquoi un questionnaire vous est remis en vue de connaître votre appréciation sur les prestations reçues. Nous vous remercions par avance de le compléter. Vos observations nous aideront à progresser pour mieux vous satisfaire.

Nous vous souhaitons un rapide et excellent rétablissement.

Très cordialement

Le Directeur

”



# PRÉSENTATION DU CENTRE HOSPITALIER

**Le Centre Hospitalier de Guéret (CHG) vous accueille au cœur de la campagne limousine.**



Etablissement de recours pour le département de la Creuse, il s'inscrit dans une direction commune avec le CH de Bourganeuf, le CH d'Évaux les Bains, l'EHPAD Pierre Ferrand de Royère de Vassivière, l'EHPAD de Mainsat, l'EHPAD de Chambon sur Voueize, et l'EHPAD d'Auzances.

L'établissement est un service public possédant l'autonomie juridique et financière. Il est dirigé par un directeur nommé par le ministre de la santé ; son conseil de surveillance est présidé par le Maire de Guéret.

Le CHG travaille en partenariat avec les centres hospitaliers du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) ainsi que les cliniques du bassin du Limousin, afin de proposer une large gamme de services dans le respect des règles de sécurité.

**Le Centre Hospitalier de Guéret vous accueille  
24h/24h toute l'année et dispose pour vous  
accueillir d'un plateau technique complet :**

- Un service des urgences disponible 24h/24h disposant de lits d'hospitalisation ;
- Une équipe d'intervention SMUR régulée par le SAMU 23 ;
- Un service d'imagerie médicale avec scanner et IRM fixe ;
- Des laboratoires ;
- Une pharmacie à usage intérieur comportant une unité de préparation centralisée des chimiothérapies et une stérilisation centrale ;
- Une salle d'endoscopies digestives ;
- 3 salles de bloc opératoire et 1 salle d'accouchement ;
- Un service de réanimation polyvalente avec une unité de surveillance continue ;
- Une unité de soins intensifs en cardiologie ;
- Une Unité de Chirurgie Ambulatoire et Anesthésiologie (UCAA) ;
- Un hôpital de jour ;
- Des services de chirurgies (orthopédie et traumatologie, viscérale et digestive, urologie, gynécologie) ;
- Deux services de médecine polyvalente (secteur 1 et 2) et un service de médecine gériatrique ;
- Une maternité de niveau 2A ;
- Un service de pédiatrie – néonatalogie ;
- Un service de gérontologie ;
- Un EHPAD avec unité Alzheimer – Résidence Anna Quinquand ;
- Une Unité de Soins Longue Durée (USLD) ;
- Un service de Radiothérapie ;
- Une Unité Mobile à Orientation Gériatrique (EMOG) ;
- Une Unité Mobile de Soins Palliatifs Départementale (USMPD) ;
- Un service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR).

## LES CONSULTATIONS

- Anesthésie
- Angiologie / Doppler
- Autisme
- Autisme adulte
- Cardiologie
- Cardiologie / Test d'effort
- CEGIDD ( centre de dépistage et de diagnostic des infections)
- Centre d'IVG et de contraception
- Chirurgie Orthopédique
- Chirurgie Vasculaire
- Chirurgie Viscérale et spécialités
- Consultation d'évaluation et de traitement de la douleur
- Dermatologie
- Diététique
- EEG / Neurologie
- Endocrinologie
- Equipe Mobile Plaie et Cicatrisation
- Gastro-entérologie
- Gynécologie-Obstétrique
- Hématologie
- Maladies infectieuses
- Médecine interne
- Néonatalogie
- Néphrologie
- Neurochirurgie
- Nutrition
- Odontologie / Dentaire
- Oncologie
- Ophtalmologie
- PASS ( parcours d'accès spécifique santé)
- Pédiatrie
- Pneumologie allergologie
- Radiothérapie
- Réanimation néonatale
- Rhumatologie et EMG
- Urologie



## SERVICE D'IMAGERIE MÉDICALE

Les examens se font sur prescription médicale avec rendez-vous.

Le service est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

Radiographie conventionnelle, échographie mammographie & scanner.



**Tél. : 05 55 51 70 24**

**ou radio@ch-gueret.fr**

Pour les prises de rendez-vous IRM.

Merci d'adresser votre ordonnance sur :



**irm@ch-gueret.fr**

**Tél. : 05 55 51 55 40**



## PHARMACIE À USAGE INTÉRIEUR

Pour obtenir la délivrance de vos médicaments **non disponibles en ville uniquement**, veuillez-vous présenter au bureau des entrées de l'hôpital (ou à l'accueil des urgences le samedi matin), muni de votre carte vitale, carte de mutuelle et carte d'identité et demander les documents pour des médicaments à retirer à la pharmacie.

Puis, avec ce dossier et votre ordonnance en cours de validité, dirigez-vous à la pharmacie (au rez-de-chaussée) :



- du lundi au vendredi  
de 8h à 12h et de 13h à 17h**
- et le samedi  
de 10h00 à 12h30**





## CENTRE DE PRÉLÈVEMENTS DU LABORATOIRE

Prélèvements sanguins, urinaires, microbiologiques

**Tél. : 05 55 51 70 25**

**Ouvert du lundi au vendredi  
de 8h00 à 17h30 sans rendez-vous.**

Vous pourrez retrouver vos résultats en toute confidentialité sur :

**[www.mesanalyses.fr](http://www.mesanalyses.fr)**



## ACTIONS DE PRÉVENTION DE SANTÉ

Centre Gratuit d'Information de Dépistage et de Diagnostic (CEGIDD)

Infection sexuellement transmissible VIH-SIDA, Hépatite B...

Rendez-vous anonyme sans courrier du médecin traitant.

Accès direct possible par l'extérieur.

**Tél. : 05 55 51 70 62  
ou 05 55 51 55 62**

### Animatrice en santé publique

Elle mène des actions de promotion et de prévention en santé au niveau de l'établissement et en coordination avec le département dans le cadre du plan Santé+23.

Elle a pour mission d'organiser des actions dans le cadre des campagnes nationales de dépistage contre le cancer (maison bleue, juin vert, octobre rose).

Ces missions s'adressent à tout public (enfants, jeunes, adultes, public vulnérable, etc,...) et concernent différentes thématiques comme par exemple : la santé mentale, la nutrition et l'activité physique, le parcours cancer, la prévention des addictions, le développement des compétences psycho-sociales, etc...



# ■ LES ACCÈS

## LES PARKINGS

P

D'une capacité de 90 places, ce parking est exclusivement réservé aux usagers du Centre Hospitalier. Une borne d'accès vous permet de prendre un ticket.

P

**Le parking est payant du lundi au vendredi de 08 h 30 à 18 h 30, y compris les jours fériés. Les deux premières heures de stationnement ainsi que les week-ends sont gratuits.**

Un deuxième parking gratuit est à votre disposition au bas du Centre hospitalier. Vous pouvez y accéder par l'avenue Pierre Mendès France ou par la rue Montplaisir.

Un chemin en haut du parking vous permet ensuite de rejoindre l'avenue de la Sénatorerie.

P

Pour les patients en radiothérapie, des places sont disponibles devant le bâtiment de radiothérapie situé à l'arrière du Centre hospitalier.

P

La Résidence Anna Quinquaud possède son propre parking.



Chaque parking dispose de places accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite.



Vous avez aussi la possibilité de vous rendre à l'hôpital en empruntant le bus de la ligne A2 qui s'arrête devant l'établissement.

## HORAIRES D'OUVERTURE



**Le Centre Hospitalier ouvre ses portes de 7h30 à 20h00 – 7j/7.**

**Le service des admissions est ouvert de 8h à 18h00 du lundi au vendredi.**

En dehors de ces horaires et le week-end : merci de bien vouloir vous adresser à l'accueil des urgences ouvert 24h/24h et 7j/7 situé à l'arrière de l'hôpital.

Ce service collectera les informations nécessaires à votre prise en charge afin que votre dossier soit complet, vous, ou l'un de vos

proches devra présenter très rapidement les documents nécessaires au service des admissions.

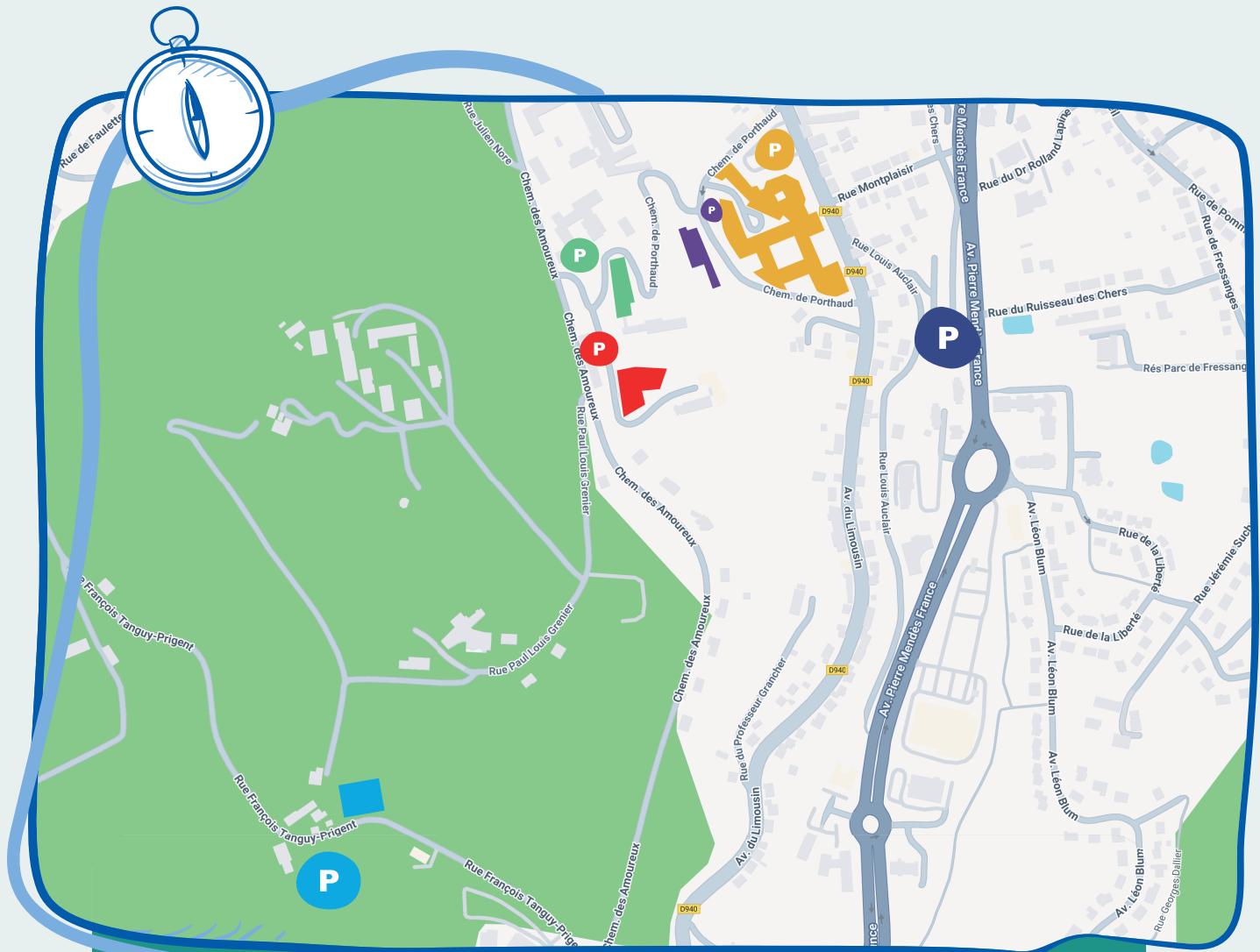
L'accès principal est accessible aux personnes en situation de handicap, il est possible d'emprunter un ascenseur et/ou la voie d'accès à côté des escaliers de l'entrée principale.

Des fauteuils roulants sont à disposition à l'accueil du Centre Hospitalier.

Le prêt de ces fauteuils se fera sous caution d'une carte d'identité.



## LOCALISATIONS DES SITES



### CH GUÉRET



39 Av. de la Senatorerie,  
23000 Guéret



### Résidence Anna Quinquaud



Anna Quinquaud,  
23000 Guéret



### SMR



### Service de Radiothérapie



39 Av. de la Senatorerie,  
23000 Guéret



### IFMS



26 Chem. des Amoureux,  
23000 Guéret

# VOTRE ADMISSION

CF / ANNEXE «Qu'est-ce qu'il faut emporter pour aller à l'hôpital ?»

## FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

**Lors de votre admission pour une consultation ou une hospitalisation, vous devez vous présenter au bureau des admissions, situé dans le hall d'accueil au rez-de-chaussée du site de l'hôpital, pour compléter les formalités administratives indispensables à votre accueil. (En cas de passage par les urgences les formalités se feront directement dans le service).**



**Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, faites-en la demande au service des admissions ou au cadre de santé du service.**

**Si votre hospitalisation est programmée,** les formalités administratives sont à effectuer avant votre hospitalisation afin de vous libérer des démarches administratives le jour de votre hospitalisation : c'est la **préadmission**.

Si la préadmission n'a pas été réalisée, vous devrez vous présenter le jour même au Bureau des Admissions (se présenter **30 minutes** avant l'heure prévue dans le service) : Si vous êtes déjà venu(e) en consultation ou en hospitalisation, pensez à le signaler.

**Pour accomplir ces formalités de préadmission nous vous demandons de vous présenter au bureau des admissions, muni des documents suivants :**

- Pièce d'identité (carte d'identité, passeport, titre de séjour...) ;
- Carte vitale ;
- Carte de mutuelle en cours de validité ou attestation CMU/ACS remplacée par la complémentaire Santé Solidaire depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2019 ;
- Si vous bénéficiez de l'AME de votre attestation d'ouverture de droit délivrée par votre caisse de sécurité sociale.

**Le cas échéant :**

- Volet « accident du travail » ;
- Carte Européenne de prise en charge pour les ressortissants de l'Union Européenne ;
- Hors Union européenne : une attestation d'assurance. Si vous n'êtes affilié à aucun régime d'assurance, un devis sera réalisé et une provision vous sera demandée.



**Tous ses papiers**  
=  
**Bien préparé**



**Donnez votre adresse mail**  
**dès l'admission pour recevoir**  
**le questionnaire e-satis !**

## VOTRE IDENTITÉ

**Les professionnels de santé qui s'occupent de vous doivent être sûrs de votre identité pour vous dispenser le bon soin, au bon moment avec les bonnes données médicales vous concernant.**



**Les équipes soignantes vous demanderont très régulièrement de confirmer votre identité au cours de votre séjour.**



**Les points essentiels de votre identité sont :**

- **Vos NOMS :**  
Nom de famille = nom de naissance,  
Nom usuel = Nom marital
- **Prénoms :**  
1er prénom à l'état civil = prénom officiel
- **Date de naissance**
- **Sexe**
- **Votre adresse postale doit être à jour ainsi que votre adresse mail**

Vos personnes à prévenir doivent être correctement mentionnés avec leurs numéros de téléphone.

## LE BRACELET PERSONNALISÉ



**Le port d'un bracelet personnalisé est un moyen de garantir la qualité des informations vous concernant tout au long de votre séjour aux urgences ou durant une hospitalisation.**

Votre participation est nécessaire pour confirmer votre identité à l'accueil, lors de la pose du bracelet et lors de la réalisation des soins (transfusion, médicaments, opération, transport, etc).

En effet, un autre patient peut avoir le même nom, le même prénom que vous et tous les patients ont le même risque d'erreur de traitement lié à une erreur d'identité.

La vigilance est l'affaire de tous (patient, professionnels soignants, médicaux, paramédicaux, administratifs).

L'ensemble des professionnels est sensibilisé à cette démarche et au respect de la confidentialité.

## PERSONNE À PRÉVENIR

**La personne à prévenir** est la personne nommée par le patient à l'admission de l'établissement de santé, et qui est à prévenir en cas de besoin.

Elle sera avertie lors de tout changement administratif ou organisationnel relatif à la prise en charge (ex : hospitalisation, décès, sortie, transfert, ...).

**Un lien essentiel entre l'hôpital et vos proches**



# LES FRAIS DE SÉJOUR

## LE TARIF JOURNALIER

Le tarif journalier correspond au coût d'hospitalisation et il est pris en charge directement par votre organisme d'assurance maladie à 80 % pendant 30 jours.



Vous (ou votre mutuelle) devez-vous acquitter du « ticket modérateur » soit 20% du tarif journalier sauf si vous vous trouvez dans l'un des cas suivants :

- **À partir du 31ème jour d'hospitalisation** : vous vous acquittez uniquement du forfait hospitalier ;
- Si vous êtes accidenté du travail ou atteint d'une maladie professionnelle ;
- **Maternité** : pendant les 4 derniers mois de grossesse, et les 12 jours suivant l'accouchement qui peuvent être portés à 20 jours en cas de césarienne;
- Affectation de longue durée (si l'hospitalisation est liée à cette affection);
- Intervention chirurgicale (certains actes lourds) ;
- Bénéficiaire de l'article L.115 du code des pensions militaires.



## LE FORFAIT JOURNALIER

Ce forfait est dû pour toute personne admise en hospitalisation complète, hors accident du travail, accouchement et séjour supérieur à 30 jours. Son règlement vous incombe même si votre séjour est couvert en totalité par votre caisse, certaines mutuelles le prennent en charge.

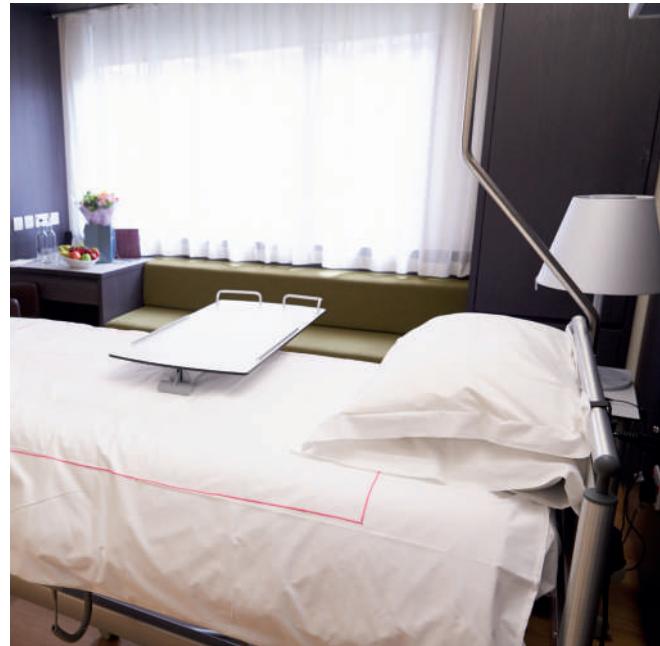


## CHAMBRES INDIVIDUELLES

Si durant votre séjour en hospitalisation, vous occupez une chambre individuelle un supplément pourra vous être facturé.



**Pour plus d'information  
n'hésitez pas à vous rapprocher  
du cadre de santé du service.**



## SERVICE SOCIAL

Vous pouvez solliciter via le cadre de santé du service, les prestations d'un(e) assistante en lien avec votre hospitalisation.

**Elle/il travaille en coordination  
avec les équipes soignantes  
hospitalières, les institutions  
et les services sociaux.**

**Elle/il est tenu(e) au secret  
professionnel sur les faits  
dont elle a connaissance.**





## LA PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS)

Dispositif destiné à accueillir toute personne en situation de précarité, présentant une difficulté dans un parcours de soin : absence de couverture sociale, étranger en situation irrégulière ou personne désocialisée qui a besoin d'être accompagnée vers les acteurs de la prise en charge jusqu'à l'ouverture des droits sociaux (sécurité sociale ou assimilé).



**Tél. : 06.88.71.13.87**

**ou au 05.55.51.87.66**

**Mail : pass@ch-gueret.fr**



**Ce service vous accueille  
du lundi au vendredi**

**Tél. : 05 55 51 70 62**

## CeGGID

Le Ceggid est un Centre gratuit d'information de dépistage et de diagnostic des infections (virus de l'immunodéficience humaine –VIH- et des infections sexuellement transmissibles – IST).



## ACTIVITÉ LIBÉRALE

**Certains praticiens sont autorisés dans des conditions strictement réglementées, à exercer à titre libéral au sein de l'hôpital, en dehors de leur activité hospitalière publique.**

L'activité libérale n'apporte aucun privilège particulier aux patients en matière d'accueil hôtelier, de confort ou de soins. Dans ce cas vous aurez à acquitter les honoraires dans les mêmes conditions qu'avec un médecin de ville (tiers payant ou règlement direct).



**Les honoraires et tarifs appliqués au titre de l'activité libérale sont affichés dans les salles d'attentes des praticiens concernés.**

# VOTRE SÉJOUR

## LE PERSONNEL DU CHG

**Durant votre séjour votre santé et votre confort vont être confiés à une équipe de professionnels afin de répondre à vos besoins 24h/24.**

Tous les membres du personnel sont tenus au secret professionnel. Vous pourrez les identifier en fonction de leurs tenues et par leurs badges.



Tenue grise/noire :  
Service technique



Tunique Bleue :  
ASH



Tunique rose :  
Sage-femme



Tunique verte :  
Aide-soignant  
Auxiliaire de Puéricultrice



Tunique blanche :  
Équipe médicotechnique  
• Kinésithérapeute  
• Infirmière  
• Manipulateur  
• Diététicienne  
• Technicien de Laboratoire  
• Personnel de rééducation



Blouse blanche  
avec liseré rose :  
Secrétaire médicale



Blouse/tunique/pantalon blanc :  
Stagiaire



Blouse blanche :  
Médecin  
Cadres  
Assistante Sociale  
Psychologue  
Préparateur en pharmacie

Sans blouse :  
Administratif

## LINGE



Le linge de lit est fourni et entretenu par l'établissement. Pour votre séjour, merci d'apporter vos effets personnels, trousse de toilette, serviettes, vêtements amples, chaussures fermées...

**L'entretien  
est à la charge  
de votre entourage.**

## CHAMBRES



Pour votre confort, chaque chambre dispose de sanitaires (douche, WC).

En maternité et en Pédiatrie, l'accompagnant pourra être autorisé à rester tout au long du séjour. Un lit d'appoint sera mis à sa disposition.

## MÉDICAMENTS



Vous devez transmettre votre traitement médicamenteux personnel et les ordonnances au médecin du service dès votre arrivée afin d'assurer l'ajustement ou la continuité des traitements et d'éviter tout incident lors d'examens ou interaction médicamenteuse au cours de votre hospitalisation.

**Signalez également tout autre médicament que vous prenez sans ordonnance (y compris les produits à base de plantes).**

**Ne prenez jamais d'autres médicaments que ceux donnés par les infirmier(e)s à moins que le médecin n'en ait donné l'autorisation.**



**N'hésitez pas à poser les questions que vous avez à propos de votre traitement.**

## RENCONTRE AVEC UN MÉDECIN



Vous ou votre famille pouvait vous adresser au cadre du service pour émettre une demande de rencontrer le médecin, auprès du cadre du service

## VISITES



Sauf dérogation médicale ou dispositions particulières affichées dans le service, les visites sont autorisées tous les jours de 13 h à 21 h. Les visites d'enfants de moins de 15 ans sont déconseillées.

Si vous ne souhaitez pas recevoir de visites, prévenez les soignants du service.

## REPAS



Dans la mesure du possible, nous respectons vos préférences alimentaires.

Si votre traitement impose le respect d'un régime, vos menus seront composés par l'équipe de diététique.

### RAPPEL :

**Il est rigoureusement interdit d'introduire des boissons alcoolisées à l'hôpital.**

### Horaires des repas



Les accompagnants ont la possibilité de prendre le repas de midi au restaurant du personnel du lundi au vendredi ou dans la chambre de leur proche en prévenant l'équipe du service.

## TÉLÉPHONE



Vous pouvez bénéficier contre paiement de l'utilisation du téléphone dans votre chambre. Pour cela, adressez-vous au standard de l'hôpital (dans le hall d'accueil) qui vous attribuera une ligne.

À votre arrivée un forfait de 2 euros vous sera octroyé et si vous souhaitez réalimenter votre forfait, rendez-vous au standard (forfait minimum de 3 euros).

## TÉLÉVISION - WI-FI



**Chaque chambre est équipée d'une télévision.**

Un accès Wi-Fi est disponible dans chaque chambre du bâtiment principal. Un code d'accès, vous est donné au standard à votre demande.

Pour les services de pédiatrie et la maternité l'accès wifi est gratuit, pour les autres services le tarif est de 1 euros par jour.

Concernant le service de Soins Médicaux et de Réadaptations, le montant s'élève à 15 euros pour le séjour.

**Le hall d'entrée est équipé d'un écran qui permet d'informer les usagers sur des questions pouvant les concerner (la personne de confiance, les directives anticipées, faire connaître les représentants des usagers ...).**

## COURRIER



Pour envoyer du courrier, une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall d'accueil, **la dernière levée du courrier est à 16h30.**

Pour recevoir du courrier, demandez à vos correspondants de mentionner votre nom, prénom et le service où vous êtes hospitalisé pour éviter de trop longues recherches.

Votre courrier est distribué et relevé du lundi au vendredi.

## POURBOIRES / CADEAUX



Les pourboires, cadeaux ou gratifications au personnel sont strictement interdits.

Si vous désirez le remercier, faites-le de vive voix et manifestez votre appréciation en répondant au questionnaire de satisfaction qui vous sera remis par un professionnel de santé.

## PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES



Soyez attentifs à vos prothèses dentaires ou auditives, lunettes, lentilles de contact. Le Centre Hospitalier n'est pas responsable de la disparition ou dégradation de ces objets qui restent sous votre garde.

## DÉPÔTS DE VALEURS, ARGENT ET BIJOUX



Pendant la durée de votre séjour, il est conseillé de ne pas conserver avec vous des objets de valeur et de l'argent.

Vous avez la possibilité de les déposer à la Caisse (régie) afin qu'ils soient placés au coffre, contre reçu.

Renseignez-vous sur la procédure de dépôt auprès de l'équipe soignante du service.

Pour information : votre refus devra être confirmé par un courrier signé dégageant entièrement la responsabilité du Centre hospitalier en cas de perte ou de vol.

Le Centre Hospitalier ne saurait être tenu responsable de la perte, du vol ou de la détérioration de vos biens ou objets de valeur non déposés conformément aux dispositions de la loi n° 92.614 du 6 juillet 1992 relative à la responsabilité du fait des vols, pertes et détériorations des objets déposés et de son décret d'application n° 93.550 du 27 mars 1993.

## AUTORISATION TEMPORAIRE DE SORTIE

Au cours du séjour, si votre état de santé le permet, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie avec l'autorisation préalable du médecin responsable, validée par le Directeur.

La durée de cette permission doit être inférieure à 48 heures.

### ATTENTION :



**Le transport lié à une permission de sortie n'est pas pris en charge par l'assurance maladie.**

## ANIMAUX



Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement, à l'exception des chiens-guides des personnes non-voyantes.

## FLEURS ET PLANTES



Il est déconseillé aux visiteurs d'apporter des fleurs ou plantes aux patients hospitalisés.

## SURVEILLANCE VIDEO



Le Centre hospitalier est équipé d'un système de surveillance vidéo afin d'assurer la sécurité des usagers.

## TABAC



En application de la réglementation en vigueur relative à l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif (Décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006), et pour la sécurité de tous, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans l'établissement et devant l'entrée principale.

Le Centre Hospitalier de Guéret a choisi d'adhérer au Réseau National et Européen « Hôpital sans tabac ».

## LA PRÉVENTION DE L'INCENDIE



La conduite à tenir en cas d'incendie est précisée sur les plans d'évacuation apposés dans les services :

- Suivez les instructions qui vous seront communiquées par le personnel du service (vous serez dirigé vers une zone de protection) ;
- N'empruntez pas les ascenseurs.

**Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel.**

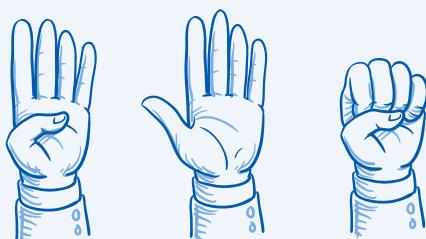
## INTERPRÉTARIAT



### Langues étrangères

En cas de besoin, adressez-vous au cadre de santé, il fera appel :

- À certains personnels hospitaliers pratiquant une langue étrangère ;
- À un organisme d'interprétariat.



### Langue des signes

Si vous avez des difficultés de communication dues à une déficience auditive, rapprochez-vous du personnel de votre service d'hospitalisation qui organisera l'intervention d'un interprète.

## VOS OBLIGATIONS ET CELLES DE VOS PROCHES

### Vos obligations et celles de vos proches

Nous vous remercions de préserver votre repos et celui de votre voisinage en respectant les horaires de visites, en évitant notamment les visites de groupes et en modérant le son des appareils de télévision.

## AUTRES PRESTATIONS



### Boissons et en-cas

Un distributeur de boissons et d'encas est disponible dans le hall d'entrée.

### Boutique

Elle est à votre disposition dans le hall de l'hôpital.

**Ouverte du lundi au vendredi  
de 8h à 18h00**



**Les week-end et jours fériés  
de 11h00 à 14h00  
et de 14h30 à 18h00**

### Coiffeur et esthéticienne

Ces prestations sont accessibles à votre demande et à vos frais auprès du cadre du service.

### Culte

Si vous le désirez, vous avez la possibilité de rencontrer les représentants des différents cultes en vous adressant au cadre du service.

## SCOLARITÉ



Un service de cours en ligne est disponible pour les enfants hospitalisés en pédiatrie. Une affiche est à disposition dans chaque chambre. Scanner le QR code ou demandez une information au personnel du service.

# VOTRE SORTIE

Votre sortie est prescrite par le médecin du service, en fonction de votre état de santé, et prononcée par le Directeur. Votre médecin traitant sera destinataire de la lettre de liaison de sortie de votre hospitalisation sauf si vous vous y opposez. Cette lettre de liaison vous sera également remise à votre sortie. Afin de préparer au mieux l'organisation de votre sortie, des informations vous seront demandées dès votre admission.

Les mineurs ne peuvent sortir qu'accompagner du titulaire de l'autorité parentale et les majeurs protégés de leur représentant légal.

**Les sorties ont lieu le matin**

## AVANT DE QUITTER LE SERVICE DE SOINS : Sortie normale

Dès que vous connaissez votre date de sortie, pensez à organiser votre retour à domicile ou en structure avec un accompagnant de votre entourage.

Veillez aussi à demander les documents qui vous seront nécessaires: ordonnances, rendez-vous ultérieurs, prescription de transport si besoin, arrêt de travail.

### Sortie contre avis médical

À l'exception des mineurs, des majeurs protégés et des personnes hospitalisées sans leur consentement, les patients peuvent, sur leur demande, quitter à tout moment l'établissement.

Si le médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous ne pourrez quitter l'établissement qu'après avoir rempli une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que cette sortie présente pour vous.

## AVANT DE QUITTER L'ÉTABLISSEMENT :

Vous pouvez vous présenter à la Caisse située au rez de chaussée dans le hall de l'hôpital du lundi au vendredi pour si besoin :

- Compléter votre dossier administratif ;
- Obtenir un bulletin de situation pour votre caisse d'assurance maladie, votre mutuelle ou votre employeur ;
- Régler les frais liés à votre séjour et restant à votre charge.

Si vous sortez le week-end ou un jour férié, vous pouvez vous adresser à l'accueil situé au rez de chaussée dans le hall de l'hôpital pour obtenir un bulletin de situation.



**Avant de quitter le Centre Hospitalier, assurez-vous de ne laisser aucun objet personnel dans votre chambre.**

## TRANSPORT POUR VOTRE SORTIE

**Votre sortie est décidée, et prescrite par le médecin du service en fonction de votre état de santé.**



Si une prescription médicale de transport est justifiée, vous pouvez exprimer le souhait d'une entreprise de transport (en cas d'indisponibilité de cette dernière, un autre transporteur sera sollicité).

Nous vous rappelons que les prescriptions médicales de transport ne sont pas systématiquement réalisées mais prescrites par le médecin selon votre état de santé; elles ne sont pas de droit.

**Vous devez vous organiser pour libérer votre chambre avant 11h00.**

**Si vos proches ne peuvent pas venir vous chercher avant 11h00, vous pouvez patienter dans un salon de sortie.**

**Le Centre hospitalier doit désormais gérer les demandes de transport au moyen d'une plate-forme. Ainsi, si le transporteur choisi ne répond pas dans un délai imparti, un autre transporteur sera désigné.**



**Obtenir une prescription transport, ce n'est pas automatique.**

## RETRAIT DES VALEURS

### Le retrait par vous-même

Les objets vous seront restitués au bureau des entrées ouvertes du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00, sur présentation :

- de votre pièce d'identité,
- du reçu qui vous a été remis après la réalisation de l'inventaire.

### Le retrait par une tierce personne

Si vous souhaitez confier le retrait à un tiers, celui-ci devra être en possession :

- de votre pièce d'identité,
- d'une procuration signée,
- d'un justificatif de son identité,
- du reçu de dépôt.

### Le retrait consécutif à un décès

En cas de décès, les dépôts sont transférés à la Trésorerie Principale de Guéret.

Le retrait se fera sur présentation pour les héritiers :

- du certificat de décès,
- d'un certificat d'héritage ou du livret de famille,
- d'une pièce d'identité.

Ou par le notaire en charge de la succession.

Dans tous les cas, le retrait des objets se fera contre signature d'une décharge.

Le retrait des valeurs a lieu à la trésorerie principale de Guéret située :



**3, avenue de Laure  
23000 GUERET**



**du lundi au vendredi  
de 8h30 à 12h00  
et de 13h30 à 16h00**

- Si la durée de votre séjour est supérieure à 15 jours
- Si votre dépôt d'argent est important
- En cas de décès du patient

## CHAMBRE MORTUAIRE

Le Centre Hospitalier dispose d'une chambre mortuaire.

**Les visites peuvent s'effectuer du lundi au vendredi de 8h45 à 16h30 en présence de l'agent de chambre mortuaire. En dehors de ces horaires, le week-end et jour férié vous pouvez vous adresser au service de soins.**

Au-delà des trois premiers jours à la chambre mortuaire, les journées seront facturées. Le tarif est affiché à l'entrée.

L'entreprise de Pompes Funèbres est librement choisie par la famille.

# VOS DROITS ET DEVOIRS POUR VOTRE INFORMATION

**Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé - La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale définissent les garanties dont bénéficient les personnes accueillies dans un établissement ou un service médico-social ainsi que dans les lieux de vie et d'accueil non traditionnels - droits des usagers.**



## CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Circulaire DHOS/EI/DGS/SD ; IB/SD.IC/SD.4A no 2006-90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.



**RETRouvez  
LE DOCUMENT COMPLET  
en annexe**

## L'INFORMATION ET LE CONSENTEMENT

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Vous participez pleinement aux choix thérapeutiques vous concernant.

L'information que vous recevez sur votre état de santé, son évolution prévisible et les thérapeutiques envisagées, a pour objectif de vous permettre de donner un consentement libre et éclairé aux actes qui vous sont prodigués.

La volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.



**Aucune information  
ne sera communiquée  
par téléphone.**

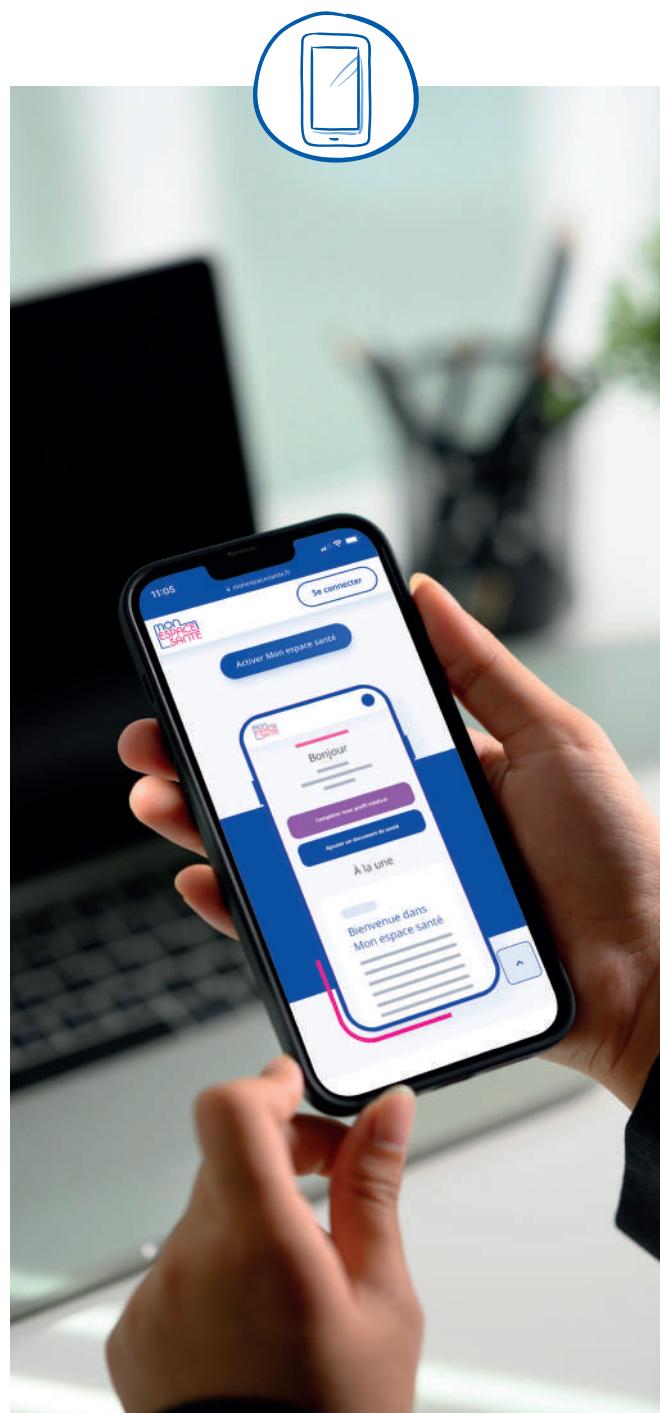
# ■ MON ESPACE SANTÉ

**Mon espace santé** est le service public numérique pour gérer vos données de santé. Il vous permet de stocker vos informations médicales et de les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent en respectant votre consentement.

Vous y retrouvez le contenu de votre dossier médical partagé (DMP). Le service comprend aussi une messagerie sécurisée pour échanger en toute confidentialité avec les professionnels de santé .

**Le dossier médical partagé « DMP » est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies....**

- Vous pouvez alimenter votre DMP ;
- Vous avez le droit de vous opposer à son alimentation pour un motif légitime (article R.1111-47 du CSP ou pour consultation sans avoir à invoquer de motif légitime).



# LA PERSONNE DE CONFIANCE



Loi du 4 mars 2002 et article L.1111-6 du code de la santé publique relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Loi 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits aux personnes malades et en fin de vie article 9.



La personne de confiance est une personne que vous pouvez choisir parmi votre entourage. Elle peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Lors de votre hospitalisation la personne de confiance est désignée par écrit, le document sera conservé dans votre dossier médical. Il vous appartiendra de prévenir cette personne pour l'informer du rôle que vous lui confiez.

La désignation de la personne de confiance est révisable et révocable à tout moment.

## Cette personne a deux rôles :

- Elle vous accompagne et vous soutient. Elle pourra assister aux entretiens avec les médecins et vous aider à prendre des décisions ;
- Elle est consultée pour engager des investigations médicales, quand vous ne pouvez pas manifester votre volonté.



**Attention, la personne de confiance ne prend pas de décisions médicales. Elle est consultée à titre obligatoire mais le médecin pourra passer outre cet avis pour prendre la décision qu'il jugera la meilleure.**

La personne de confiance ne peut pas accéder seule à votre dossier médical, mais elle peut vous assister si vous demandez à le consulter. Elle ne recevra pas d'informations que vous souhaitez garder confidentielles.

Bien entendu, vous conservez la possibilité de désigner une personne à prévenir qui peut être différente de la personne de confiance.

Si vous faites l'objet d'une mesure de tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille quand il est constitué.

Le rôle de la personne de confiance s'arrête au décès du patient. Votre famille peut, sauf opposition de votre part, être informée de votre état de santé dans les conditions fixées dans chaque service.

**Le respect du secret professionnel nous interdit de donner des détails sur votre état de santé par téléphone, veuillez prévenir votre entourage.**



**Le formulaire  
« de la personne de confiance »  
est à remettre  
aux professionnels de santé.  
( CF annexe «la personne de confiance» )**

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Loi du 4 mars 2002 et article L.1111-6 du code de la santé publique relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Loi 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits aux personnes malades et en fin de vie article 9.



Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de limitation ou l'arrêt de traitement. A tout moment et par tout moyen elles sont révisables et révocables.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle, elles sont conservées sur un registre national et un rappel de leur existence est régulièrement adressé à leur auteur.



Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Vous pouvez le déposer dans votre espace santé.



**Si vous souhaitez les rédiger,  
un document est à votre disposition  
dans le service n'hésitez pas  
à le demander au médecin  
ou à l'équipe soignante.**

## VOTRE SATISFACTION



Le questionnaire de satisfaction, remis lors de l'admission à toute personne hospitalisée, est destiné à recueillir ses appréciations à l'issue de son séjour hospitalier, afin d'améliorer la qualité de la prise en charge.

Anonyme, il aborde les aspects relatifs à l'accueil, à l'information, à la qualité des soins et à l'organisation des examens, au confort hôtelier et aux conditions de sortie du patient.

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION REMIS LORS DE VOTRE SÉJOUR



Pour évaluer votre niveau de satisfaction et nous aider à améliorer les conditions de votre accueil et de votre prise en charge, vos remarques et suggestions (anonymes) nous sont indispensables.

**Le questionnaire de sortie remis lors de votre admission, peut être remis :**

- Dans le service à un membre du personnel ou dans la boîte réservée à cet effet ;
- Dans la boîte réservée à cet effet située dans le hall d'accueil au niveau de l'Espace Des Usagers.

## **E-SATIS : ENQUÊTE NATIONAL DE LA MESURE EN CONTINUE DE LA SATISFACTION ET DE L'EXPÉRIENCE PATIENT.**



**e-Satis est le dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients.** Cette mesure est effectuée depuis avril 2016 dans tous les établissements de santé concernés, grâce à des questionnaires fiables et validés par la Haute Autorité de Santé.

Les questionnaires sont adaptés au type de séjour et suivent les étapes importantes du parcours de soins : accueil, prise en charge, chambre-repas, sortie de l'établissement.

Afin de pouvoir vous exprimer, votre adresse mail sera recueillie lors des formalités d'admission ou au cours du séjour.

**Concrètement, 2 semaines après votre sortie, vous recevrez un mail, envoyé automatiquement, contenant un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de vous connecter au questionnaire e-Satis en ligne.**

**Vous avez jusqu'à 10 semaines pour y répondre suite à cet envoi si vous le souhaitez.**

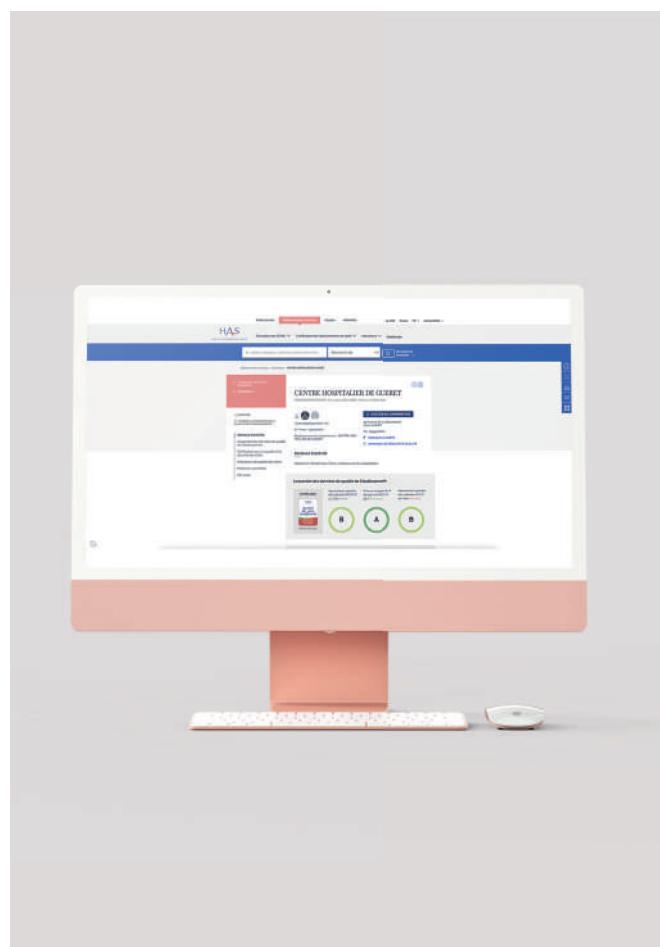
### **Vous pouvez avoir connaissance des résultats de l'enquête :**

- Par l'affichage des résultats dans l'établissement ;
- Sur le site internet de l'hôpital ;
- Sur le site Qualiscope :  
[https://www.has-sante.fr/jcms/652\\_FicheEtablissement/fr/centre-hospitalier-gueret](https://www.has-sante.fr/jcms/652_FicheEtablissement/fr/centre-hospitalier-gueret)

### **DÉCLARATION D'UN ÉVÈNEMENT GRAVE ASSOCIÉ AUX SOINS :**

Si vous êtes témoin ou victime d'un évènement grave associé au soins, vous avez la possibilité de faire une déclaration sur le portail du ministère de la santé, de signalement des évènements sanitaires indésirables

<https://signalement.social-sante.gouv.fr/espace-declaration/profil>



# L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

**Vous pouvez consulter, avec ou sans le concours d'un médecin votre dossier médical.**

Vous devez faire une demande écrite au Directeur de l'Établissement en précisant votre identité (joindre une copie recto-verso de la carte d'identité), la date de votre hospitalisation et le service concerné. Par l'intermédiaire d'un formulaire, vous serez informé(e) de la procédure à suivre, du montant des frais à régler ainsi que du délai d'expédition.

## Qui peut demander l'accès au dossier médical ?

### 1. Le patient

Ou son représentant légal lorsque le patient est un majeur protégé

Ou son mandataire à condition que le patient ait fourni un mandat écrit désignant nommément la personne pouvant demander la copie du dossier médical en tant que son mandataire.

### 2. L'ayant droit

L'ayant droit d'une personne décédée en justifiant de sa qualité d'ayant droit\*. L'ayant droit précisera le motif pour lequel il a besoin d'avoir connaissance de ces informations. Ces motifs sont énoncés par la loi (article L 1110-4 du Code de la Santé Publique) : « le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayants droit, dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès. ».

*\*Fournir un certificat d'hérité, un acte notarié ou le livret de famille au profit du conjoint ou des descendants.*

### 3. Pour le mineur :

- Opposition à l'accès direct : il convient de relever que la loi prévoit que quand le mineur en fait personnellement la demande, l'accès doit avoir lieu par un médecin. Les informations sont alors, au choix du ou des titulaires de l'autorité parentale, adressées au médecin qu'ils désignent ou consultées sur place en présence de ce médecin. La demande du mineur s'impose aux parents.

- Opposition totale : lorsque le mineur a souhaité garder le secret sur un traitement ou une intervention et qu'un médecin a accepté de le mettre en œuvre dans ces conditions, il a pu s'opposer à ce que soit communiqué aux titulaires de l'autorité parentale ou à l'un d'entre eux les informations qui ont été constituées dans ce cadre. Le médecin aura fait mention de cette opposition dans le dossier. Ce droit d'opposition reconnu au mineur ne porte cependant que sur la communication des informations se rapportant à des soins dont il a souhaité garder le secret. Aussi, si le titulaire de l'autorité parentale saisit le médecin d'une demande d'accès, le praticien doit s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur. Si ce dernier maintient son opposition, la demande du titulaire de l'autorité parentale ne peut être satisfait.

## Quelles sont les informations communiquables ?

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, c'est-à-dire à toutes les données qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé.

Les pièces doivent être communiquées dans les huit jours à réception de la demande complète (demande écrite comprenant un justificatif d'identité), dans les deux mois si les informations médicales datent de plus de 5 ans.



### Votre dossier médical sera conservé :

- 20 ans à compter de la dernière date de séjour de son titulaire ;
  - 10 ans après le décès ;
  - 30 ans en cas de mention d'acte transfusionnel pratiqué dans l'établissement.
- (CF annexe « formulaire de demande d'accès au dossier médical »)

## LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Le centre Hospitalier de Guéret dispose d'une Commission des Usagers instituée par la Loi 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Elle examine les réclamations des usagers en les informant sur les voies de conciliation et de recours. Elle est chargée ainsi d'améliorer la politique d'accueil et la prise en charge des personnes malades.

**Elle peut être saisie :**

**Oralement en appelant le secrétariat de la Commission des Usagers.**



**05 55 51 87 82**

**Elle peut être saisie :**  
**Par écrit, courrier ou mail au Directeur de l'établissement**



Centre Hospitalier de Guéret, à l'attention du Directeur,  
**39 avenue de la Sénatorerie,**  
**23000 Guéret**



ou :

**commission.usagers@ch-gueret.fr**  
ou directement auprès du Président de la CDU :  
**président.cdu@ch-gueret.fr**



**par écrit sur le questionnaire de sortie et/ou l'enquête e-Satis**

## LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Conformément aux dispositions du Code de la Santé Publique, tout usager d'un établissement de santé doit pouvoir exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement en joignant un document justifiant de son identité. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, de voir sa plainte ou sa réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Les plaintes et réclamations écrites sont adressées au directeur de l'établissement.

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

Le médiateur, saisi par le directeur ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre le plaignant. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement.



**Le médiateur peut rencontrer les proches du patient, sous réserve de son accord.**



**Une pièce d'identité est indispensable**

## L'ESPACE DES USAGERS



### L'espace des usagers est composé :

- d'une borne d'accueil dans le hall du Centre hospitalier,
- d'un local situé au rez de chaussée.

Lieu d'accueil, d'échange, de soutien et d'information, cet espace est également ouvert aux associations, aux organismes, aux représentants des usagers qui ont choisi de consacrer du temps aux hospitalisés et aux usagers des établissements de santé.

Le planning des permanences est affiché dans le hall, disponible sur le site internet de l'établissement et sur la plateforme de l'Espace des Usagers Nouvelle Aquitaine. Il peut aussi être obtenu auprès du secrétariat de la direction des relations avec les usagers.

Des brochures d'information sont à votre disposition.

## LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les Représentants des Usagers (RU) sont des bénévoles d'une association de santé agréée, ils sont nommés par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Ils font part de vos besoins et exercent votre droit de regard au sein de l'établissement. Ils siègent au sein de la CDU pour un mandat de trois ans renouvelable.

### Pour contacter :

- le Président de la Commission :  
**president.cdu@ch-gueret.fr**
- les représentants des usagers :  
**representants.usagers@ch-gueret.fr**
- ou dans la boîte aux lettres à proximité de la borne de l'EDU ;
- le secrétariat de la Commission :  
**commission.usagers@ch-gueret.fr**  
**05 55 51 87 82**

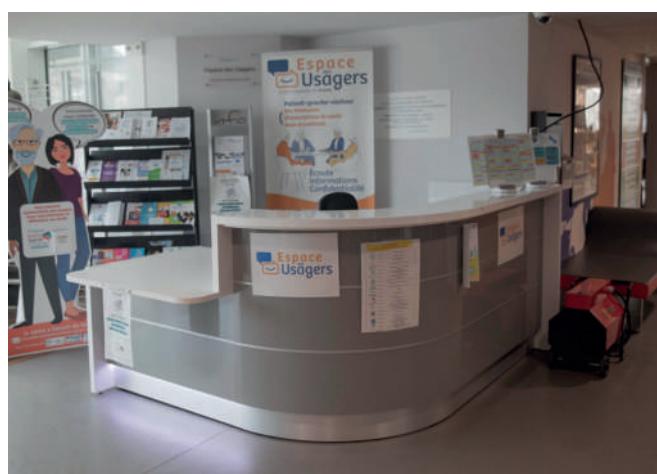
## MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

### Titulaire :

- Président de la commission
- Le Représentant légal ou de son représentant
- Un médiateur médical et son suppléant, désignés par le représentant légal de l'établissement
- Un médiateur non médical, désigné par le représentant légal de l'établissement
- Deux représentants des usagers et leurs suppléants, désignés par le directeur de l'Agence régionale de Santé
- Le président de la Commission médicale d'établissement (CME) ou son représentant
- Un représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico -Techniques (CSIRMT) désigné par le président
- Un représentant du personnel et son suppléant choisis par les membres du Comité Social d'Etablissement (CSE)
- Un représentant du conseil de surveillance ou son suppléant

### Invités :

- Le Directeur des soins
- Un représentant du service qualité
- Un représentant des familles au Conseil de Vie Sociale (CVS)
- Un cadre de santé
- Un membre du service relations usagers



# LES DONNÉES INFORMATIQUES



Le Centre Hospitalier de Guéret utilise un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques (à usage du service, de l'établissement ou de recherche), ceci dans le strict respect du secret professionnel, du secret médical et de la réglementation.

De même, l'ensemble des demandes de communication des dossiers médicaux, des plaintes et réclamations, des éloges et observations ou propositions fait l'objet d'une saisie informatique.

Sauf opposition justifiée de votre part, les renseignements vous concernant, recueillis à l'occasion de votre consultation ou d'hospitalisation feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage administratif et médical de l'établissement, dans la limite des attributions des différents personnels, à la transmission à vos caisses d'assurance

**Conformément aux dispositions de la loi « informatique et libertés » et aux dispositions de la loi n° 2002-637 du 28 avril 2002**  
(CNIL - 8 rue Vivienne - CS 30223 - 75083 PARIS CEDEX 02 - [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)), **vous disposez d'un droit d'accès et de rectification que vous pouvez exercer par courrier adressé au Directeur.**

Pour assurer votre prise en charge, des informations concernant votre santé nécessitent un partage ou un échange entre professionnels de santé au sein de l'hôpital ou à l'extérieur (par exemple avec votre médecin traitant, un spécialiste d'un autre établissement...). **Vous aurez toutefois le droit de vous y opposer.**

De même, les professionnels de santé sont autorisés à transmettre des données à caractère personnel, dans le cadre de traitement pour la recherche dans le domaine de la santé autorisé par la CNIL.

Par ailleurs, le Code de la Santé publique définit les conditions réglementaires de l'analyse de l'activité médicale des établissements. Ces données, protégées par le secret médical sont transmises par l'intermédiaire du praticien vous ayant pris en charge, au médecin responsable de l'information médicale, en vue d'un traitement automatisé.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification auprès de ce praticien. Vous pouvez vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de ces données nominatives vous concernant.

Dans le cadre du règlement général sur la protection des données «RGPD, règlement européen n°2016/679 du 25 mai 2018», que vous soyez usager ou professionnel, **vous avez la possibilité de poser toutes questions en lien avec la protection des données vous concernant en prenant contact à l'adresse mail suivante:**



**dpo@ch-gueret.fr**



ou auprès de la CNIL :  
**[https://www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)**



ou au  
**01 53 73 22 22.**

## LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. Il n'y a pas une mais des douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité...

La souffrance morale augmente les douleurs.

L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider.

N'hésitez-pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager.

Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas.

Dans chaque service, des référents douleur sont nommés. Ils travaillent en concertation avec le CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur).

## LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

« Une infection est dite associée au soin si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge d'un patient, et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge ».

Elle comprend l'infection nosocomiale, au sens de contractée dans un établissement de santé, et couvre également les soins délivrés en dehors des établissements de santé. Les infections associées aux soins concernent les patients, malades ou non, mais aussi les professionnels de santé et les visiteurs.

**Ne laissez pas la douleur s'installer :  
Prévenez un médecin.**

## L'HYGIÈNE HOSPITALIÈRE



**La prévention de ces infections est une préoccupation de l'ensemble des personnels travaillant à l'hôpital.**

Le Centre Hospitalier de Guéret est impliqué dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la gestion du risque infectieux.

### Sont en place :

- Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), chargé de définir la politique de l'établissement en matière d'hygiène ;
- Une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH), chargée de la mise en œuvre de cette politique ;
- Des correspondants hygiènes dans chaque service de soins, relais du CLIN et de l'EOH.

## L'HYGIÈNE EST L'AFFAIRE DE TOUS



La patient et sa famille doivent s'associer à la prévention des infections nosocomiales notamment par une désinfection des mains en utilisant les dispositifs mis à disposition dans les chambres et les couloirs de circulations du Centre Hospitalier mais aussi en respectant les mesures barrières.



**Certaines situations peuvent exiger un renforcement des mesures d'hygiène pour limiter le risque de contagion.**

Dans ce cas, il peut être demandé au patient de ne pas sortir de sa chambre, de limiter le nombre de visites et d'accepter des mesures spécifiques mises en œuvre par le personnel du service où il est hospitalisé.

C'est une pratique de soins temporaire qui ne préjuge pas de la gravité de l'état du patient.

Chaque année et conformément à la réglementation, l'établissement renseigne le bilan standardisé des activités de lutte contre les infections nosocomiales. Ce bilan standardisé sert à l'élaboration du tableau de bord des indicateurs de qualité. Les résultats sont connus en fin d'année pour l'année précédente.

**Retrouvez  
les indicateurs de qualité  
de notre établissement en ligne !**



Ils sont consultables sur le site de notre établissement : [www.ch-gueret.fr](http://www.ch-gueret.fr), onglet « Le Centre Hospitalier de Guéret », rubrique « Qualité » et ils sont affichés dans les services de soins.

L'établissement est engagé dans la lutte contre les infections et a signé la charte d'engagement OMS « Mission et les avant-bras. Mains Propres Observance Zéro Bijou », c'est-à-dire absence totale de bijou sur les mains (y compris l'alliance).

## DONS D'ORGANES ET DE TISSUS À VISÉE THÉRAPEUTIQUE



Le don d'organes et de tissus permet l'amélioration de l'état de santé et de la qualité de vie de milliers de malades en attente de greffe en France.

Le don d'organes et de tissus est encadré par la loi. En France, on peut donner à la fois **des organes** (le rein, le foie, le cœur, les poumons, le pancréas, et des intestins) mais aussi ce qu'on appelle **des tissus humains**. Il peut alors s'agir d'os, des artères, des valves cardiaques, la cornée de l'œil, des veines, de la peau, des tendons ou des ligaments.

## PRÉLÈVEMENT DE TISSUS



Le Centre Hospitalier de Guéret participe lui aussi à cette mission de santé publique.

Il est autorisé aux prélèvement de tissus humains à des fins thérapeutiques, sur une personne décédée présentant un arrêt cardiaque et respiratoire persistant.

Une équipe médicale et para médicale exerce cette mission et également se tient à disposition de toute personne souhaitant obtenir des renseignements sur les dons et prélèvements.

### CHPOT (Coordination Hospitalière Prélèvement Organes et Tissus) :



05 55 51 87 35

chpot@ch-gueret.fr

## CONSENTEMENT PRÉSUMÉ



Au nom de la solidarité nationale, chacun est considéré comme présumé donneur d'organes et de tissus au moment du décès (et ce peu importe l'âge), sauf si la personne a exprimé de son vivant le refus de donner.

Cette opposition peut se faire soit en informant ses proches oralement ou par écrit, soit en s'inscrivant sur le registre national des refus. Ce registre national est ouvert à toute personne âgée de plus de 13 ans.

### Agence de la biomédecine registre national des refus



1 avenue du Stade de France,  
93212 SAINT-DENIS LA PLAINE  
CEDEX



[www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr)

Don d'organes et de tissus  
Adoptez le ruban vert



TOUS RECEVEURS  
TOUS DONNEURS

VOUS AVEZ FAIT VOTRE CHOIX  
DITES-LE SIMPLEMENT  
À VOS PROCHES  
MAINTENANT

## NOTES





ADRESSE :  
39 Av. de la Sénatorerie, 23011 Guéret

TÉLÉPHONE :  
05 55 51 70 00