



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE
— LA RÉUNION —

Bâtiment 1 - Bloc Principal
Pavillon 2 - Médecine B - Endocrinologie et maladies métaboliques - Diabétologie
Pavillon 3 - Médecine R - Pneumologie et maladies infectieuses
Pavillon 4 - Médecine A - Gastro - entérologie et Alcoolologie
Pavillon 5 - Psychiatrie secteur 5
Pavillon 6 - Médecine F - Néphrologie - Hémodialyse
Pavillon 7 - Psychiatrie secteur 3
Pavillon 8 - Médecine G - Hématologie oncologie - Radiothérapie - Curiothérapie
Pavillon 9 - Médecine D - Neurologie et Explorations Neurologiques / UNV
Pavillon 10 - C.R.F.I. / D.R.H. / D.S.S.I. / Services Economiques / PMA

20 - Funérarium / Liaisons
21 - Logements de fonction / Duplex
24 - Gardiens / PC Sécurité Incendie
26 - Bâtiment énergie
27 - Services techniques (ateliers) / Magasin
28 - Buanderie / Chauffage / T.G.B.T.

Centre social
11 - Electro - encéphalogramme
12N / 12S - PC médicaux
13 - Réed. Cardiaque / Liaisons Blanches
14 - Service informatique
15 - Locaux syndicaux
16 - Réserve
17 - Service informatique
18 - Unité de Psychiatrie de Liaison
19 - Culte / Salle verte



REPÉRAGE DES SPÉCIALITÉS DANS LE BÂTIMENT PRINCIPAL

8ème étage	Piste hélistation
7ème étage	Technique
6ème étage	IES – CSSOI – Coordination des prélèvements - Bureaux
5ème étage	HDJ Médecine - Maladies infectieuses - Laboratoires
4ème étage	Chirurgie orthopédique - Chirurgie ambulatoire
3ème étage	Chirurgie Générale – Vasculaire - Thoracique
2ème étage	Neurochirurgie - Réanimation neurochirurgie
1er étage	ORL - OPH – Stomatologie – Cardiologie - Soins intensifs cardio- logie
Etage technique	Technique
Rez de chaussée	Hall d’entrée – Maison des usagers – Assistantes Sociales – Bou- tique - Trésorerie - Admissions - Consultations externes – Réani- mation polyvalente - Soins Continus – Self - Pharmacie – Admini- stration – Laboratoires – Vestiaires personnels
1er sous-sol	Laboratoires – Cuisine – Archives – SMUR - Bloc opératoire – Stérilisation – Urgences – Hyperbarie – Radiologie - IRM

REPÉRAGE DES SERVICES DU PÔLE FEMME MÈRE ENFANT

3ème étage	Gynécologie, PAMJU, Laboratoire Fœtopathologie
2ème étage	Chirurgie infantile, Unité d’obstétrique 2
1er étage	Pédiatrie adolescents / nourrissons / SSR, Urgences Pédiatriques, Hospitalisation pédiatrique courte durée, Centre de ressource et de coordination mucoviscidose, Hôpital de jour de pédiatrie
Etage Technique	Vestiaires, Biomédical, Technique
Rez-de-chaussée	Néonatalogie, Unité Kangourou, Unité d’obstétrique 1, Grossesses à haut risque
1er sous-sol	Réanimation pédiatrique, Soins Intensifs néonataux, Bloc obstétrical
2ème sous-sol	Consultations Pédiatriques et obstétriques, Hôpital de jour Obstétrique, Orthogénie



BIENVENUE



ACCÉDER AUX HÔPITAUX DU CHU SUD REUNION



Hôpital de Saint-Pierre

EN BUS : ligne 1 – arrêt hôpital

EN VOITURE :

Sur la voie Saint-Pierre / Saint-Joseph, prendre la direction hôpital – un parc de stationnement est à la disposition des visiteurs à l'entrée de l'hôpital, un panneau indicateur vous le signale.



Hôpital de Saint-Louis

EN BUS : ligne B et ligne C – arrêt hôpital

EN VOITURE :

En venant de la direction de Saint-Pierre, prendre centre ville après le pont de la rivière Saint-Etienne, puis avenue Principale. L'hôpital se trouve après l'ancien marché. Stationnement dans la rue.



Hôpital de Saint-Joseph

EN BUS : ligne 1 – arrêt gare routière

EN VOITURE :

En venant de la direction de Saint-Pierre, suivre la RN1 jusqu'au centre ville, puis prendre la 1^{ère} rue à droite après l'église. Un parc de stationnement est à la disposition des visiteurs à l'arrière de l'hôpital.



Hôpital du Tampon

EN HOSPITALISATION DE SUITE, le transfert est assuré par un véhicule sanitaire.

POUR LES VISITEURS, ACCÈS EN VOITURE :

En venant de la direction de Saint-Pierre, prendre la direction du quartier de Trois Mares, puis en montant, rue du Dr Charrières.



Hôpital de Cilaos

EN VOITURE,

Contourner le lac par la gauche, et prendre la direction de l'ancien VVF. Stationnement possible dans la cour.



BIENVENUE AU CHU SUD REUNION

Madame, Monsieur,

La Direction, les médecins et l'ensemble des professionnels de l'établissement vous souhaitent la bienvenue au Centre Hospitalier Universitaire Sud Réunion et s'attacheront à répondre au mieux à votre attente.

Le présent livret d'accueil vous fournit les informations nécessaires à votre séjour.

Vous y trouverez toutes les données concernant votre hospitalisation. Le personnel soignant reste à votre écoute et vous conseillera si besoin.

Nous restons à votre disposition et vous souhaitons un bon rétablissement.

Lionel Calenge
Directeur Général du CHU de La Réunion

QUELQUES CHIFFRES (données 2015)

952 lits d'hospitalisation complète et
192 places d'hospitalisation de jour

3 844 professionnels
381 médecins et **119** internes

2 336 soignants, **379** administratifs,
228 médico-techniques, **70** éducatifs et
sociaux, **331** techniques

87 830 entrées en hospitalisation par an

315 537 journées d'hospitalisation par an

144 916 passages en consultations
externes

4 266 accouchements par an

2 619 sorties SMUR

78 076 passages aux urgences par an

10 759 séances de dialyse par an

HISTORIQUE

Le Groupe Hospitalier Sud Réunion ou GHSR est né de la fusion au fil de son histoire, des établissements hospitaliers situés sur le territoire Sud de l'île. L'hôpital Alfred-Isautier de Saint-Pierre, connu également sous le nom d'hôpital de Terre Sainte ou de Terre Rouge constitue le pôle central du complexe hospitalier. Les hôpitaux périphériques, du Tampon, puis de Saint-Louis et enfin de Cilaos et de Saint-Joseph sont venus progressivement compléter la structure.

L'hôpital de Saint-Pierre est mentionné dès 1843 mais il faut attendre plus d'un siècle, en 1964, pour qu'il devienne établissement public autonome. Le projet de reconstruction d'un établissement sur un site nouveau devient alors une évidence et les travaux sur le site de Terre Sainte débutent en octobre 1973. Les premiers bâtiments sont réceptionnés en 1977 et les services s'installent progressivement dans le nouvel hôpital Alfred-Isautier à partir de juillet 1980.

Au gré des fusions successives, l'établissement de santé prend différentes dénominations qui marquent les principales étapes de son évolution. Il devient ainsi Hôpital Intercommunal de Saint-Pierre - Le Tampon ou HISPT par arrêté préfectoral du 14 juin 1978 au moment de la fusion avec le site du Tampon, ancien sanatorium créé en 1960 qui est transformé en centre de moyen et long séjour, complété plus tard par un centre de rééducation fonctionnelle. La structure prend ensuite l'appellation de Centre Hospitalier Général de Saint-Pierre - Le Tampon ou CHGSPT. C'est avec cette nouvelle entité que fusionne en 1997 l'hôpital local de Saint-Louis. Puis le CHGSPT évolue en CHSR - Centre hospitalier Sud Réunion- qui rallie en 1998 les hôpitaux de Saint-Joseph et de Cilaos. Il faut attendre juillet 2000 pour que le CHSR devienne GHSR ou Groupe Hospitalier Sud Réunion par décision de son Conseil d'Administration.

Et c'est le 1^{er} janvier 2012 que le GHSR fusionne avec le Centre Hospitalier Félix Guyon pour



former le Centre Hospitalier Régional ou CHR. Le 29 février 2012, par convention hospitalo universitaire, le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de La Réunion est créé. Conformément au PRS-SOS (Projet de santé Réunion-Mayotte / Schéma d'Organisation des Soins), l'ensemble des établissements du GHSR qui regroupe un peu plus de 3000 professionnels et de 300 étudiants fonctionne dans une logique de complémentarité, définissant les missions des établissements périphériques autour d'un pôle central, siège du Groupe Hospitalier.

L'hôpital Alfred-Isautier de Saint-Pierre

constitue le pôle central du complexe hospitalier. Il est le lieu d'implantation des technologies de pointe et offre un large éventail de spécialités à la fois médicales et chirurgicales. Un programme de restructuration d'envergure a débuté par la construction du bâtiment PFME- Pôle Femme Mère Enfant - et se poursuivra par un ensemble d'opérations conduisant à une refonte en profondeur de l'établissement.

L'hôpital du Tampon

regroupe un service de Médecine Physique et de Réadaptation (MPR), une unité de soins longue durée (USLD) et une unité cognitivo-comportementale ou UCC. Une vaste opération de travaux va permettre de moderniser le site et d'améliorer l'offre de soins en MPR, USLD et UCC. Un centre médico-psychologique (CMP) et un centre médico-psychologique pour enfants et adolescents (CMPEA) sont également implantés sur la commune du Tampon.

L'hôpital de Saint-Louis

abrite un service de médecine polyvalente, une unité d'hospitalisation d'addictologie et un CMP. Un CMPEA est par ailleurs implanté en ville.

L'hôpital de Saint-Joseph

réunit des services de médecine polyvalente et de médecine gériatrique, un centre périnatal de proximité ainsi qu'un CMPEA et un CMP.

L'hôpital de Cilaos

comprend un service de médecine polyvalente et assure l'accueil des urgences, grâce au déploiement d'une activité innovante de télémédecine, reliant la structure hospitalière de Cilaos et les médecins urgentistes du Centre 15. Un CMP et un CMPEA sont implantés également sur le site de l'hôpital.

Deux EHPAD - Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

représentent le versant médico-social de l'activité du CHU Sud Réunion : l'un d'une capacité de 50 lits, situé à Saint-Louis, le second à Saint-Joseph (80 lits).





FORMALITÉS D'ACCUEIL ET DE SORTIE



1

LE SERVICE ACCUEIL ADMISSIONS DANS NOS HOPITAUX

Hôpital Alfred Isautier de Saint-Pierre

Hall d'accueil principal
(rez- de- chaussée du bâtiment central, tél. : 0262 35 90 00 poste 59210).

Entrées programmées :

- De 7 h 30 à 17h30 du lundi au vendredi
- De 8 h 30 à 16h00 le samedi
- De 10h à 17h30 les dimanches et jours fériés

L'enregistrement des admissions dans les services de neurologie, néphrologie/hémodialyse, maternité, gynécologie et pédiatrie, est fait directement auprès de ces services.

Hôpital de Saint-Joseph

Enregistrement des entrées directes au service accueil- admissions
(tél. : 0262 56 49 65 ou 0262 56 49 15).

- De 8 h à 15h30 du lundi au vendredi

En dehors de ces jours et heures et en cas d'urgence, s'adresser au service des Urgences de l'hôpital de Saint-Pierre (tél. : 0262 35 90 00 poste 54177).

Hôpital de Saint-Louis

L'admission en médecine s'effectue par le service des Urgences de l'hôpital de Saint-Pierre
(tél. : 0262 35 90 00 poste 54177).

Hôpital du Tampon

Entrées programmées

- Accueil de 8 h à 16 h du lundi au vendredi, au niveau du secrétariat
(rez-de-chaussée du bâtiment, tél. : 0262 35 92 20).

Hôpital de Cilaos

Enregistrement des entrées directes à l'accueil :

- De 8 h à 15 h 30 du lundi au vendredi (tél. : 0262 31 70 50).

En dehors de ces jours et heures, l'enregistrement se fait directement dans le service d'hospitalisation.

2

COMMENT CONSTITUER VOTRE DOSSIER D'ADMISSION

Nous vous remercions de vous présenter le jour de votre arrivée au service accueil-admissions pour constituer votre dossier avec les documents suivants :

Pour tout patient

- Pièce d'identité
- Certificat médical prescrivant l'hospitalisation
- Carte vitale ou attestation d'assuré social
- Carte de mutuelle ou attestation CMU complémentaire
- Justificatif d'adresse



Admission en maternité (accouchement)

- Justificatif de prise en charge à 100% (à partir du 6^{ème} mois de grossesse)
- Livret de famille

Selon votre situation

- Attestation d'exonération pour une affection de longue durée et en cas d'invalidité.
- Le volet de la feuille d'accident délivré par votre employeur en cas d'accident du travail.
- Carte européenne d'assurance maladie (CEAM) ou le formulaire E112 en cas d'hospitalisation programmée.

En cas d'urgence, vous serez admis sans formalités préalables. Celles-ci devront être effectuées par vous-même, un membre de votre famille ou un proche, dès que possible, au service accueil-admissions.

Cette démarche est indispensable à votre prise en charge par les organismes sociaux et votre mutuelle.

Lorsque votre hospitalisation est programmée à l'issue de votre consultation, votre dossier de pré-admission doit être constitué auprès du service accueil-admissions.

Bien identifié, bien soigné

Un bracelet d'identification est posé à toute personne arrivant aux urgences ou hospitalisée, il permet une identification fiable à chaque étape de la prise en charge. Pour des raisons de sécurité, il vous est fortement conseillé d'accepter le port de ce bracelet après avoir vérifié que les renseignements qu'il comporte soient exacts. De plus, avant tout acte de soin, chaque professionnel devra vous faire déclarer votre nom, prénom et date de naissance. N'en soyez pas étonné et aidez-le à ne pas se tromper. (Voir page 25)

3

VOTRE SORTIE

Les modalités de sortie

La sortie se fait sur prescription médicale, établie par le médecin du service qui vous a accueilli. Si vous décidez de partir sans son accord, il vous sera demandé de signer une décharge de responsabilité précisant que vous avez été informé des risques encourus. En cas de refus de signature de ce document, votre sortie sera considérée comme irrégulière, et sous votre entière responsabilité.

Votre médecin traitant recevra le compte rendu de votre hospitalisation. Si vous devez revenir en consultation à l'hôpital, un rendez-vous vous sera fixé.

Pour les patients non assurés sociaux, vous devez avant votre sortie vous assurer auprès du service accueil/admissions que votre dossier administratif est complet et réglé, le cas échéant, les frais d'hospitalisation restant à votre charge.



Sortie des mineurs

Les parents, tuteurs, gardiens, sont informés de la sortie prochaine des personnes mineures. Ils doivent faire connaître par écrit à l'administration de l'hôpital si le mineur peut quitter seul l'établissement. Si cette autorisation n'est pas donnée, le mineur ne pourra être confié à sa sortie qu'aux parents ou tuteurs.



Un transport adapté à votre état de santé

Si votre état de santé le nécessite, le médecin prescrira le moyen de transport le mieux adapté pour rentrer à votre domicile ou rejoindre un autre établissement de santé. Vous pouvez cependant utiliser le prestataire de votre choix. C'est ensuite le service d'hospitalisation qui s'occupera de votre sortie. A noter que, pour un transport assis sur prescription médicale, un membre de votre famille ou un proche peut assurer celui-ci et se faire rembourser par l'assurance maladie, les frais correspondants.

4

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Ils comprennent le forfait journalier et le cas échéant le ticket modérateur, auxquels s'ajoutent éventuellement les frais de chambre particulière. Vous trouverez une fiche explicative soit à l'accueil soit dans votre service d'hospitalisation. Le cas échéant, une facture vous sera adressée.

Comment lire votre facture (avis des sommes à payer)

Pour les patients qui ne sont pas assurés sociaux ou n'ayant pas présenté les documents nécessaires, vous recevrez après votre hospitalisation ou consultation, une facture correspondant au montant restant à votre charge.

Pour vous en faciliter la lecture et la compréhension, un spécimen vous est présenté ci-contre.
Sa légende est la suivante :



- ❶ C'est le numéro de dossier à indiquer, le cas échéant.
- ❷ Il s'agit du code chiffré correspondant aux services d'hospitalisation.
- ❸ Pour tout renseignement ou contestation relatif au règlement d'une facture, s'adresser à la trésorerie de l'établissement, au n° téléphonique indiqué
- ❹ Important : pour le règlement et pour toutes correspondances ou demandes téléphoniques, appeler obligatoirement l'ensemble de cette partie encadrée.
- ❺ Il s'agit du montant à votre charge, qu'il convient de régler auprès de la Trésorerie Principale.
- ❻ Adresse de la Trésorerie où doivent parvenir les règlements

Modalités de règlement des factures

1) SUR PLACE : par espèces, carte bancaire ou chèque à l'ordre du Trésor Public

A la Trésorerie du CHU Sud Réunion
Hall d'entrée du Bâtiment Central de l'Hôpital de
Saint- Pierre
7h30 à 12h30 du lundi au jeudi
et de 7h30 à 11h30 le vendredi

2) PAR COURRIER CONTENANT :

- Chèque du montant de la facture établi à l'ordre du Trésor Public
- Copie de la facture à adresser à :
Monsieur le Trésorier du CHU Sud Réunion
Terre Sainte- BP : 393 - 97458
SAINT PIERRE CEDEX



1

1

AVIS DES SOMMES A PAYER

Titre exécutoire en application des articles L.252A du LPF et L.1617-5, R.2342-4 et D.3342-11 du CGCT et L.6145-9 du code de la santé.

CHU DE LA REUNION
Centre Hospitalier

SAINT DENIS
Ville

970408589 IE

N°TITRE 264026

N°ENTREE

Etablit. 010 Centre Hospitalier de La Réu

Matricule 970400024

Emis et rendu
exécutoire le 07/10/2014

Nom

Né(e) le

N°Bordereau 1575

Nom J.F.

Entrée 28/09/2014

Sortie SORTIE :28/09/2014

N°Feuille 1

Prénom

NN

014195972

Exercice 2014

Adresse

Visu CREANCE

RDI

ASSURE

Nom

Prénom

Bén.

ORG. 998116172

NN

Observ.

Séjour du 28/09/2014 au 28/09/2014

N°Mutualiste

Risq. 10

DATE	DESIGNATION	NOMBRE	TARIF	TARIF DE RESPONSABILITE	TAUX	A VOTRE CHARGE	PREST UF
280914	CHIRURGIE & SC	02	1,00	1744,00	20	348,80	153 2582

RENSEIGNEMENTS HÔPITAL

HOSPITALISATION TEL 0262905104 FAX 0262905954

DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H A 15H POUR OBTENIR

UN RECU ADRESSER LA TOTALITE DE L AVIS AU TRESOR

Adresser la totalité de l'avis des sommes à payer à la Trésorerie

pour obtenir un justificatif de paiement

Acompte

348,80 € A PAYER

PAIEMENT

BDF. IEDOM 7D930000

RIB 45159 00006 7D930000 000 11

Heures d'ouverture

Du lundi au jeudi de 7h30 à 11h30 et de 12h30 à 15h00

Sauf le vendredi de 7h30 à 11h45

Téléphone 0262 21 89 48

FR2145159000067D930000000011

TALON A JOINDER
A VOTRE RECU

IDENTIFICATION

PC. 104014

* H *

CH.

EXC.

DOS.

III.

Montant 348,80 €

EXP.

DE DESTINATAIRE

NNI

NN 014195972

PC. 104014

Montant 348,80 €

CH. 097

ET. 010

EXC. 2014

DOS.

III. 140264026097100

NE RIEN INSCRIRE
DANS CETTE ZONE

348,80 € A PAYER

+0000000348804010401409770231360717014027>0264026000072+

MONTANT POSTE E.T. A N°ENTREE EXERC. N°TITRE

2

3

4

5

6

P.13

CHU
Centre Hospitalier de La Réunion



VOTRE SÉJOUR



1

LES ACTEURS DE VOTRE PRISE EN CHARGE

Les médecins et le personnel du service sont à votre écoute. Soucieux de votre santé et de votre confort, ils mettent leur savoir-faire et leur expérience à votre service. N'hésitez pas à vous adresser à eux pour obtenir des informations sur votre hospitalisation.

Des compétences à votre service

Le médecin responsable de votre prise en charge décide de votre traitement et vous informe de votre état de santé.








Le cadre de santé a pour mission de veiller au bon déroulement de votre séjour. Il facilite le lien entre votre famille et le médecin.

Le personnel soignant met en oeuvre les soins prescrits par le médecin et assure les soins d'éducation, d'hygiène, de confort et de soutien.

L'aide soignant(e) travaille sous la responsabilité de l'infirmier(e) dans le domaine de l'hygiène, du confort et de l'hôtellerie.

L'agent de service hospitalier assure l'entretien des locaux.

Chaque membre du personnel de l'établissement peut être identifié grâce à un badge comportant une couleur différente sur sa tenue de travail :

 ROUGE : médecins et internes	 ORANGE : services techniques et logistiques	 VERT CLAIR : personnel infirmier et médico-technique
 VERT FONCÉ : cadres supérieurs	 MARRON : étudiants et stagiaires	 BLEU : aides soignants
 BLANC : personnel administratif		

Etudiants et stagiaires

L'ensemble des personnels a aussi, une mission de formation, d'encadrement et de recherche auprès des jeunes professionnels étudiants et stagiaires. Le CHU Sud Réunion a, en son sein, quatre écoles : Infirmiers D.E., Aides-soignants, Auxiliaires de puériculture et kinésithérapeutes. Il accueille également des étudiants en médecine, des élèves manipulateurs en radiologie médicale et des stagiaires diététiciens et autres. Vous serez informé de leur intervention auprès de vous.

Activité libérale des praticiens de l'établissement

Conformément aux dispositions L.6154-1 à L.6154-7, R.6154-1 à R.6154-27, et D.6154-10 à D.6154-10-3 et D.6154-15 à D.6154-17 du Code de la Santé Publique relatifs à l'activité libérale, les praticiens hospitaliers à temps plein sont autorisés à exercer, sous certaines conditions, une activité libérale au sein de l'hôpital public, tant en hospitalisation que dans le cadre des consultations externes.

Vous devez être informé de la possibilité d'exercer votre libre choix entre le secteur public et le secteur privé.

En cas d'hospitalisation, si vous souhaitez être traité au titre de l'activité libérale d'un praticien, vous devez formuler votre choix par écrit dès votre entrée et recevoir, au préalable, toutes les indications quant aux règles, notamment tarifaires, qui vous seront applicables du fait de ce choix.

Un tableau indiquant les jours et heures des consultations est apposé dans chaque service où s'exerce une activité libérale.

2

VOTRE QUOTIDIEN

Accompagnant

Si votre état le justifie, et si cela est possible au niveau du service, un membre de votre famille pourra être autorisé à rester auprès de vous.

Un repas pourra lui être servi, s'il est commandé avant 6h30 pour le petit-déjeuner, avant 8h pour le repas de midi et avant 12h pour le repas du soir, au tarif fixé annuellement par le Directoire de l'établissement. Après ces heures, il vous sera possible d'obtenir un en-cas (plats complets micro-ondables ainsi que des crèmes dessert, compote). Faire la demande auprès du service.

Aide aux victimes de violences

Le CHU Sud Réunion a mis en place depuis plusieurs années, en convention avec le Tribunal de Saint-Pierre, un pôle d'accueil médico-judiciaire d'urgence (PAMJU), pour aider les personnes – enfants ou adultes – victimes de violences sexuelles ou de maltraitances. Ce service permet de répondre aux demandes des victimes, tant du point de vue des soins que de l'accès à la justice, dans le respect du secret professionnel.

Le PAMJU peut être contacté par l'intermédiaire du standard de l'hôpital (tél : 02 62 35 90 00) ou du service d'hospitalisation.

Boutique

A l'hôpital de Saint-Pierre, plusieurs boutiques, confiées à un prestataire extérieur, sont ouvertes tous les jours de la semaine et vous permettent d'acquérir journaux, friandises, boissons non alcoolisées (dans la mesure où votre régime alimentaire le permet), jouets et objets de première nécessité.

Elles se situent :

- Dans le hall du bâtiment principal
- Dans le hall du pôle Femme-Mère-Enfant
- Sur le parking visiteurs

Vous pouvez également vous procurer des boissons fraîches dans les distributeurs automatiques disposés dans le hall de certains services d'hospitalisation.

Coiffure - Esthétique

Pour faire appel à un de ces services, adressez vous au cadre de santé du Service.

Courrier

Votre courrier vous sera distribué dès son arrivée. Le courrier en partance doit être déposé, affranchi, dans la boîte aux lettres installée dans le service ou dans le hall d'accueil. N'oubliez pas de faire libeller votre adresse comme suit :

Monsieur, Madame, Mademoiselle

Service de

CHU Sud Réunion

BP 350 97448 SAINT-PIERRE CEDEX

Linge

Nous vous prions d'apporter vos effets personnels (pyjama, chemise de nuit, robe de chambre et nécessaire de toilette), l'établissement ne vous dépannant qu'en cas d'urgence.



Parking

Les visiteurs ne sont pas admis à pénétrer dans l'enceinte de l'ensemble des établissements avec leur véhicule (sauf autorisation à se faire délivrer par le service). Un parking non surveillé est mis à la disposition des visiteurs avant l'entrée de l'hôpital à Saint-Pierre, au Tampon et à Saint-Joseph.

Le CHU Sud Réunion ne saurait être responsable des vols ou dégradations causés aux véhicules par des tiers.

Repas

La composition des menus est établie chaque semaine par l'équipe de la restauration et les membres de l'équipe de diététique. Sur prescription médicale, vos menus pourront être adaptés en fonction de votre régime.

Lors de votre admission, le personnel soignant vous interrogera sur vos habitudes alimentaires et culturelles.

Les repas peuvent être servis à partir de 7 H 15 à 8 H 30 pour le petit-déjeuner, de 11 H 30 à 13 H 00 pour le déjeuner et de 18 H à 19 H pour le dîner.

La confection de vos repas prend en compte les préconisations du CLAN (Comité de Liaison Alimentation Nutrition). Celui-ci suit les recommandations du Programme national de nutrition santé, dont l'objectif principal est l'amélioration de l'état de santé de la population par la nutrition.

Téléphone

Lorsque votre chambre est équipée d'un téléphone, vous pouvez recevoir des appels de 7 heures à 21 heures. Si vous le souhaitez, un numéro d'appel direct peut vous être attribué pour communiquer directement avec des correspondants externes, et être appelé directement jusqu'à 21 heures, moyennant le versement d'un forfait minimum de 8€ sur lequel seront prélevés vos frais de communication. Le coût d'appel (vers un fixe Réunion par exemple) est le même qu'un appel local.

Votre demande doit être formulée auprès du cadre de santé du service d'hospitalisation qui vous fournira toutes les informations nécessaires.

Les téléphones portables pouvant interférer avec le fonctionnement des dispositifs et équipements médicaux, nous vous recommandons de vous adresser au personnel du service pour les conditions spécifiques d'utilisation.

Télécopie

Vous avez la possibilité de recevoir des messages par télécopie. Adressez-vous au cadre de santé du service.

Télévision

Vous pouvez louer un téléviseur auprès d'une société agréée par l'établissement, moyennant le paiement d'une redevance (coût actualisé périodiquement par le concessionnaire, s'adresser au cadre de santé pour les prix applicables au moment de votre hospitalisation).

Votre demande devra être formulée auprès du service d'hospitalisation.

Nous vous rappelons que par mesure de sécurité, il est rigoureusement interdit d'introduire votre téléviseur personnel dans l'établissement.



Pas de pourboire

Sachez que le règlement intérieur interdit au personnel de recevoir des pourboires. Si vous désirez le remercier, faites-le de vive voix et manifestez votre attention en répondant au questionnaire de satisfaction. Si vous êtes satisfait de votre prise en charge, vous pouvez transmettre un message de remerciement à l'attention du directeur, ce dernier sera transmis au service concerné.

Pharmacie

Votre médecin peut vous prescrire des produits pharmaceutiques qui ne sont délivrés qu'à l'hôpital. Dans ce cas, vous pouvez obtenir ces produits auprès de la pharmacie du CHU Sud Réunion. Ouverture en continu du lundi au vendredi de 8h à 17h30 et le samedi de 9h à 12h. Elle se situe au rez-de-chaussée du bâtiment central de l'hôpital pharmacie, RETROCESSION. Vous devez produire les justificatifs d'ouverture de droits (carte vitale, attestation sécurité sociale et mutuelle). Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le site www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/retrocession-medicaments-2pdf.

Scolarité

Le CHU Sud Réunion met à votre disposition une école pour les enfants hospitalisés. Renseignez vous auprès du cadre de santé du service.



Sécurité contre le vol

Nous vous conseillons de remettre vos effets personnels à vos proches. Toutefois, la Trésorerie Publique du CHU Sud Réunion dispose d'un coffre-fort où peuvent être déposés contre reçu, les bijoux, les chèquiers ainsi que l'argent que vous pourriez avoir sur vous au moment de votre admission. Il vous est recommandé d'utiliser ce service, car l'hôpital décline toute responsabilité en cas de vol. Pour un dépôt, adressez-vous au cadre soignant du service.

Les retraits peuvent avoir lieu :

- Si vos effets ont été déposés plus de 24h : auprès du Trésor public de l'établissement du lundi au jeudi de 7h30 à 12h30 et le vendredi de 07h30 à 11h30.
- Si vos effets ont été déposés moins de 24h : auprès du service ou régisseur de dépôts à la Direction des Affaires Economiques du lundi au vendredi de 8h à 15h30.

Le CHU n'est pas responsable des vols sur les parkings.

Service social

Si vous vous trouvez en situation de précarité et de détresse sociale, vous pouvez demander l'intervention d'un(e) assistant(e) de service social.

- Une Permanence d'accès aux soins de santé (PASS) est située dans les locaux du service des Urgences de l'hôpital de Saint-Pierre pour vous permettre, avec l'aide d'un(e) assistant(e) de service social (et d'un médecin), d'accéder aux soins (consultation médicale) et de bénéficier d'un accompagnement social pour le rétablissement de

vos droits sociaux (affiliation à la sécurité sociale, CMU, CMU-C, mutuelle, Aide Médicale d'Etat...). Ce service peut être joint en composant le numéro de téléphone suivant : 02 62 35 99 17.

- Si vous rencontrez des difficultés sociales, notamment des difficultés de prise en charge pour votre hospitalisation et/ou pour la continuation de vos soins après votre sortie, un(e) assistant(e) de service social de l'établissement peut, sur votre demande, vous écouter et vous aider à entreprendre les démarches nécessaires à l'amélioration de votre situation. Cet(te) assistant(e) de service social est tenu(e) au secret professionnel. Si nécessaire, n'hésitez donc pas à demander à le (la) rencontrer.

Pour cela, adressez-vous au cadre de santé du service (ou au personnel soignant).

Vidéo protection

Pour votre sécurité et celle de nos collaborateurs, un contrôle des accès de l'établissement est assuré. Par ailleurs, en vertu des dispositions réglementaires en vigueur, et pour mieux garantir votre sécurité et la préservation des biens et équipements, nous vous informons que l'établissement est placé sous vidéo-protection. Ce dispositif est régi par l'article 10 de la loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 modifiée, et par son décret d'application n°96- 926 du 17 octobre 1996 modifié.

Visites

Les visites aux hospitalisés sont autorisées chaque jour de 13 H à 19 H00 du lundi au samedi, et de 11 H à 19 H00 * les dimanches et jours fériés (*jusqu'à 19 H30 pour l'hôpital de Saint-Pierre), sauf situations particulières. Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des malades, et ne pas être plus de deux simultanément par hospitalisé.

Quelques recommandations à destination des personnes venant voir un proche.

Vous pouvez nous aider à améliorer son confort et à lutter contre les infections hospitalières :

- Respecter l'organisation du service
- Limiter le nombre de visiteurs à 2 personnes par patient
- Les enfants de moins de 15 ans ne doivent pas rendre de visite (sauf accord du service)
- Respecter les horaires de visites et les consignes particulières
- Evitez les visites si vous souffrez d'une maladie transmissible (grippe, rhume, angine,...)
- Faites une hygiène des mains en début et en fin de visite
- Ne touchez pas au matériel de soins, signalez les alarmes au personnel du service
- Ne vous asseyez pas sur les lits
- Utilisez les toilettes des visiteurs
- Les plantes en pot et les fleurs coupées ne sont pas autorisées

3

EXERCICE DU CULTE

Vous pouvez recevoir la visite du ministre du culte de votre choix. En faire la demande auprès du cadre de santé.

Aumônerie catholique

Un Aumônier assure une permanence à l'hôpital de Saint-Pierre le mercredi de 15 heures à 16 heures (près de l'oratoire). Il est également possible de le rencontrer sur rendez-vous sur les sites de Saint-Louis, Saint-Pierre, Le Tampon, Saint-Joseph et Cilaos (prévoir une demi-journée de délai). S'adresser au cadre de santé du service ou téléphoner au (35) 92 51 (répondeur).

Pour connaître les horaires des messes, adressez vous au cadre de santé du service.

Un oratoire est à votre disposition, dans le hall principal de l'hôpital à Saint-Pierre et au Niveau 0 à l'hôpital du Tampon.

Aumônerie protestante

Cette visite est possible sur rendez-vous et pour toute demande de mise en place d'activités régulières, contacter le 02 62 35 92 51.

Culte Musulman

Les volontaires d'Entraide Musulmane visitent régulièrement les malades et facilitent l'intervention des ministres des cultes musulmans.

4

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Le CHU Sud Réunion est engagé dans la lutte contre la douleur. Il a mis en place un Comité de Lutte Contre la Douleur (CLUD) avec des référents soignants « douleur » par service. Ces référents pourront vous apporter une information et faciliter la prise en charge de votre douleur.

Le questionnaire de sortie vous permet de vous exprimer sur la prise en charge de votre douleur. Un document d'information sur la prise en charge de la douleur est à votre disposition auprès des professionnels des services de soins.



5

L'ÉQUIPE MOBILE GERIATRIQUE

La filière de soins gériatriques est destinée à offrir une prise en charge spécifique à la personne âgée polypathologique et fragile et ainsi prévenir la perte d'autonomie. Ceci s'inscrit dans une dynamique d'organisation de la filière afin d'assurer la continuité dans la prise en charge en lien avec les différents partenaires (professionnels de la ville, du médico-social, EHPAD,) répondant ainsi aux besoins de proximité et au nécessaire recours au plateau technique.

L'équipe intervient à la demande de l'équipe médicale référente de la personne âgée hospitalisée qui présente une fragilité, un état polypathologique à risque de dépendance physique, psychique et/ou sociale. Elle propose également pour les patients non hospitalisés :

- des consultations externes pour bilan gériatrique (chute, ostéoporose, oncogériatrie, gériatopsychiatrie...)
- l'organisation d'hospitalisations (hospitalisation de jour ou dans les services de court-séjour avec entrée directe sans passer par les urgences)
- une action de coordination et avis externe par voie téléphonique.

En cas de besoin, le patient et /ou sa famille, les services sociaux peuvent être demandeurs. Ils se rapprochent donc de l'équipe médicale référente lors de l'hospitalisation ou du médecin traitant à domicile pour contacter l'équipe mobile de gériatrie.

7

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

6

ACCÈS AUX SOINS PALLIATIFS ET DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les Soins Palliatifs sont destinés à toute personne atteinte d'une maladie grave, évolutive et potentiellement mortelle. Ils ont pour objectif de préserver la qualité de vie, de soulager les douleurs physiques et tous les autres symptômes gênants. Ils prennent également en compte votre souffrance psychologique, sociale et spirituelle, celle de votre famille et de vos proches. Ils ne concernent pas uniquement la fin de vie.

L'accès au soins palliatif est un droit pour tous les patients.

L'Unité Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs (UMASP) se tient à votre disposition du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30. Cette équipe intervient sur votre demande ou celle de votre entourage, en accord avec le médecin du service dans lequel vous êtes, et en collaboration avec l'ensemble de l'équipe de soins.

Vous pouvez contacter l'UMASP directement par téléphone au 02 62 35 93 72 ou par l'intermédiaire de l'équipe soignante qui s'occupe de vous.



Une équipe opérationnelle d'hygiène existe au sein de l'Etablissement. Elle applique la politique définie par le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales).

Les missions du CLIN sont la prévention et la surveillance des infections associées aux soins (ou nosocomiales) ainsi que la formation des personnels en matière d'hygiène hospitalière. Le patient prend également une part active dans cette prévention en se conformant aux recommandations qui lui sont faites par le personnel soignant.

QU'EST CE QU'UNE INFECTION ASSOCIÉE AUX SOINS ?

Il s'agit d'une infection non présente à l'admission du patient et qui survient lors de sa prise en charge. Il peut s'agir d'une infection des urines, respiratoire, du sang....

POURQUOI « ATTRAPE T-ON » UNE INFECTION ASSOCIÉE AUX SOINS ?

Parce que l'on est fragile : âge, défenses diminuées vis à vis des infections, diabète, obésité, dénutrition..... En raison des soins reçus : sondage, pose de cathéter veineux, intervention chirurgicale, endoscopie... Car les microbes peuvent être plus ou moins contagieux et agressifs.

8

SECURITE
INCENDIEVOUS POUVEZ PARTICIPER À
CETTE LUTTE

- Respectez une bonne hygiène de base : douche quotidienne, lavage des mains après les toilettes, les repas, etc...
- Avant toute opération chirurgicale, il vous est demandé de prendre une douche minutieuse avec un savon antiseptique (cheveux compris). La zone opératoire peut être tondue, mais n'utilisez pas de rasoir.
- Ne manipulez pas vos pansements ou les matériels médicaux (sonde, perfusions, etc...).
- Prévenez le personnel dès qu'un signe vous inquiète (douleur, inflammation...).
- Respectez les consignes du personnel en cas d'infection contagieuse, limitez les contacts physiques avec les autres patients.
- Demandez aux visiteurs de ne pas venir vous voir s'ils sont eux même atteints d'une maladie contagieuse (ex. fièvre, grippe, diarrhée...).
- Demandez l'avis de l'équipe soignante avant l'apport de nourriture extérieure.

QUALITE ET SÉCURITÉ DES SOINS

La transparence des informations communiquées aux patients est une des conditions d'amélioration continue de la qualité de notre prise en charge. Pour faciliter l'accès aux informations utiles, le CHU Sud Réunion met en place un panneau d'information destiné aux usagers dans le hall d'accueil de chaque site.

Ainsi, vous pourrez prendre connaissance des démarches qualité en cours dans notre établissement et en particulier des conclusions des visites de la Haute Autorité de Santé. Vous y trouverez également le niveau de satisfaction des usagers qui ont répondu aux questionnaires de sortie et les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

Ces mêmes résultats sont disponibles sur le site internet du CHU : www.chu-reunion.fr
Notre objectif : exercer nos métiers sous votre regard pour répondre au mieux à vos exigences.



Des consignes générales de sécurité incendie sont affichées dans les couloirs de chaque service.

Votre attention est particulièrement attirée sur les dangers d'incendie découlant de la consommation de cigarettes, formellement interdite dans tout l'établissement y compris dans tous les patios.

Par ailleurs, nous vous mettons en garde contre d'éventuels actes de malveillance et notamment de vols pouvant survenir dans votre chambre, malgré une surveillance accrue du personnel chargé de la sécurité.

En cas d'incendie dans votre chambre : prévenez immédiatement le personnel du service.

Dans l'établissement : respectez scrupuleusement les consignes qui vous seront données.





VOS DROITS & OBLIGATIONS



CHARTRE DU PATIENT

Vos droits sont exposés dans la Charte du Patient Hospitalisé dont les principes sont énoncés dans le présent livret d'accueil. Cette charte est disponible auprès du cadre de santé du service et affichée dans les services.

PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre hospitalisation, on vous demandera si vous avez choisi une personne de confiance.

La personne de confiance est une personne que vous seul choisirez. Elle sera informée de son rôle. Elle peut être votre médecin traitant, un parent ou un proche majeur, sera consultée et vous accompagnera si besoin tout au long de votre hospitalisation.

Son rôle est de vous seconder dans les démarches administratives au sein de l'établissement, d'assister si vous le désirez à vos entretiens avec les médecins qui s'occupent de vous, et être consultée lors des prises de décisions, si un jour vous vous trouviez hors d'état d'exprimer votre volonté.

La décision se fait par écrit, mais n'est pas obligatoire. Elle peut être changée à tout moment sur votre demande.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées consistent en un document écrit, daté et signé par son auteur qui indique ses souhaits relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou de l'arrêt de traitements.

Leur durée de validité est de trois ans et elles sont révocables à tout moment.

Lorsque le médecin envisage de prendre une décision de limitation ou d'arrêt de traitement, il s'enquiert de l'existence éventuelle de directives anticipées, auprès de la personne de confiance, ou de la famille ou des proches ou auprès du médecin traitant.

RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Le respect de la vie privée vous est garanti, ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui vous concernent. Vous pouvez demander de ne pas divulguer votre présence.

Le personnel hospitalier est tenu par le secret professionnel et la discrétion professionnelle.

L'établissement garantit la confidentialité des informations qu'il détient sur vous (informations médicales, d'état civil, administratives, financières). Aucune personne non habilitée par vous ne peut y avoir accès, sauf procédures judiciaires exécutées dans les formes prescrites.

Vous avez le droit à la confidentialité de votre courrier, de vos communications téléphoniques, de vos entretiens avec les visiteurs et avec les professionnels de santé.

INFORMATION DES USAGERS

Les informations dédiées aux usagers sont affichées dans les différents halls d'accueil de l'établissement et diffusées sur les écrans d'accueil.

INFORMATIONS DE SANTÉ

Il existe la possibilité pour vous et votre famille de demander un rendez-vous programmé avec le médecin du service pour un point plus approfondi de votre situation.

Pour cela vous pouvez faire la demande au cadre du service par l'intermédiaire des soignants ou au médecin lorsqu'il vient vous voir.

Vous pourrez, si vous le souhaitez, prendre connaissance :

DES DONNÉES INFORMATISÉES VOUS CONCERNANT : à l'occasion de votre séjour, un certain nombre de données font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la Loi n° 2004-801 du 6 août 2004.

Nous vous informons que le CHU Sud Réunion est susceptible d'utiliser ou de transmettre des informations administratives et médicales vous concernant à des fins statistiques ou scientifiques dans les domaines de la recherche et de la santé. Ceci est effectué dans des conditions de stricte confidentialité et selon la réglementation en vigueur, après autorisation de la Commission Nationale Informatique Libertés.

Conformément à l'article 40-5 de la loi du 6 janvier 1978, chapitre V bis, vous avez le droit de vous y opposer, comme vous avez le droit à l'accès et à la rectification des informations détenues par l'établissement à votre sujet. Ce droit peut être exercé auprès du Département d'Information Médicale.

Par ailleurs, certaines informations médicales pourront être transmises dans votre dossier médical régional, ceci pour améliorer la communication des informations vous concernant entre les différents professionnels de santé vous prenant en charge, et notamment entre l'établissement et votre médecin traitant. Il s'agit de la transmission du compte rendu de votre séjour ou de votre consultation à votre médecin traitant et éventuellement d'autres médecins assurant votre prise en charge. Votre consentement ou votre opposition éventuelle sera enregistré(e) dans votre dossier médical tenu par l'établissement dès que vous l'aurez manifesté.

DE VOTRE DOSSIER ADMINISTRATIF, en vous adressant au responsable du service des admissions,

DE VOTRE DOSSIER MÉDICAL : pendant votre séjour, vous adresser au médecin qui vous a pris en charge ou au chef de service. Après votre séjour, les informations de santé sont communicables après demande écrite auprès du Chef de l'établissement :

- au patient lui même,
- à ses parents si celui-ci est mineur,
- au tuteur pour un patient incapable majeur,
- aux ayants-droits sous certaines conditions précisées par la loi (transmission uniquement d'éléments permettant de répondre à la ou aux questions posées par les ayants droits et en aucun cas le dossier complet conformément à l'arrêté du 3 janvier 2007 modifiant l'arrêté du 5 mars 2004), si le patient est décédé,
- ou le cas échéant au médecin qu'une de ces personnes a désigné comme intermédiaire.
- pour les personnes hospitalisées sous contrainte, ces informations peuvent être communiquées à un médecin désigné par l'intéressé.

Les documents peuvent être consultés sur place, mais les photocopies de ces documents sont à la charge du demandeur.

Pour les demandes relatives à un dossier datant de plus de 5 ans, un délai minimum de deux mois vous sera demandé.

INFORMATION SUR LES PROCÉDURES D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SOINS

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et, dans le cadre de la procédure de certification des établissements de santé, reçoit tous les 4 ans la visite d'experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Le rapport de certification de l'établissement rédigé par la HAS est mis à disposition du public sur le site internet de la HAS : <http://www.has-sante.fr>, dans la rubrique « professionnels de santé » - « Etablissements de santé : certification ».

IPAQSS

L'établissement procède au recueil national obligatoire des Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et la Sécurité des Soins (IPAQSS) et des indicateurs nationaux de lutte contre les infections associées aux soins. Les résultats sont à votre disposition par voie d'affichage dans les espaces d'accueil ainsi que sur le site internet : www.scopesante.fr.

NOTRE ENGAGEMENT VIS-À-VIS DE VOUS

Tout **dommage associé aux soins** qui vous sont prodigués, doit faire l'objet d'une annonce. Les professionnels de l'établissement prennent l'engagement conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients d'informer le plus tôt possible le patient, sur les circonstances et les causes à l'origine d'un dommage.

LA RECHERCHE CLINIQUE AU CHU

Au titre de sa mission « Recherche », le CHU de La Réunion met en œuvre de nombreux essais cliniques. Si votre état de santé et votre situation personnelle vous rendent éligibles, les équipes médicales et paramédicales peuvent vous proposer de participer à l'un de ces essais.

Dans cette hypothèse, vous recevrez une information écrite, sous forme d'une note d'information, vous expliquant les objectifs et le déroulement de l'essai ainsi qu'une information orale, sous forme d'un entretien, avec un médecin. Ce dernier répondra à toutes les questions que vous vous posez concernant cet essai.

Vous n'avez aucune obligation, la décision de participer ou non à un essai clinique vous appartient :

- **Si vous ne souhaitez pas participer à l'essai**, il vous suffit d'en informer le médecin qui vous suit. Vous continuerez alors à bénéficier de la meilleure prise en charge médicale possible, conformément aux connaissances actuelles.
- **Si vous acceptez de participer à l'essai**, certaines de vos données personnelles seront collectées de manière anonymisée dans des conditions assurant leur confidentialité. En la matière, il est important de vous rappeler vos droits :
 - vous disposez, alors à tout moment, d'un droit d'accès et de rectification des données informatisées vous concernant (loi n° 2004-801 du 6 août 2004 modifiant la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés),
 - vous disposez également d'un droit d'opposition à la transmission des données couvertes par le secret professionnel susceptibles d'être utilisées dans le cadre de cette recherche et d'être traitées,
 - vous pouvez aussi accéder directement ou par l'intermédiaire du médecin de votre choix à l'ensemble de vos données médicales en application des dispositions de l'article L1111-7 du code de la santé publique.

Ces droits s'exercent auprès du médecin qui vous suit dans le cadre de la recherche et qui connaît votre identité.

L'équipe de la Direction de la Recherche Clinique et de l'Innovation se tient à votre disposition pour toute question concernant les essais cliniques et la recherche clinique au CHU (drci@chu-reunion.fr).

LA NON-OPPOSITION À LA CONSERVATION DE VOS ÉCHANTILLONS BIOLOGIQUES À DES FINS DE RECHERCHE



Le CRB du CHU de La Réunion
est certifié NF S96-900

A l'occasion de vos soins, il sera procédé, dans votre intérêt, à des prélèvements de sang, de cellules, de fragments d'organes ou de tissus à visée médicale ou de diagnostic et de suivi thérapeutique.

Au cas où vos prélèvements n'auraient pas été utilisés en totalité pour établir le diagnostic ou effectuer le suivi thérapeutique, nous conserverons les échantillons restants au Centre de Ressources Biologiques. Ils pourront alors être utilisés à finalité de recherche dans le respect de la confidentialité et de la réglementation. En revanche, aucun examen de vos caractéristiques génétiques ne sera réalisé sans votre consentement écrit.

Après avoir lu cette note d'information, n'hésitez pas à poser à votre médecin toutes les questions que vous désirez. Après un délai de réflexion, vous pouvez librement et sans conséquence pour votre traitement vous opposer à l'utilisation de votre reliquat de prélèvement à but scientifique.

Dans ce cas, vous pouvez compléter et signer le formulaire d'opposition ci-dessous et le renvoyer par courrier/fax/mail ou de contacter le Centre de Ressources Biologiques par téléphone :

CRB du CHU de La Réunion - Service de Génétique - site Félix Guyon
Allée des Topazes - CS 11021 - 97400 SAINT-DENIS

Tél : 02 62 90 64 08 ou 02 62 35 94 17 - Fax : 02 62 90 64 05 - Mail : crb@chu-reunion.fr

* * *

Coupon de réponse :

Je m'oppose à ce que mes échantillons soient utilisés à des fins de recherche

Date d'information : le

Nom :

Prénom(s) :

Nom de jeune fille :

Date de naissance :

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.



INFORMATIONS PARTICULIÈRES



1

DONS D'ORGANES : PRENEZ POSITION ET FAITES-LE SAVOIR AUTOUR DE VOUS

Le don d'organes et de tissus sur personne décédée en vue d'une greffe est une activité médicale encadrée par les lois de Bioéthique. Ce don permet de greffer des malades dont les organes ou les tissus sont défaillants : cela sauve des vies et améliore leur état de santé.

A La Réunion, au 1^{er} janvier 2016, 1600 patients sont dialysés et 313 Réunionnais sont en attente d'une greffe de rein : seulement 1 patient sur 10 accède à la greffe chaque année. Par ailleurs, grâce à un don de cornée, chaque année une cinquantaine de Réunionnais retrouvent la vue.

En France, après sa mort, toute personne est considérée comme donneuse de ses organes et de ses tissus en vue de greffe si, de son vivant, elle n'a pas exprimé son refus. Chacun est libre de sa décision : donneur ou pas, le choix doit être connu par les proches qui en témoigneront. Ce choix peut être signifié soit par une carte de donneur, soit par un témoignage oral à ses proches. En cas d'opposition, il est recommandé d'inscrire son refus sur le Registre National des Refus qui est systématiquement consulté par les équipes de coordinations hospitalières.

**En savoir plus : www.undonpoulavie.re
CHU Félix Guyon : 02 62 90 54 04
CHU Sud Réunion : 02 62 35 92 46**



**JOURNEE NATIONALE DE REFLEXION SUR LE DON D'ORGANE ET DE RECONNAISSANCE AUX DONNEURS
LES 22 JUIN**

2

DISPOSITIONS PARTICULIERES

Mesure de protection juridique

En cas d'altération de vos facultés mentales ou de dégradation de vos facultés corporelles empêchant l'expression de votre volonté, le Directeur de l'établissement, après avis médical, peut saisir le Procureur de la République, pour la mise en place d'une procédure de protection juridique, auprès du juge des tutelles.

Soins psychiatriques sans consentement

(Loi n° 2011-803 du 5 juillet 2011 relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et aux modalités de leur prise en charge ; loi n°2013-869 du 27 septembre 2013 modifiant certaines dispositions de la loi du 5 juillet 2011)

Les modes d'admission en soins psychiatriques sans consentement sont les suivants :

- sur décision du Préfet, représentant de l'Etat, lorsque les troubles mentaux de la personne nécessitent des soins et compromettent la sûreté des personnes ou portent atteinte de façon grave à l'ordre public. Le Préfet prononce l'admission au vu d'un certificat médical circonstancié émanant d'un psychiatre n'exerçant pas dans l'établissement, sous la forme d'un arrêté préfectoral motivé énonçant avec précision les circonstances qui ont rendu l'hospitalisation d'office nécessaire.
- sur décision de l'autorité judiciaire (article 706-135 du code de procédure pénale) : après expertise psychiatrique et déclaration d'irresponsabilité pénale.
- sur demande d'un tiers, lorsque les troubles mentaux du patient rendent impossible son consentement et que son état impose des soins immédiats assortis d'une surveillance constante en milieu hospitalier. La demande d'admission est alors présentée par un membre de sa famille ou par toute personne justifiant de l'existence de relations avec le malade antérieures à la demande de soins et lui donnant qualité pour agir dans l'intérêt de celui-ci, à l'exception des personnels soignants qui exercent dans l'établissement d'accueil.

Cette demande est accompagnée :

- Pour la procédure d'admission de droit commun
 - de deux certificats médicaux circonstanciés émanant de deux médecins qui ne peuvent être parents ou alliés au quatrième degré inclus ni entre eux, ni avec le Directeur de l'établissement, la personne malade ou celle qui a demandé le placement.
- Pour la procédure d'urgence
 - d'un seul certificat médical circonstancié constatant l'urgence et un risque grave d'atteinte à l'intégrité du patient qui peut émaner de tout médecin.

La loi du 5 juillet 2011 crée un mode d'admission sans demande de tiers en cas :

- d'impossibilité de trouver un tiers
- existence d'un péril imminent pour la santé de la personne

L'admission du malade est alors prononcée par le Directeur de l'établissement au vu d'un seul certificat médical émanant d'un médecin extérieur à l'établissement.

Dans les 24 heures suivant l'admission, le Directeur de l'établissement a obligation, sauf difficulté particulière, d'informer la famille du malade ou, le cas échéant, toute personne susceptible d'agir dans l'intérêt de celui-ci.

Les établissements habilités à recevoir des personnes hospitalisées sans leur consentement font l'objet d'un contrôle des conditions d'hospitalisation, exercé notamment par la Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP).

Alerte cyclonique

En situation d'alerte cyclonique, l'hôpital prend des mesures exceptionnelles, prévue au plan ORSEC régional : hospitalisation des malades qui nécessitent des soins continus, tels les insuffisants rénaux sous dialyse, et renforcement des équipes médicales et soignantes. L'ensemble du personnel veille à votre sécurité et à votre confort pendant toute la durée de l'alerte.

Alerte plan blanc

Dans le cas d'un afflux important de patients, lié à un accident ou à une catastrophe de grande ampleur, le Directeur peut déclencher le « plan blanc ». Cette organisation spécifique mise en place est susceptible de perturber le fonctionnement habituel de l'hôpital. Nous vous prions de nous excuser de la gêne occasionnée.

3

DES ASSOCIATIONS POUR VOUS AIDER*



Lieu d'accueil, d'échanges, d'écoute, d'expression et d'information pour les usagers et les associations, la maison des usagers du CHU Sud Réunion est située au niveau 0 du bâtiment principal et est un espace en accès libre et gratuit dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité dans lequel les usagers peuvent s'informer sur les pathologies, les traitements, les médicaments, les droits des usagers, la prévention, l'accompagnement de proches, etc.; c'est aussi un espace d'écoute des usagers sur leurs demandes, leurs plaintes, leurs besoins.

Vous y trouverez également des brochures d'information, des guides dans le domaine de la santé.

Elle est ouverte aux patients, à leurs proches et même aux personnes extérieures à l'établissement.

La Maison Des Usagers est un espace neutre, rassurant et convivial, qui constitue un trait d'union entre les usagers et les lieux de soins dans lequel ils peuvent formuler et exprimer les questions qu'ils se posent, le cas échéant pour préparer leurs échanges avec les professionnels et prendre connaissance du milieu associatif à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement. Les associations partenaires de l'hôpital mais aussi les représentants des usagers qui sont nommés officiellement y sont présents.

La maison des usagers n'est pas un lieu de soins. Les informations disponibles ne peuvent remplacer une consultation auprès d'un professionnel qualifié.

La maison des usagers n'est pas un lieu de règlement des conflits, mais les personnes qui s'y présentent peuvent être orientées vers les services compétents pour écouter leurs réclamations et recevoir leurs plaintes.

Pour autant, les associations, les Représentants des usagers et la Coordinatrice peuvent jouer un rôle d'apaisement et de conseils et faire remonter les informations vers les services concernés (par exemple, sur des projets d'amélioration de la qualité, sur la rédaction de documents, sur la signalétique, sur le respect des droits des personnes malades et des proches, etc.).

La Maison Des Usagers du CHU Sud Réunion est ouverte du lundi au vendredi, des affichages dans les services et dans le hall de l'établissement précisent les horaires d'ouverture en ce qui concerne les permanences associatives, les permanences des Représentants des usagers et celles de la Coordinatrice.

Information et horaires des permanences : 0262 35 94 00 - Contact : natacha.dijoux@chu-reunion.fr

Les associations au CHU Sud Réunion

L'hôpital a signé plusieurs conventions avec des associations de bénévoles qui interviennent au CHU Sud Réunion et contribuent à l'accueil et au soutien des personnes hospitalisées en agissant en collaboration avec les équipes soignantes et administratives.

Vous pourrez les rencontrer dans les différents services mais aussi à la Maison Des Usagers.

A titre d'exemple :

- **V.M.E.H (Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers)** - Des membres de l'association des visiteurs bénévoles VMEH peuvent vous rendre visite lors de votre hospitalisation. Faites-en la demande auprès des membres de l'équipe qui vous accueille.

- **Association GIRIMBELLE** - Amélioration du séjour des enfants hospitalisés par des animations diverses mais aussi interprétariat pour les ressortissants de la zone Océan Indien.

Mais aussi : **L'Association tu es mon autre** (pour les enfants hospitalisés) * **L'Association Solidarité Intergénérationnelle Réunionnaise** (soutien et aide dans les démarches pour les personnes en sortie d'hospitalisation ou en situation d'isolement) * **L'association Mayotte Espoir Sud Réunion** (aide et soutien aux malades ayant bénéficié d'un EVASAN) * **L'association UNAFAM** (Accueil, écoute et soutien pour les proches de personnes en situation de handicap psychique) * **Association du Club des Loisirs et de l'Entraide de La Réunion** (Contribution au mieux-être des personnes hospitalisées et leur entourage par des activités de loisirs) * **L'association Famille Espoir** (soutien aux familles dans le service de pédiatrie générale) * **L'Association Eclats de l'île** (animation de clowns en pédiatrie) * **L'association mouvement vie libre** (accueil, écoute, information dans le cadre des addictions) ... Liste non exhaustive



VOUS
SOUHAITEZ
VOUS
EXPRIMER



1 DONNEZ-NOUS VOTRE AVIS

Afin d'améliorer la qualité des services de soins offerts aux patients, le CHU de La Réunion participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés appelé E-SATIS*.
Pour cela nous vous invitons à nous laisser votre adresse e-mail aux admissions

Quels sont les objectifs de notre démarche?

E-Satis est une enquête de satisfaction copilotée par la Haute Autorité de santé et le Ministère chargé de la Santé. Suite à votre séjour dans notre établissement, nous souhaitons recueillir votre opinion sur votre hospitalisation. Il s'agit d'une enquête en ligne qui vous sera adressée par mail. Vos réponses sont importantes car elles permettront d'améliorer la qualité de notre service aux patients et de mieux répondre à vos attentes. Vous contribuerez également au calcul d'un indicateur national de la satisfaction des patients hospitalisés. Cette enquête n'est pas obligatoire et vous pouvez refuser à tout moment de renseigner le questionnaire

Concrètement, ce que cela signifie pour vous?

2 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. 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 rencontrez des difficultés de connexion, ou si vous souhaitez obtenir et/ou transmettre des renseignements complémentaires, ce numéro est mis à votre disposition gratuitement depuis un poste fixe : 0800 944 955. Si vous tentez de répondre à l'étude plus de 12 semaines après votre sortie, vous ne pourrez plus remplir le questionnaire et serez redirigé vers une page explicative.

* Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, notre établissement de santé s'est engagé à participer activement à la démarche nationale proposée par le Ministère de la santé de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés, dans le cadre d'une enquête téléphonique appelée E-SATIS. Cette étude fait l'objet d'une déclaration à la commission nationale informatique et libertés (CNIL), sous le nom « enquête E-SATIS ». Les réponses que vous apporterez à ce questionnaire resteront strictement anonymes et confidentielles. La participation à cette enquête est facultative. Les données feront l'objet uniquement de traitement statistique. Vous pourrez donc vous exprimer en toute liberté en répondant sincèrement aux questions vous concernant. Aucun membre de l'équipe soignante qui vous a pris en charge n'aura connaissance de vos réponses.

A SAVOIR

Les résultats seront affichés annuellement dans l'espace réservé aux usagers dans les Halls d'accueil.

L'indicateur de satisfaction sera disponible au public sur le site internet www.scopesante.fr.

L'enquête nationale e-Satis a fait l'objet d'une déclaration CNIL simplifiée par la HAS sous la responsabilité de son correspondant CNIL.

Seul l'établissement de santé pourra utiliser cette adresse mail qui ne sera pas communiquée à des tiers.

2 VOUS AVEZ DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Pour contacter la Commission des Usagers (CDU), appelez le secrétariat de la Commission au : 02 62 35 91 90.

Cette commission, qui assure une permanence les mardis et jeudis après-midi, peut être saisie de toute réclamation d'un usager s'estimant victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement. En cas de nécessité, ce service vous dirigera vers la **Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales.**

COMPOSITION DE LA CDU DU CHU - juin 2017

LES MEMBRES DELIBERANTS

La Présidente : Mme Josette MAUNIER

Le Vice-président : M. le Dr Jean-Claude GOUIRY - médiateur médecin, titulaire

Le Directeur Général du CHU ou son représentant (membre de droit) : M. Lionel CALENGE

La Présidente de la Commission Médicale d'Etablissement ou son représentant (membre de droit) : Mme le Pr Frédérique SAUVAT

DESIGNATION

• Des médiateurs médecins :

► Titulaires

Docteur Jean-Claude GOUIRY - CHUFG

Docteur Philippe SIMON - CHU SUD

► Suppléants :

Dr Yasmima DJARDEM - CHU FG

Dr Philippe GUILLERMIN - CHU SUD

• Des médiateurs non médecins :

► Titulaires :

Mme Isabelle BARBE - CHUFG

M. Alain CORENTHY - CHU SUD

► Suppléantes :

Mme Nadia ETHEVE - CHU SUD

Mme Mirella MASSAIN - CHU SUD

• Les représentants des usagers (RU) :

► Titulaires :

Mme Gabrielle FONTAINE - CHUFG

Mme Céline LUCILLY - CHU SUD

Mme Josette MAUNIER - CHU FG

M. Gérard TIREL - CHU SUD

► Suppléants :

M. Michel BRUN - CHUFG

M. Jean-Louis SEIGNEUR - CHU SUD

• Le représentant de la CSIRMT CHU :

► Titulaire : M. Eric SMITH - CHU SUD

► Suppléant : M. Freddy TURPIN - CHUFG

• Le représentant du Conseil de Surveillance du CHU :

► Titulaire : M. Jacques PAIN

► Suppléant : M. Marcel DIJOUX

• Le représentant du CTE CHU :

► Titulaire : M. Léonel CAMATCHY

► Suppléant : M. Antonin HERODE

ASSISTENT AUX SÉANCES DE LA CDU AVEC VOIX CONSULTATIVE

Mme Suzanne COSIALS, Directrice du site CHU FG

M. Patrick GOYON, Directeur des sites du CHU Sud

Mme le Dr Nathalie LUGAGNE, Chef du Pôle Qualité, Sécurité, Gestion des risques

Mme Eliane CHIEZE, Directrice Qualité, Gestion des risques et Relations avec les Usagers



Le CHU de La Réunion s'engage pour la

SÉCURITÉ DES PATIENTS



Optez pour le **bracelet
d'identité patient**

Ce document est conforme à l'arrêté du 15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé. Document actualisé en février 2017.

Crédit photos : Pierre Marchal, Lilian Dijoux,
association APOROS
Conception : Service communication.