






LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE
— LA RÉUNION —

LES SERVICES PAR NIVEAUX

				HELISTATION	
					
NIVEAU 9					
NIVEAU 8				NEUROLOGIE DIABÉTOLOGIE HOSPITALISATION	8
NIVEAU 7	TAMARIN	CARAMBOLE		MEDICINE PHYSIQUE ET RÉÉDUCATION CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE	7
NIVEAU 6	RECHERCHE DRCI USM	GERIATRIE MALADIES INFECTIEUSES	6	CHIRURGIE DIGESTIVE SPECIALITÉS CHIRURGICALES GASTRO-ENTÉROLOGIE	6
NIVEAU 5	DSIO	MALADIES RESPIRATOIRES UNITÉ DE SOMMEIL	5	SOINS INTENSIF DE CARDIOLOGIE CHIRURGIE CARDIAQUE VASCULAIRE ET THORACIQUE	5
NIVEAU 4	CONSULTATIONS DE PÉDIATRIE	CONSULTATIONS D'ODONTOLOGIE ORL-STOMATOLOGIE-OPHTALMOLOGIE MÉDECINE POLYVALENTE	4	IMUNOLOGIE CLINIQUE CONSULTATIONS DON DE MCELLE OSSEUSE	4
NIVEAU 3	BUREAUX DIVERS	CONSULTATIONS DE CHIRURGIE LABORATOIRE, IML MÉDECINE INTERNE, DERMATOLOGIE	3	RADIOLOGIE IRM PASS	3
NIVEAU 2	BUREAUX	CHIRURGIE AMBULATOIRE-ANESTHÉSIE COORDINATIONS DES PRÉLEVEMENTS ENDOSCOPIE	2		
NIVEAU 1	CONSULTATIONS DE NÉPHROLOGIE	HEMODIALYSE GRANDS BRULÉS	1		
NIVEAU 0		SERVICES MORTUAIRE SÉCURITÉ INCENDIE	0		

					
	EUCALYPTUS			MAHOT	
NÉPHROLOGIE	8			SELF	NIVEAU 9
CHIRURGIE INFANTILE	7			RÉANIMATION POLYVALENTE MB	NIVEAU 8
HÉMATOLOGIE CLINIQUE ONCOLOGIE MÉDICALE	6			ADDICTOLOGIE	NIVEAU 7
CARDIOLOGIE	5			CUISINE DIÉTÉTIQUE SERVICE SOCIAL	NIVEAU 6
PÉDIATRIE	4			HYGIÈNE	NIVEAU 5
BIOMÉDICAL	3			SEM	NIVEAU 4
					NIVEAU 3
					NIVEAU 2
					NIVEAU 1
					NIVEAU 0

					
	PALMIER	GRENADIER			
LABORATOIRE BIOLOGIE	5	RÉANIMATION NEONATAUX ET PÉDIATRIQUE	5		
ÉTABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG LABORATOIRE HLA	4	SOINS INTENSIFS NÉONATAUX	4		
URGENCES PÉDIATRIQUES SURVEILLANCE CONTINUE PÉDIATRIQUE URGENCES PSYCHIATRIQUES	3	SALLE D'ACCOUCHEMENT MATERNITÉ NÉONATOLOGIE	3		
BLOC OPÉRATOIRE SURVEILLANCE POST OPÉRATOIRE	2	GYNÉCOLOGIE	2		
STÉRILISATION CYTOGÉNÉTIQUE RÉANIMATION POLYVALENTE	1	PHARMACIE	1		
MÉDECINE NUCLÉAIRE-TEP RECHERCHE	0	CONSULTATION DE GYNÉCOLOGIE BUREAU D'ÉTAT CIVIL	0		



BIENVENUE





ACCÉDER AU CHU FÉLIX GUYON



EN BUS

Les lignes **10** et **12**.
L'arrêt « CHD » vous est
recommandé.



EN VOITURE

Pour le parking visiteurs,
prendre l'entrée haute du site.
Le parking visiteurs est un
parking privé qui n'appartient
pas au CHU FG. Il est
payant et vous pouvez vous
renseigner à l'entrée sur les
tarifs pratiqués



BIENVENUE AU CHU FÉLIX GUYON

Madame, Monsieur,

L'ensemble des professionnels de l'établissement, les médecins, la Direction, vous souhaitent la bienvenue au Centre Hospitalier Universitaire Félix Guyon et s'attacheront à répondre au mieux à vos attentes.

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)

588 lits d'hospitalisation complète et
61 places d'hospitalisation de jour

2800 professionnels

437 médecins et **80** internes

1495 soignants, **370** administratifs,
179 médico-techniques,
255 techniques

42 048 entrées en hospitalisation par an

180 351 journées d'hospitalisation par an

141 711 passages en consultations
externes

2 279 accouchements par an

2 583 sorties SMUR

51 046 passages aux urgences par an

10 799 séances de dialyse par an

LE CHU FÉLIX GUYON PILOTE SON ÉNERGIE POUR UNE MEILLEURE EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE.

DANS CE CADRE, LA MISE EN OEUVRE DE LA NORME ISO 50001 (SYSTÈME DE MANAGEMENT DE L'ÉNERGIE) CONSTITUE LA GARANTIE DU MAINTIEN DES PERFORMANCES EN MATIÈRE D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DE MANIÈRE À ATTEINDRE CET OBJECTIF. LA CERTIFICATION ISO 50001 DOIT MAINTENANT ÊTRE PÉRENNISÉE, AFIN D'AMÉLIORER EN CONTINU LE MANAGEMENT DE L'ÉNERGIE ET DE METTRE EN OEUVRE UN PROJET COLLECTIF AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT. LE CHU DE LA RÉUNION FÉLIX GUYON EST CERTIFIÉ ISO 50001, DEPUIS LE 12 DÉCEMBRE 2013. IL DEVIENT AINSI LE 1^{ER} HÔPITAL DE FRANCE (ET LA 39^{ÈME} ENTREPRISE) À AVOIR CETTE CERTIFICATION.

3 ECO GESTES SUR LA CLIMATISATION, L'ÉLECTRICITÉ ET L'EAU



LE BON USAGE ÉNERGETIQUE

- ▶ PRÉFÉRER LA VENTILATION À LA CLIMATISATION
- ▶ FERMER PORTES ET FENÊTRES DANS UN LOCAL CLIMATISÉ
- ▶ ÉTEINDRE LA CLIMATISATION EN QUITTANT UNE PIÈCE

ECO GESTES SIMPLES



LE BON USAGE ÉNERGETIQUE

- ▶ EN QUITTANT UNE PIÈCE ÉTEINDRE LA LUMIÈRE
- ▶ EN QUITTANT UNE PIÈCE ÉTEINDRE SON ORDINATEUR
- ▶ EN QUITTANT UNE PIÈCE ÉTEINDRE LES APPAREILS ÉLECTRIQUES
- ▶ NE PAS LES LAISSER EN VEILLE

ECO GESTES SIMPLES



LE BON USAGE ÉNERGETIQUE

- ▶ POUR SE SAVONNER, FERMER L'EAU
- ▶ VÉRIFIER QUE LES ROBINETS SOIENT FERMES
- ▶ AU WC : PETIT BOUTON PETIT BESOIN, GROS BOUTON....

ECO GESTES SIMPLES



HISTORIQUE

Baptisé en hommage à l'urologue Félix Guyon, l'hôpital de Saint-Denis est l'une des deux composantes du Centre Hospitalier Universitaire de La Réunion (CHU). Comme il occupe une partie du quartier de Bellepierre, il est également connu sous le nom de CHD de Bellepierre, mais est désormais dénommé CHU Félix Guyon, depuis la création du CHU, le 29 février 2012. L'autre composante du CHU est le CHU Sud Réunion (anciennement appelé Groupe Hospitalier Sud Réunion).

Le premier grand hôpital de La Réunion fut l'hôpital colonial du camp Ozoux, ouvert en 1899 et reconstruit en 1906, sous le nom d'hôpital Félix Guyon avec une capacité de 130 lits.

La première pierre du CHU Félix Guyon fut posée le 23 mars 1953 et l'inauguration eut lieu le 4 juillet 1957 par le préfet Perreau-Pradier. Le centre hospitalier regroupait quatre éléments : le nouvel hôpital, l'ancien hôpital transformé en centre de convalescence et de pneumologie, la maternité et la léproserie de Saint-Bernard. L'ensemble comptait neuf services : pédiatrie, médecine générale, phtisiologie, radiologie, ORL, ophtalmologie, deux services de chirurgie et un service d'anesthésie. Deux-cent-vingt personnes y travaillaient.

Depuis, l'hôpital a été modernisé, de nombreux travaux ont permis de rénover les services, de construire de nouveaux bâtiments et d'accroître la capacité d'accueil. Le chantier le plus important reste celui de 2003 qui a duré 10 ans pour une construction du bloc principal et une réorganisation complète de l'hôpital.

En rénovation jusqu'en décembre 2013, l'hôpital offre actuellement une capacité de presque 700 lits et places, essentiellement de court séjour. Il emploie plus de 2800 personnes. Hôpital de proximité mais également de recours, il abrite des services de pointe et de soins aigus à vocation régionale.

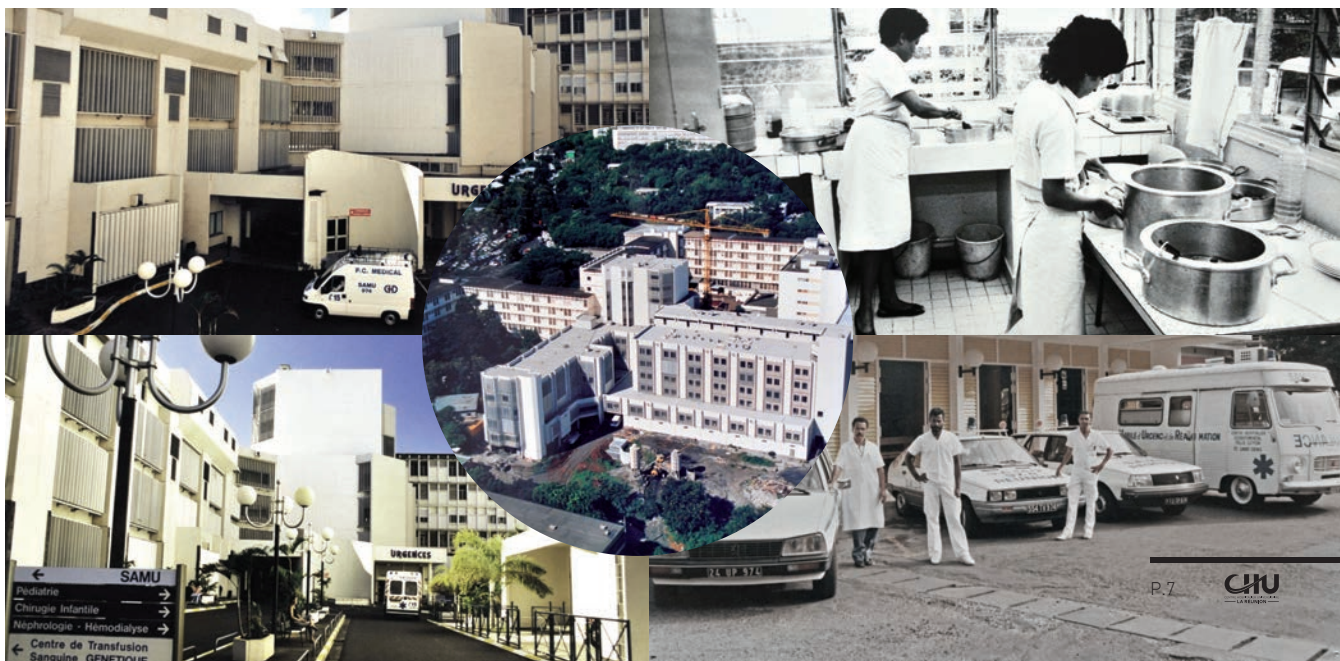
Cette restructuration d'ensemble lui permet aujourd'hui de faire face aux nécessaires évolutions de l'offre de soins.

En 2015, les travaux permettant la construction d'un bâtiment des soins critiques ont débuté. Étalis sur une durée de trois ans, ils intégreront, dans la continuité logique de l'axe médical en partie basse de l'établissement, des services de soins critiques avec notamment :

- Une réanimation (qui passe de 23 à 30 lits),
- Un secteur de grands brûlés équipé de 10 lits (au lieu de 6 aujourd'hui)
- 12 lits de soins intensifs
- 15 lits de surveillance continue,

mais aussi :

- La restructuration du bloc opératoire
- Un plateau regroupant l'ensemble des laboratoires dont la mise aux normes est impérative à moyen terme,
- Le centre 15/18 dont la mission sera de mieux coordonner les appels des deux centres de secours.





FORMALITÉS D'ACCUEIL ET DE SORTIE



1

VOTRE ADMISSION

HORAIRES D'OUVERTURE DU BUREAU DES ADMISSIONS

du lundi au vendredi de 7h30 à 18h30, le samedi, dimanche et jours fériés de 9h30 à 17h30
En dehors de ces horaires, veuillez vous adresser à l'accueil des urgences, au niveau 3.

Lorsque votre hospitalisation est programmée, votre dossier de pré-admission doit être constitué auprès du service des admissions situé au niveau 4 de l'entrée haute.

Comment constituer votre dossier d'admission

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

POUR TOUT PATIENT

- certificat médical prescrivant l'hospitalisation
- pièce d'identité
- carte vitale ou attestation d'assuré social
- carte de mutuelle ou attestation CMU complémentaire
- justificatif d'adresse



POUR UNE ADMISSION EN MATERNITÉ

- justificatif de prise en charge à 100%
- livret de famille
- carnet de maternité

SELON VOTRE SITUATION

- attestation d'exonération pour une affection de longue durée et en cas d'invalidité
- les notifications de prestations sociales dont vous pouvez bénéficier
- vos justificatifs RSA
- carte européenne d'assurance maladie pour les ressortissants de la CEE
- le volet de la feuille d'accident délivré par votre employeur en cas d'accident du travail.
- si vous avez été hospitalisé au CHU Félix Guyon, la carte d'identification du patient qui vous a été remise.

En cas d'urgence, vous serez admis sans formalités préalables.

Les pièces justificatives nécessaires à la prise en charge de vos frais de séjour devront être fournies ultérieurement au bureau des admissions par vous-même, un membre de votre famille ou un proche.

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



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 est indispensable 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 décliner votre nom, prénom et date de naissance.

N'en soyez pas étonné et aidez-le pour votre propre sécurité.



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.

Comment constituer votre dossier d'admission

LA PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS



Si vous vous trouvez en situation de précarité, une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) située dans l'enceinte du CHU, niveau 3, au niveau des consultations externes, vous permettra, avec l'aide d'un(e) assistant(e) social(e), d'accéder à nouveau aux soins. Ce service peut être joint en composant le numéro de téléphone suivant : 02 62 90 57 41, du lundi au vendredi de 8h à 20h30, le samedi de 9h à 16h30 et le dimanche de 9h à 14h.

LE SERVICE SOCIAL

Si vous rencontrez des difficultés de prise en charge pour votre hospitalisation ou la continuation de vos soins après votre sortie, un(e) assistant(e) social(e) de l'établissement peut, sur votre demande, vous aider à entreprendre les démarches nécessaires. Cet(te) assistant(e) social(e) est tenu(e) au respect du secret professionnel. Si nécessaire, n'hésitez pas à demander à le (la) rencontrer. Pour cela, adressez-vous au cadre de santé du service.

LA PROTECTION DES VICTIMES DE MALTRAITANCES ET DE VIOLENCES PSYCHOLOGIQUES, PHYSIQUES ET SEXUELLES

Une unité pluridisciplinaire spécialisée peut prendre en charge enfants et adultes qui ont été victimes de maltraitements. Elle garantit la confidentialité de ses actes. Au cas par cas, elle peut offrir : une écoute, des évaluations, des examens médicaux, des soins et, si nécessaire, une orientation adaptée à vos besoins.

Une prise en charge spécifique est mise en oeuvre, au besoin complétée par un conseil juridique, qu'il s'agisse de violences présumées ou de violences avérées, et ce quelle que soit la date des événements.

Coordonnées de l'Unité de Victimologie : 02 62 90 57 20

Fax : 02 62 90 57 25 du lundi au vendredi de 8h30 à 16h.

En dehors des heures ouvrables, un premier accueil est réalisé pour les mineurs aux urgences pédiatriques et pour les majeurs aux urgences adultes.

2

VOTRE SORTIE

LES MODALITÉS DE SORTIE

La sortie se fait sur prescription médicale. Elle est prescrite 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. En cas de refus de signature de cette pièce, votre sortie sera considérée comme irrégulière, et sous votre entière responsabilité.

Votre médecin, dans tous les cas, recevra le compte-rendu de votre hospitalisation.

Si vous devez revenir en consultation à l'hôpital, un rendez-vous vous sera fixé.

Vous devez avant votre sortie vous assurer auprès du service des admissions que votre dossier administratif est complet et régler 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

En cas de besoin, le médecin prescrira le moyen de transport le mieux adapté à votre état de santé pour rentrer chez vous ou rejoindre un autre établissement de santé. Vous pouvez cependant utiliser le moyen de transport de votre choix.

LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Le CHU Félix Guyon est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de prévention des risques. Le questionnaire joint à ce livret nous aidera dans cette démarche. Remplissez-le et déposez-le dans la boîte aux lettres au service des admissions ou donnez-le au personnel du service, ou envoyez-nous le par la Poste. (Une enveloppe timbrée à l'adresse de l'hôpital est jointe au questionnaire).



LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Ils comprennent le ticket modérateur et le forfait journalier, auxquels s'ajoutent éventuellement les frais de chambre particulière. Une facture vous sera adressée. Des explications détaillées d'un modèle de facture (intitulé AVIS DES SOMMES A PAYER) vous sont données ci-après.

COMMENT LIRE VOTRE FACTURE

Quelques semaines après votre hospitalisation ou votre consultation, vous recevrez une facture correspondant à la part du ticket modérateur et forfait journalier, c'est-à-dire le montant restant à votre charge.

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

Légende :

- 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, rappeler 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 Félix Guyon

Au niveau de la Direction des Affaires Financières. A gauche du bâtiment – 7h30 à 11h45 et de 12h45 à 15h du lundi au jeudi et de 7h15 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

3) PAR VIREMENT BANCAIRE :

Les coordonnées figurent sur l'avis des sommes à payer.

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	Etabl.	010	Centre Hospitalier de La Réunion	Matricule 970400024	Emis et rendu exécutoire le 07/10/2014
Nom	Né(e) le			N°Bordereau 1575	N°Feuille 1
Nom J.F.	Entrée 28/09/2014	Sortie	SORTIE : 28/09/2014		Exercice 2014
Prénom	NN	014195972		Visu CREANCE	RDI
Adresse	ASSURE		Nom	Prénom	Bén.
			ORG. 998116172	NN	
OSERV.	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

Accompte 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 FR2145159000067D93000000011

IDENTIFICATION

PC. 104014 * H *
CH. 097 ET. 010
EXC. 2014
DOS. 140264026097100
TIT. 140264026097100
Montant 348,80 €

EXP. TRESORERIE C.H.R Réunion
TERRE SAINTE
BP 393
97458 St PIERRE Cedex

DESTINATAIRE

NE RIEN INSCRIRE DANS CETTE ZONE

+0000000348804010401409770231360717014027>0264026000072+

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



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 œuvre 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



VERT CLAIR : cadres soignants et personnel infirmier



BLEU : aides soignants, personnel médico-technique et paramédical, psychologues...



VERT FONCÉ : cadres supérieurs



BORDEAUX : secrétaires médicales



JAUNE : personnels étudiants et stagiaires



ROSE : sages femmes

Etudiants et stagiaires

L'ensemble des personnels a aussi une mission de formation, d'encadrement et de recherche des jeunes professionnels étudiants et stagiaires. Le CHU Félix Guyon a, en son sein, quatre écoles : Sages-femmes, Infirmiers D.E., Aides-soignants et Ambulanciers. Il accueille également des étudiants en médecine, des auxiliaires de puériculture, des élèves manipulateurs en radiologie médicale, 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.

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 le midi au self de l'hôpital. Il doit en faire la demande auprès du personnel du service qui lui remettra un bon spécifique à présenter à la caisse du self pour la facturation.

Communication vers l'extérieur

COURRIER

Pour expédier du courrier, donnez votre courrier affranchi au personnel du service ou déposez-le dans la boîte aux lettres installée à l'entrée de l'hôpital.

Pour recevoir du courrier, n'oubliez pas de faire libeller votre adresse comme suit, afin de faciliter la distribution :

Monsieur, Madame, Mademoiselle.

Service de

CHU Site Félix Guyon

Allée des Topazes

CS 11021

97400 Saint-Denis

TÉLÉPHONE

Vous disposez d'un téléphone individuel dans votre chambre. Lors de votre arrivée un code téléphonique vous est attribué par le service des admissions.

La première communication (moins de 1 minute) est gratuite pour prévenir vos proches. Si vous souhaitez ensuite utiliser le téléphone durant votre séjour, vous devez acheter un crédit téléphonique à la caisse du bureau des admissions.

TÉLÉPHONE PORTABLE

Par mesure de sécurité, il est rigoureusement interdit de faire fonctionner les téléphones cellulaires (GSM) dans l'enceinte des services hospitaliers, ces appareils pouvant interférer avec le fonctionnement des dispositifs et équipements médicaux. Vos visiteurs et vous-même devrez donc maintenir les appareils sur arrêt durant votre séjour dans l'établissement.

INTERPRÈTE

Pour faciliter la compréhension des informations délivrées lors de votre séjour, l'hôpital s'efforce de contacter un interprète parmi les personnels hospitaliers présents. Vous pouvez en faire la demande au personnel du service.

La liste des interprètes de l'établissement est disponible au bureau des admissions.

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'établissement avec leur véhicule (sauf autorisation à se faire délivrer par le service). Un parking payant non surveillé est mis à la disposition des visiteurs à l'entrée haute du CHU. Le CHU Félix Guyon, n'étant ni propriétaire ni gestionnaire de ce parking privé, ne saurait être responsable des vols ou dégradations causés aux véhicules par des tiers.

Permissions

Au cours du séjour, des permissions peuvent être accordées sur prescription médicale. Adressez-vous au cadre de santé.

Repas

La composition des menus est établie chaque semaine par le service de diététique et l'équipe restauration.

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 sont servis de 7 H 30 à 8 H 30 pour le petit-déjeuner, de 11 H à 12 H 30 pour le déjeuner et de 18 H à 19 H pour le dîner.

Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN), composé de médecins, pharmaciens, diététiciens, personnels de restauration, veille au bon respect des recommandations pour mieux prendre en charge la nutrition et la dénutrition dans l'hôpital.

Télévision

Vous pouvez louer un téléviseur moyennant le paiement d'une redevance; il vous suffit d'en faire la demande au personnel soignant du service.



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, 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 sont autorisées chaque jour de 13H à 19H du lundi au samedi, et de 11H à 19H les dimanches et jours fériés. Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des malades. Le nombre de visiteurs ne doit pas dépasser 3 pour les chambres individuelles et 2 pour les chambres doubles.

Par mesure d'hygiène, les visites sont interdites aux enfants de moins de 15 ans.

Nous vous remercions de votre collaboration pour faire respecter cette règle visant à préserver la santé des enfants.

3

LE 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 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).

4

L'ENSEIGNEMENT SCOLAIRE

Lorsqu'un enfant est hospitalisé pour une durée importante, un enseignement scolaire à l'hôpital peut être dispensé par les services de l'Education Nationale présents au CHU Félix Guyon.



5

LE CULTE

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



Culte catholique	Père Chrystophe
Culte hindouiste	Aucun coordonnateur n'a été désigné. Dans la pratique, les patients font appel au swami ou au prêtre de leur choix
Culte musulman	M. Ismaël MOUSTAPHA Suppléant : M. Youssouf BOBATE
Culte protestant	Pasteur Véronique WEISSBACH Tel : 02.62.41.63.91 ou 06 92 25 86 33

6

POUR REpondre A VOS QUESTIONS

Rapprochez vous des équipes soignantes, interrogez votre médecin, votre chirurgien. Si vous pensez ne pas avoir obtenu toutes les réponses à vos questions, vous pourrez vous rapprocher de la commission des usagers (CDU) qui saura vous conseiller et organiser une éventuelle médiation avec les professionnels de votre établissement –cf chapitre « vous souhaitez vous exprimer ».

La commission de conciliation et d'indemnisation (CCI) ne sera saisie que pour un dommage physique grave résultant de votre hospitalisation (www.commissions-crci.fr).

Vous pouvez aussi adresser un courrier au directeur de l'établissement.

Pour plus d'information : www.securitesoins.fr
N° Azur (appel local) : 0810 455 455.

7

LUTTE CONTRE LA DOULEUR



La lutte contre la douleur est depuis plusieurs années une priorité pour le CHU Félix Guyon et constitue un des éléments de la politique d'amélioration de la qualité des soins.

Il existe une Consultation de la Douleur qui reçoit à la demande de leur médecin, les patients souffrants de douleurs chroniques (de durée supérieure à 3 mois). L'équipe mobile de la douleur peut être sollicitée par les services pour tout patient présentant une douleur rebelle au cours de son hospitalisation.

Comme tout établissement, le CHU Félix Guyon est doté d'un Comité de Lutte Contre la Douleur (CLUD). C'est une instance de réflexion chargée de faire des propositions visant à améliorer la prise en charge de la douleur au sein de l'hôpital.

8

L'EQUIPE MOBILE DE GERIATRIE

La filière de soins gériatriques est destinée à offrir une prise en charge spécifique à la personne âgée poly-pathologique et fragile et ainsi de prévenir la perte d'autonomie.

Pour le territoire Nord-Est, le CHU Félix Guyon s'inscrit dans cette dynamique d'organisation des soins de la filière gériatrique pour assurer une continuité dans la prise en charge de la personne âgée 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 mobile de gériatrie est le premier maillon de cette filière spécifique dédiée à la personne âgée en cours d'organisation sur notre hôpital.



Elle intervient à la demande de l'équipe médicale référente de la personne âgée hospitalisée au CHU Félix Guyon, qui présente une fragilité, un état poly pathologique à risque de dépendance physique, psychique et/ou sociale. En cas de besoin, le patient et/ou la famille peut être demandeur. Vous pouvez vous rapprocher de cette équipe médicale référente pour contacter l'équipe mobile de gériatrie.



9

LES SOINS PALLIATIFS

Il existe au sein de l'établissement une équipe mobile de soutien et de soins palliatifs qui a pour mission de participer à la prise en charge de personnes atteintes de maladies graves. 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 la contacter par téléphone : 02 62 90 66 20, ou par l'intermédiaire de l'équipe soignante qui s'occupe de vous.

10

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES



Une équipe opérationnelle d'hygiène existe au sein de l'établissement. 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.

VOUS 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.

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

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

11

POUR VOTRE SÉCURITÉ



CONSIGNES DE SÉCURITÉ INCENDIE

A chaque étage, un plan d'évacuation est affiché. Le CHU Félix Guyon dispose d'une équipe de sécurité incendie présente en permanence. Ces agents vous indiqueront, avec le personnel du service, la conduite à tenir si cela s'avérait nécessaire.

CONDUITE À TENIR EN CAS D'INCENDIE

Si vous êtes témoin d'un début d'incendie dans votre chambre :

- sortez de la chambre et refermez la porte sans crier
- prévenez l'infirmier(e) ou appuyez sur le déclencheur manuel (boîtier rouge dans le couloir)

Si vous êtes témoin d'un début d'incendie dans une autre pièce :

- après avoir prévenu l'infirmier(e), regagnez votre chambre, en refermant la porte et restez-y tant que l'infirmier(e) ne vous aura pas invité à le (la) suivre. Votre chambre constitue un excellent abri.

PRÉVENTION INCENDIE

Il est interdit de fumer dans l'établissement (Décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif). Signalez à l'infirmier(e) tous appareils électriques dont vous disposez. Evitez d'avoir dans votre chambre des liquides inflammables (alcool de bouche, ...).



SÉCURITÉ CONTRE LE VOL

Nous vous conseillons de remettre vos effets personnels à vos proches. Toutefois, la Trésorerie Publique du CHU Félix Guyon 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 vendredi de 7h30 à 14h.
- Si vos effets ont été déposés moins de 24h : auprès du bureau des admissions du lundi au vendredi de 8h30 à 15h.

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

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 joint à ce livret. Si vous êtes satisfait de votre prise en charge, vous pouvez transmettre un message de remerciements à l'attention du directeur, ce dernier sera transmis au service concerné.





8

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, et 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 Félix Guyon 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 et 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 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 d'établissement :

- au patient lui même,
- à ses parents si celui-ci est mineur,
- au tuteur pour un patient incapable majeur,
- aux ayant-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 :



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 peut sauver des vies et améliorer leur état de santé.

A La Réunion, 1400 Réunionnais sont dialysés et 264 Réunionnais sont en attente d'une greffe de rein : seulement 1 patient sur 10 accède à la greffe chaque année.

De plus environ 60 réunionnais retrouvent la vue chaque année grâce à une greffe de cornée.

En France, après sa mort, toute personne est considérée comme consentante au don de ses organes et de ses tissus en vue de greffe si, de son vivant, elle n'a pas exprimé son refus, et 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

JOURNÉE NATIONALE DE REFLEXION SUR LE DON D'ORGANE LES 22 JUIN



2

DON DU SANG

Un site de collecte de l'Etablissement Français du Sang (EFS) est installé dans l'enceinte de l'hôpital Félix Guyon.

Il permet aux membres des familles des patients hospitalisés ou aux visiteurs de répondre aux appels aux dons pour des groupes sanguins dont l'EFS a un besoin prioritaire, ou de faire un don spontanément, dans des conditions optimales de sécurité médicale.

Pour les **donneurs de sang** bénévoles, l'activité de prélèvements est ouverte de 8 heures à 13 heures du lundi au vendredi, sans rendez-vous.

Pour les **donneurs de plaquettes** bénévoles, l'activité de prélèvements est ouverte de 7 heures 30 à 14 heures du lundi au vendredi, sur rendez-vous (02 62 90 53 81).



3 DISPOSITION PARTICULIÈRES

MAJEURS PROTÉGÉS

Si les facultés mentales du patient hospitalisé ne lui permettent pas d'assurer seul les actes de la vie civile, le Directeur de l'établissement, après avis médical, pourra demander au Juge des Tutelles de mettre en place une procédure de protection juridique de l'intéressé.

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.

4 MAISON DES USAGERS ET DES ASSOCIATIONS



La Maison des Usagers est un espace d'accueil, d'information et d'orientation. Elle est accessible aux patients reçus dans les services du CHU Félix Guyon, leurs proches, et les associations de santé; notamment celles oeuvrant au sein de l'hôpital et les associations membres du collectif Inter associatif sur la santé.

Les usagers peuvent obtenir des renseignements sur leurs droits concernant le système de santé, leurs possibilités de recours ou de médiation, mutuelle ou des groupes de paroles.

La personne renseignant l'utilisateur ne décide pas pour lui mais l'écoute et l'oriente, afin qu'il puisse prendre ses décisions de façon éclairée.

5 DES ASSOCIATIONS POUR VOUS AIDER*

ENFANCE

SOURIRE DE L'ENFANT

Service de Pédiatrie et Chirurgie infantile

Tél. : 0262 90 54 95

L'association SOURIRE a pour but de favoriser le mieux-être de l'enfant hospitalisé et de diminuer les conséquences de son hospitalisation, de sensibiliser toutes personnes s'occupant d'enfants, à la prévention des conséquences de l'hospitalisation, d'améliorer l'information et l'accueil des familles d'enfants malades, ainsi que l'environnement ludique ou éducatif.

ENFANCE SANS VIOLENCE

Ancien Hôpital Félix Guyon - Saint Denis

Tél. : 0262 90 61 20/21/22

L'association ENFANCE sans violence veut lutter contre toutes les formes de violences subies par les enfants en milieu collectif.

Elle informe le public des conséquences de la maltraitance, et propose des formations sur ce thème. Elle accueille, accompagne et soutient l'enfant et sa famille dans toutes ses démarches.

NAÎTRE AUJOURD'HUI

Ancien Hôpital Félix Guyon - B.P. 904 - 97478 Saint Denis Cedex

Du lundi au vendredi de 8h30-12h30 et 13h30-17h30 Tél.: 0262 20 13 39 – Fax.: 0262 41 06 33

Mail : naitreajd@wanadoo.fr

L'association Naître Aujourd'hui a pour objet le dépistage systématique de l'hypothyroïdie, de la phénylcétonurie, de l'hyperplasie congénitale des surrénales, de la drépanocytose, de la mucoviscidose, chez tous les nouveau-nés, dans toutes les maternités de La Réunion.

P'TIT PRINCE

Allée de Thyras, cité violot - 97400 Saint-Denis

Tél. : 06 92 65 23 30

LES HOSPITALISATIONS À DOMICILE

ASSOCIATION REUNIONNAISE D'ASSISTANCE RESPIRATOIRE ET D'HOSPITALISATION A DOMICILE (ARAR)

4, rue de Hanoï – ZAC Balthazar

97419 La Possession Tél.: 0262 71 97 50

L'ARAR qui est une association à but non lucratif qui a pour objet d'assurer le maintien à domicile du patient, une assistance respiratoire ou nutritionnelle, une hospitalisation à domicile ou l'insulinothérapie à la pompe chez les diabétiques. Cette association dispose d'un système de garde 24h/24.

ASSOCIATION DES SOINS À DOMICILE DE LA REUNION (ASDR)

131 route du Bois de Nèfles- 97490 Sainte-Clotilde
Tél.: 0262 20 28 20 - Fax.: 0262 28 52 69

Du lundi au dimanche

L'ASDR est le soin hospitalier de proximité. Elle fait partie des Etablissements de Santé Privés d'Intérêt Collectifs (ESPIC). Elle comprend deux secteurs de soins, le secteur des dialyses accueille ses patients sur 4 centres (St-Paul, Ste-Clotilde, St-André et Ste-Marie) et l'hospitalisation à domicile fonctionne avec deux antennes (Nord-Est et Sud-Est). Les modes de prises en charge de l'HAD sont les soins palliatifs, la prise en charge de la douleur, la gériatrie lourde ainsi que les autres indications de l'HAD. L'ASDR reste disponible 7j/7 et 24h/24.

AIDE POUR LUTTER CONTRE LES DEPENDANCES

RENAITRE SANS ALCOOL

79, rue Nono Robert – 97438 Sainte Marie

Tél/Fax : 0262 53 86 27 - GSM: 0692 69 61 91

Des malades stabilisés au secours de ceux qui ont des problèmes avec l'alcool.

AMITIE SOBRIÉTÉ

CHU Félix Guyon

Tél.: 06 92 77 41 68 / 06 92 60 62 16 / 06 92 20 54 96

Association créée en 1992 par des curistes sortis du service d'alcoologie du CHU Félix Guyon.

L'objectif est de rétablir la communication entre le malade et son entourage, et l'aider à retrouver une stabilité en multipliant les occasions de rencontre et d'échanges.

CENTRES DE CONSULTATIONS AMBULATOIRES EN ALCOOLOGIE

1- CCAA de St-Denis

43 rue Mazargan - 97 400 St Denis

Tél.: 0262 30 11 31

2 - CCAA de St-Paul

31, chaussée Royale- 97460 St-Paul

Tél.: 0262 55 14 08

3 - CCAA de St-Benoît

SIDR Fragrances

Porte 35 bâtiment A2- 35 avenue François

Mitterrand- 97470 St-Benoît

Tél.: 0262 50 67 35

4- CCAA du Port

06 rue de Bruxelles - 97420 Le Port

Tél.: 0262 45 99 60

5- CCAA de St-Pierre

458-460 Rue du Père Rimbaud – 97410 St-Pierre

Tél.: 0262 35 23 74

Lieu d'accueil et d'écoute au service des personnes rencontrant des difficultés liées à un usage d'alcool, de tabac ou d'autres substances psychoactives. Il propose une prise en charge et un accompagnement thérapeutique gratuit, avec pour principal objectif la stabilisation de la maladie pour des problèmes d'alcool et de tabac; une orientation vers des structures spécialisées.

KAZ'OTE

7, chemin pavé, Grande-Fontaine - 97460 St-Paul

Tél.: 0262 45 26 55

Mail : kazote.reseau.ote@wanadoo.fr

AIDE A LA PRISE EN CHARGE DE LA MALADIE D'ALZHEIMER

ASSOCIATION FRANCE ALZHEIMER REUNION

26 bis rue des écoliers

Le Chaudron

97490 SAINTE CLOTILDE

Tel.: 02 62 94 30 20 Fax: 02 62 53 85 92

Du lundi au vendredi de 8H30 à 15H30

Aide à la prise en charge des patients atteints d'une pathologie de type Alzheimer et apparentée. Dispositif d'information.

Missions d'accompagnement de la famille (soutien psychologique, formation aux aidants). Accompagnement du patient dans sa maladie.

Aide aux démarches socio-médicales en lien avec l'assistant social de la Consultation Mémoire de l'hôpital.

*Cette liste n'est pas exhaustive.

D'autres associations restent à votre écoute. Vous pouvez vous renseigner auprès du cadre de votre service.





 VOUS
SOUHAITEZ
VOUS
EXPRIMER



1

REPONDEZ AU QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Le questionnaire de satisfaction vise à recueillir vos impressions. Qu'elles soient négatives ou positives, elles seront prises en compte pour améliorer la qualité des séjours des patients qui vous succéderont. Vous pouvez remplir ce questionnaire de manière anonyme.

Remettez-le au personnel du service, dans l'urne au service des admissions lors de votre départ, ou envoyez-le par la Poste dans l'enveloppe jointe.

Les résultats de cette enquête sur la satisfaction des usagers sont mis à disposition du public par voie d'affichage: hall, entrée haute, bureau des admissions.

2

VOUS AVEZ DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Pour contacter la Commission des Usagers (CDU), appelez le service des Relations avec les usagers à la Direction Qualité, Gestion des risques et Relations avec les usagers – Tél.: 0262 90 50 28/50 22/50 27.

Cette commission assure une permanence le mercredi de 10h à 11h, tenue par les représentantes des usagers. Elle peut être saisie de toute réclamation d'un usager s'estimant victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement.

En dehors de ces horaires, le Service des Relations avec les Usagers vous recevra afin de consigner par écrit votre réclamation. Vous pouvez également adresser votre réclamation au Directeur de l'établissement – CHU de La Réunion – Hôpital Félix Guyon – Allée des Topazes CS 11021 – 97400 Saint-Denis

En cas de nécessité, la CDU vous orientera vers la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) 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

TITULAIRES

SUPPLEANTS

Les médiateurs médecins

Dr Jean-Claude GOUIRY- CHUFG
Dr Philippe SIMON - CHU SUD

Dr Yasmina DJARDEM - CHUFG
Dr Philippe GUILLERMIN -
CHU SUD

Les médiateurs non médecins

Mme Isabelle BARBE - CHUFG
M. Alain CORENTHY - CHU SUD

Mme Nadia ETHEVE - CHU SUD
Mme Mirella MASSAIN - CHU
SUD

Les représentants des usagers (RU)

Mme Gabrielle FONTAINE-
CHUFG
Mme Celine LUCILLY-CHU SUD
Mme Josette MAUNIER-CHUFG
M. Gérard TIREL-CHU SUD

M. Michel BRUN-CHUFG

M. Jean-Louis SEIGNEUR-CHU
SUD

Le représentant de la Commission des soins
infirmiers, rééducation et médico-techniques

M. Eric SMITH-CHU SUD

M. Freddy TURPIN-CHUFG

Le représentant du Conseil de Surveillance

M. Jacques PAIN

M. Marcel DIJOUX

Le représentant du CTE CHU

M. Léonel CAMATCHY

M. Antonin HERODE

ASSISTENT À LA SÉANCE 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



TRADUCTION



WELCOME TO CHU FÉLIX GUYON

Upon admission

All necessary information is collected on your arrival :

- A medical certificate (or a letter from your doctor) requesting your admission.
- Identification card (or passport) and further proof of your home address.
- Your insurance cards (NHI registration card/number for UK residents).

While you are at CHU Félix Guyon

- The staff will give you all the information you need, you only have to ask.
- You may request the help of an interpreter for ease of communication.
- A social worker is available to assist you.

Rules

- Patients are charged at a rate 15,00 € at 2006. Uninsured patients, or those for whom insurers confirmation of cover has not been received, are required to pay a deposit.
- Staff members will make a telephone available in your room on request.
- Patients may have up to 3 visitors over the age of 15 at any one time, although morning visitors are not permitted. Children may visit, but only with special permission.



Health information

- Your doctor will impart to you information concerning your health, and any further care required. Information concerning child patients will be given to their parents.
- For reasons of confidentiality, staff are not allowed to give information to third parties without the express permission of the patient.

Going home

- The doctor will decide when you are ready to leave the hospital. Parents of children will be informed when their children are ready to leave, so that they can make appropriate arrangements.
- CHU Félix Guyon accepts no responsibility whatsoever for patients who discharge themselves against the advice of their doctor. Patients taking this action will be obliged to sign an undertaking absolving CHU Félix Guyon of liability.
- Either the patient or a close family member must check out at reception before leaving CHU Félix Guyon, so that we may be sure that your records have been fully completed.

WE WISH YOU THE BEST OF HEALTH

KARIBOU LAPITALI FELIX GUYON

Mutrou amonguiya lapitali

Voi bandnui ya massou ala ya patana na makaratassi outso dzissiwawo wa mo wawili lapitali pare wakati outso ouvisawo vavo oulivichihe ha ndzia sirkali :

- Y certificat medical ichahidichawo amba ouka ouladzawa lapitali
- Carte d'identité na facture itsokawouyotsi yavinga y adresse yaho
- Voimoia na zi kartassi zi tsonguechawo ata ouzihirwe. Mawouri y carte vitale na y kartassi ya cmu na y carta ya mutuelle...
- Neka ouladzawa maternite, ilazimou ouvingue y carnet ya maternete na y livret de famille yaho
- Neka oukodzo hazini, bassi wamo wassili lapitali ourongwe trongo yahoupara mwessa wassouddele oumwoimbie chefou waho ahoue y kartassi y chahidichawo amba oukodzo dde hazini.

Ha ouwangouvissa wakati outso ouvitsawo lapitali

Watrou wa hazi outso waparawo vavo dde watso hambawo nakoikila trongo, bassi neka voi trongo kamoussou yijwa na mouwadzisse dde wawo kamwe.

Mtsojwa tsena mtsahe mtrou amtafassuriyeni neka kamsouyelewana louha na doukoutera ile pare zi trongo zaho zifagnichihe haraka.

Chkawo ya msada ya lapitali iyo oulahiki watrou na ouwajoudza kila tringo, outso jouwa ouwadzissz kila trongo yapatana na ounono waho.

Zi chariya

Nakwakila mtru anguiyawo lapitali waye oulivissawa riyali sabamiya neka mtru kassina securite sociali. Outso jouwa outsahe telefoni moni na foukolaho outsokawo watrou wahazi watso houyeledza namna outsofagnawo.

Zi visiti zibalidziwa assoubouhi.

Ha woustehi wa wadde kayalazimou watrou wazidi warabou moni na lifouko lamouwadde. Voi wakati amba wanatsa kawapara maha koumi na mitsano kawa rouhoussiwa oujo fagna visiti.

Mahabari yapatana na wounono waho

Toibibou atsohou joudza woulawana na wounono waho na ya malalawo woutsovolwawo. Neka mwadde raha amwanamtsa bassi ya mahabari yawo yatso joudziwa dde wadjamazabe.

Watrou watso houzirawo kawassina rouhoussa wawo wouwambia mtru tsokawouyotsi wanguina ya mahabari yawo neka tsi ddewouwo wamkoubali awou mtru ahouringa dwamana.

Woulawa yaho lapitali

Twabibou dde atsohoutowawo lapitali neka mwanamtsa bassi toibibou atso ringueledza oulawa yahe voimoja na wadjamazahe.

Neka woustamani woulawe lapitali wala tsi rouhoussa ya toibibou bassi woutso signissiwa karatassi itso chahidichawo amba koussi tsena harmwa dwamana zahe.

Be kabla raha kwalawa ilazimou wouvire vehanou watrou wakaribissiwawo wakati wanguiyawo lapitali a wou mdjamazaho tsokawoutsi. Iyo dde itso tsonguechawo y dossier yaho y tsimou ile pare mkawo waho lapitali vavo woulivichihe wala wassoutowe ata riyali.





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 août 2017.

Crédit Photos : Pierre Marchal, Lilian Dijoux,
Association Apéros
Conception : Service communication.