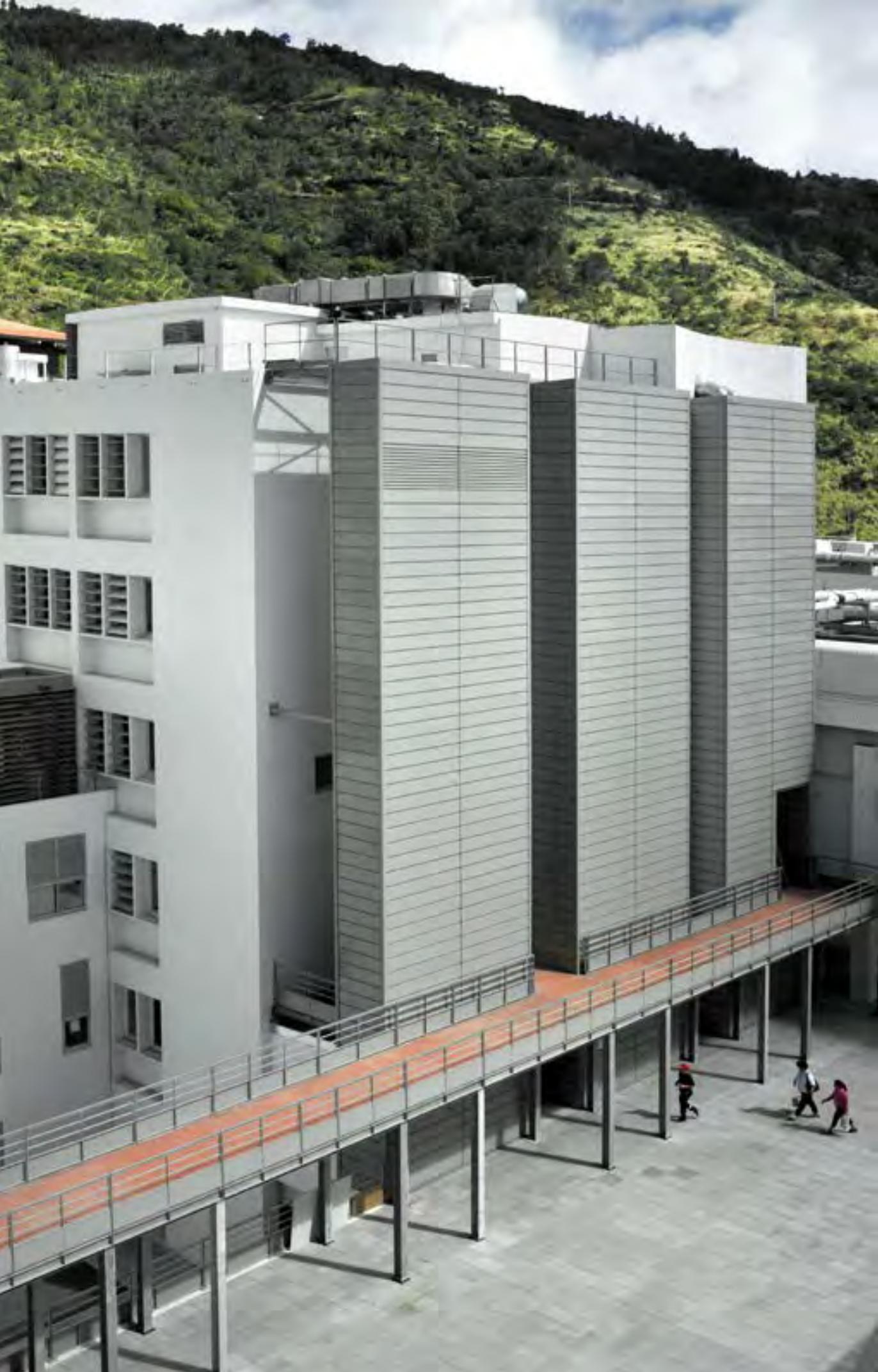




# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE  
— LA RÉUNION —



# SOMMAIRE

BIENVENUE AU CHU FÉLIX GUYON	P.7
HISTORIQUE	P.9
FORMALITÉS D'ACCUEIL ET DE SORTIE	P.11-15
VOTRE SÉJOUR	P.16-23
VOS DROITS ET OBLIGATIONS	P.24-29
INFORMATIONS PARTICULIÈRES	P.30-33
VOUS SOUHAITEZ VOUS EXPRIMER	P.34-35
WELCOME TO CHU FÉLIX GUYON	P.37
KARIBOU LAPITALI FELIX GUYON	P.38

# LES SERVICES PAR NIVEAU

HELISTATION

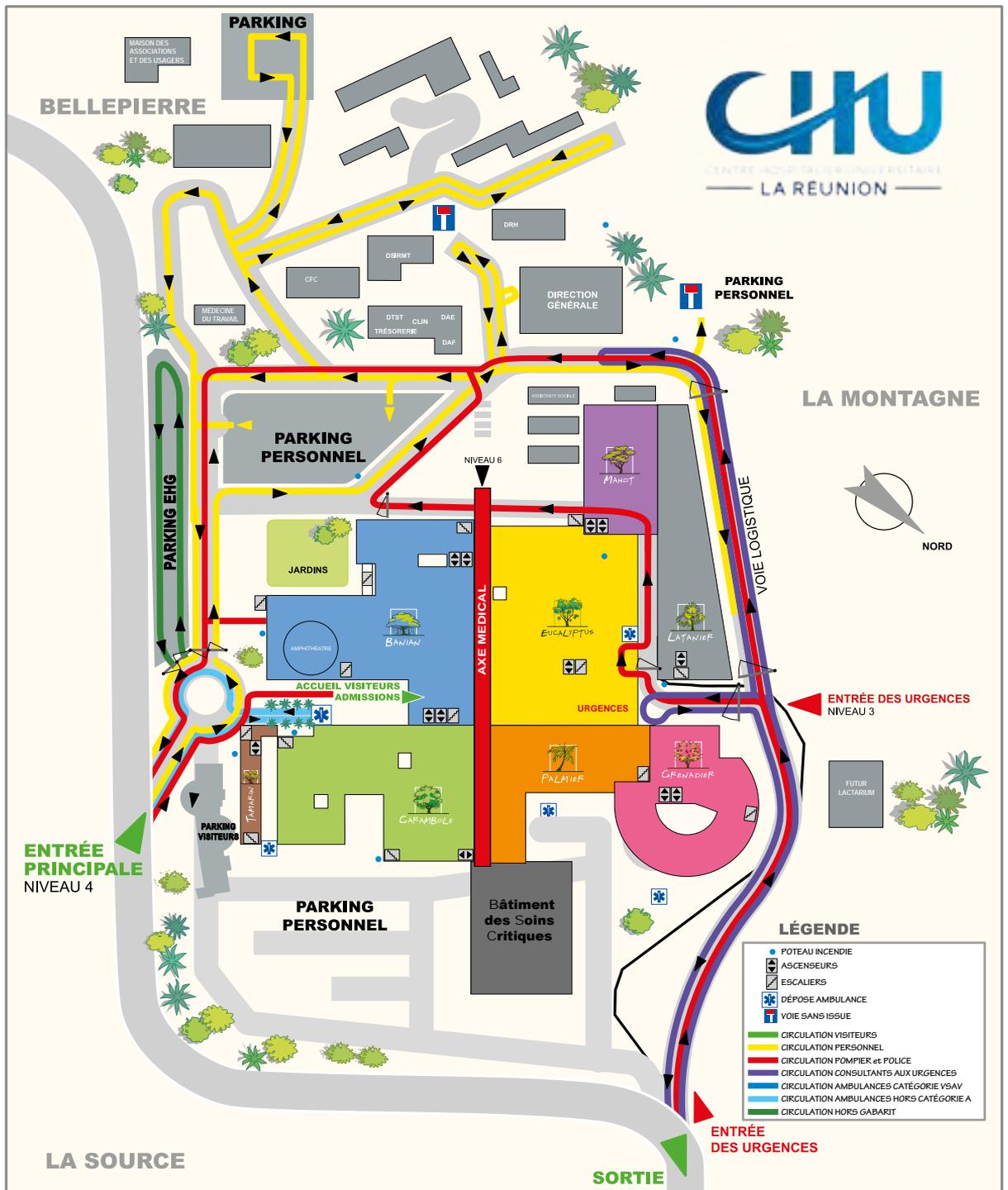
AXE MEDICAL

BATIMENT B

NIVEAU 8			NEUROLOGIE	8	
			DIABETOLOGIE HOSPITALISATION		
NIVEAU 7			MEDECINE PHYSIQUE ET DE REEDUCATION FONCTIONNELLE	7	
			CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE ET TRAUMATOLOGIQUE		
NIVEAU 6	BATIMENT D	BATIMENT C	CHIRURGIE DIGESTIVE SPECIALITES CHIRURGICALES	6	
	MEDECINE POLYVALENTE 6	GERIATRIE	HEPATO-GASTRO-ENTEROLOGIE-UROLOGIE		
		SERVICE DES MALADIES INFECTIEUSES 6			
NIVEAU 5	BUREAUX 5	SERVICE DES MALADIES RESPIRATOIRES	CARDIOLOGIE SOINS INTENSIFS	5	
		UNITE DE SOMMEIL 5	CHIRURGIE CARDIAQUE VASCULAIRE ET THORACIQUE		
NIVEAU 4	MEDECINE INTERNE	CONSULTATION D'ODONTOLOGIE	IMMUNOLOGIE CLINIQUE	4	ADMISSIONS
	UMCD (72H) 4	ORLOPHTHALMOLOGIE - STOMATOLOGIE 4	CONSULTATIONS		
NIVEAU 3	DIVERS 3	CONSULTATIONS DE CHIRURGIE D'ANESTHESIE-	RADIOLOGIE - IRM	3	
		DE NEUROLOGIE - DES LABORATOIRES 3			
NIVEAU 2	SYNDICATS 2	CHIRURGIE AMBULATOIRE - COORDINATION			
		DES PRELEVEMENTS D'ORGANES ET DE TISSUS 2			
NIVEAU 1	CONSULTATIONS	HEMODYALISE - CENTRE DE REANIMATION			
	NEPHROLOGIE 1	ET DE TRAITEMENT DES GRANDS BRULES 1			
NIVEAU 0		SECURITE INCENDIE			
		SERVICE MORTUAIRE 0			

BATIMENT M

BATIMENT E			SELF	9	
NEPHROLOGIE 8				8	
CHIRURGIE INFANTILE 7			ADDICTOLOGIE 7		
HEMATOLOGIE CLINIQUE			CUISINE - DIETETIQUE 6		
ONCOLOGIE MEDICALE 6			SERVICE D'HYGIENE 5		
CARDIOLOGIE 5	BATIMENT P	BATIMENT G	REANIMATION NEONATALES ET PEDIATRIQUES 5		
	LES LABORATOIRES 5		SOINS INTENSIFS NEONATAUX 4		
PEDIATRIE 4	ETABLISSEMENT FRANCAIS DU SANG		MATERNITE - SALLE D'ACCOUCHEMENT	3	
	LABORATOIRE HLA 4		NEONATOLOGIE 3		
SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES	URGENCES PEDIATRIQUES		GYNECOLOGIE 2		
BIOMEDICALE 3	CENTRE D'ACCUEIL PHYCHIATRIQUE NORD 3		PHARMACIE 1		
	BLOCS OPERATOIRES		CONSULTATIONS DE GYNECOLOGIE OBSTETRICALE	0	
	SOINS CONTINUS CHIRURGICAUX 2		ACCUEIL MATERNITE 0		
	REANIMATION POLYVALENTE ADULTES				
	STERILISATION - LABORATOIRE DE CYTOGENETIQUE 1				
	MEDECINE NUCLEAIRE - RECHERCHE 0				



**CHU**  
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE  
LA REUNION

- LÉGENDE**
- POTEAU INCENDIE
  - ASCENSEURS
  - ESCALIERS
  - DÉPÔSE AMBULANCE
  - VOIE SANS ISSUE
  - CIRCULATION VISITEURS
  - CIRCULATION PERSONNEL
  - CIRCULATION POMPIER et POLICE
  - CIRCULATION CONSULTANTS AUX URGENCES
  - CIRCULATION AMBULANCES CATÉGORIE VSAY
  - CIRCULATION AMBULANCES HORS CATÉGORIE A
  - CIRCULATION HORS GABARIT



**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 2019)

**7 400** Professionnels (soit **6 320** ETP\*)  
Dont **1 020** ETP\* médicaux  
Dont **5 299** ETP\* non médicaux  
Dont **684** ETP\* médecins seniors et **336**  
ETP\* médecins juniors. \* Équivalent Temps  
Plein

Une **CENTAINÉ** d'internes extra-  
hospitaliers et affectés en stage à Mayotte  
sont gérés par le CHU.

**141 500** passages aux urgences par an

**1 409** lits de médecine, chirurgie et  
obstétrique et 55 places de dialyses,

**188** lits et places de santé mentale

**89** lits de soins de suite et de réadaptation

**130** lits d'hébergement pour les personnes  
âgées

**40** lits d'hébergement en Unités de Soins à  
Longue Durée

**327 600** passages en consultations et soins  
externes par an (hors activité libérale).

**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<sup>ER</sup> HÔPITAL DE FRANCE (ET LA 39<sup>ÈME</sup> 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

**B**aptisé 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 site 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, phthisiologie, 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. Depuis 2018, les nouveaux locaux accueillent, 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,
- 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 18h00, le samedi, dimanche et jours fériés de 10h00 à 17h30  
En dehors de ces horaires, veuillez vous adresser à l'accueil des urgences, au niveau 3.

## LES FORMALITÉS D'ENTRÉE

Cette démarche est indispensable à votre prise en charge par les organismes sociaux et votre mutuelle. En son absence vous risquez de recevoir une facture à votre domicile.

Afin de bien préparer votre séjour et de faciliter votre prise en charge nous vous conseillons de réaliser les formalités d'admission si possible en amont de votre séjour en vous présentant aux bureaux des admissions mentionnés plus haut.

### Pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou titre de séjour)

Afin de sécuriser votre identification un document d'identité avec photo est nécessaire afin de vérifier l'exactitude des informations enregistrées. Pour les enfants mineurs, le livret de famille est demandé.

Le service des admissions est situé dans l'atrium au niveau 4 (entrée haute du CHU) 0262 90 51 00 - agents.be.fguyon@chu-reunion.fr.

## COUVERTURE SOCIALE

- ▶ Une carte vitale à jour de droits ou une attestation d'assuré social
- ▶ Un justificatif de domicile de moins de 3 mois
- ▶ Une carte de mutuelle ou attestation de Complémentaire Santé Solidaire (ex CMU-C)
- ▶ Toute autre prise en charge
- ▶ Le certificat médical prescrivant l'hospitalisation



## HOSPITALISATION PROGRAMMÉE D'UN PATIENT NON ASSURÉ SOCIAL OU ÉTRANGERS

Les ressortissants d'autres pays de l'Union Européenne peuvent fournir un formulaire E112 pour les soins programmés ou la carte européenne de sécurité sociale si vous êtes ressortissant de l'Espace Economique Européen (EEE).

Les patients non assurés sociaux désirant se faire soigner au CHU de la Réunion doivent avoir obtenu, au préalable, l'accord médical et administratif de l'établissement. Conformément à la réglementation, le séjour de tout patient non assuré social doit faire l'objet d'un devis au préalable. Ils sont tenus de verser la totalité du montant du devis à la trésorerie de l'hôpital avant l'admission. À défaut, l'hospitalisation devra être reportée dans l'attente de la régularisation de la situation du patient.

## SELON VOTRE SITUATION

Pour une admission en maternité (accouchement) :

- ▶ Le justificatif de prise en charge à 100% à compter du 6ème mois de grossesse (déclaration obligatoire)
- ▶ Le livret de famille

Autres cas :

- ▶ En cas d'Affection Longue Durée (ALD) : le courrier de votre caisse d'assurance maladie attestant de votre couverture à 100%
- ▶ En cas d'Accident du Travail (AT) : le volet de déclaration



## VOUS AVEZ ÉTÉ ADMIS EN URGENCE

Si vous avez été admis par le service des urgences, vous-même ou vos proches devez veiller à régulariser votre situation administrative dès que possible auprès du service accueil-admissions.



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux

circulaire n° DHOS-E1-033/S01B-SD1C/S04A/2006/93 du 7 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant les chartes 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 clair 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](http://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.

## 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, 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 les numéros de téléphone suivants : 02 62 90 57 42 / 02 62 90 57 43, du lundi au vendredi de 8h30 à 15h00.



## 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 maltraitances. 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 17h30.

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 devrez avant de sortir vous assurer que votre dossier administratif est complet. Si ce n'est pas le cas, présentez-vous au service des admissions afin de le régulariser.

Dans le cas contraire, une facture à votre charge vous sera envoyée par la Direction des Finances Publiques.



### 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.

## 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. Des explications détaillées d'un modèle de facture (intitulé AVIS DES SOMMES À PAYER) vous sont données ci-après.

## COMMENT LIRE VOTRE FACTURE

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 :

- 1 C'est le numéro de dossier à indiquer, le cas échéant.
- 2 Il s'agit du code chiffré correspondant aux services d'hospitalisation.
- 3 Pour tout renseignement ou contestation relatif au règlement d'une facture, s'adresser au service du contentieux de l'établissement, au n° téléphonique indiqué
- 4 **Important : pour le règlement et pour toutes correspondances ou demandes téléphoniques, rappeler obligatoirement l'ensemble de cette partie encadrée.**
- 5 Il s'agit du montant à votre charge, qu'il convient de régler auprès de la Trésorerie Principale.
- 6 Adresse de la Trésorerie où doivent parvenir les règlements
- 7 Modalités de paiement en ligne (lien de connexion et références à saisir)
- 8 Avec ce QR Code vous pouvez payer chez les points de paiement de proximité dont la liste se retrouve ci-dessous.

## MODALITÉS DE RÈGLEMENT DES FACTURES

### 1) DANS UN POINT DE PAIEMENT DE PROXIMITÉ

le plus proche de chez vous muni de votre facture («avis des sommes à payer»). Vous pouvez consulter leur liste à l'adresse suivante :  
<https://www.impots.gouv.fr/portail/paiement-de-proximite>

### 2) PAR COURRIER CONTENANT

- Le chèque du montant de la facture établi à l'ordre du Trésor Public
- Une copie de la facture à adresser à :  
Trésorerie Hospitalière Régionale  
1E rue de Paris  
97430 LE TAMPON  
t104014@dgfip.finances.gouv.fr  
Numéro d'accueil : 0262 70 38 00

### 3) PAR VIREMENT BANCAIRE

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

### 4) PAIEMENT EN LIGNE

Vous avez la possibilité de payer votre facture en ligne en toute sécurité, pour cela il faut :

- Se connecter sur [www.payfip.gouv.fr](http://www.payfip.gouv.fr)
- Saisir les renseignements demandés
- Vérifier et valider les informations
- A la page de paiement, indiquer les coordonnées bancaires puis valider

AVIS DES SOMMES A PAYER

**HOSPITALIER**  
 00017 20001294793547153771040142983806  
 00017 20001294793547153771040142983806  
 00017 20001294793547153771040142983806

**BENEFICIAIRE**  
 Nom: [REDACTED]  
 Prénom: [REDACTED]  
 Sexe: [REDACTED]  
 Adresse: [REDACTED]

**BOITE**  
 Nom: [REDACTED]  
 SN: [REDACTED]  
 Organe: [REDACTED]

**CHQ**  
 Prédéfinies

NUMERO	
Date de validité	08/04/2021
N° de série	
N° d'ordre	1
Année	2021
BOITE	

DATE	DESIGNATION	NUMERO	TARIF	TABL. DE TARIFICATION	TAXE	A VOUS CHARGER	TRAIT. OP.
202103	CONSULTATION GÉNÉRALISTE	20	1,00			1,00	000000
202103	TRAFICANT ACTIF	20	1,00			1,00	000000
202103	MANIPULATION PROTHÈSE DENTELLE INC.	1,00	0,00			0,00	000000



**RENSEIGNEMENTS TRESOR PUBLIC**  
 DE 10H00 AU VENDREDI DE 10H00 À 12H00 (JOUR DE PAIEMENT)  
 Téléphone: [REDACTED] IBAN: [REDACTED] BIC: [REDACTED]

TALON DE PAIEMENT

Montant: 17,00 €

000000097213

00017 20001294793547153771040142983806 1780

1

3

2

8

7

5

4

6



# 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 ou la sage-femme** 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 et l'aide-soignant** mettent en œuvre les soins prescrits par le médecin et assure les soins d'éducation, d'hygiène, de confort et de soutien.

**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:



## 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 de La Réunion a, en son sein, six écoles : infirmiers diplômés d'État, infirmiers anesthésistes, infirmiers de bloc opératoire, 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 réglementaires relatives à l'activité libérale et retranscrites dans le Code de la Santé publique, 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.

En tant que patient 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 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.

#### CHAMBRE PARTICULIÈRE

Si vous souhaitez être admis en chambre particulière, vous devrez informer le bureau des admissions. Sous réserve de disponibilité de lit, une chambre particulière vous sera attribuée. Pour cela, pensez à remettre votre carte de mutuelle dès votre entrée.

### Boutique

Au CHU Nord, une boutique confiée à un prestataire extérieur, est ouverte 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.

### 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. Vous pouvez vous faire appeler, mais vous ne pourrez pas appeler l'extérieur.

#### 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 repas apporté de l'extérieur à l'hôpital comporte des RISQUES.

En effet, la restauration hospitalière doit répondre à deux critères :

- une alimentation adaptée à votre prise en charge médicale (régime, traitement...)
- un respect adapté à la réglementation sanitaire.

Il faut éviter d'introduire des aliments, des boissons à l'hôpital, incompatibles avec la prescription médicale. L'alcool est strictement interdit.

En cas d'apport de repas par vos proches, ceux-ci doivent appliquer les consignes garantissant la conservation des aliments (sacs isothermes, glacières) décrites dans la brochure disponible auprès de l'équipe soignante.

Le non respect de ces règles n'engage que VOTRE RESPONSABILITÉ.

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 sauf situations particulières.

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 SERVICE SOCIAL HOSPITALIER

Si vous avez des difficultés sociales ou médico-sociales, vous pouvez demander l'intervention d'un(e) assistant(e) de service social.

Sa mission au CHU est de conseiller, d'orienter, d'accompagner, tous les patients, ou leur famille, qui lui en ferait la demande. L'assistant(e) de service social est chargé(e) de vous aider (ou d'aider vos familles) dans vos démarches et d'informer les services dont vous relevez pour l'instruction d'une mesure d'action sociale.

Elles assurent dans votre intérêt la coordination avec d'autres institutions (CAF, CPAM, CD 974, MDPH, CCAS etc.). Vous pouvez demander leur intervention directement aux secrétariats nord (0262 90 51 31) et sud (0262 35 99 30) ou vous adresser aux soignants qui feront le relais.

## 4 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 CULTES

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  
Tel : 0262 90 52 53  
ou 0692 27 35 27

**Culte hindouiste** Daniel Minienpoullé  
Tel : 0692 69 76 79

**Culte musulman** Ridwan Omarjee  
Tel : 0692 23 29 00

**Culte protestant** Pasteur Véronique Weissbach  
Tel : 0262 41 63 91 ou  
06 92 25 86 33

## 6 POUR RÉPONDRE À 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](http://www.commissions-crci.fr)).

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

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

## 7 LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Le CHU de La Réunion est engagé de longue date dans la lutte contre la douleur.

Conformément aux recommandations du premier plan de lutte contre la douleur (1998), il a mis en place :



**Un CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur)** dont la principale mission est d'améliorer la qualité de la prise en charge de la douleur des patients hospitalisés, en s'assurant en particulier de la disponibilité de médicaments et de thérapeutiques non médicamenteuses antalgiques adaptées, en développant la formation des soignants ...

Le CLUD est attentif aux attentes des usagers, dont les représentants sont invités à ses réunions. Ses actions sont relayées dans chaque service par un soignant « référent douleur », compétent pour vous informer sur les moyens disponibles pour évaluer et traiter votre douleur ; différents outils d'évaluation peuvent être utilisés en fonction de votre situation, de votre handicap éventuel, du retentissement émotionnel de la douleur...

L'intensité de la douleur est régulièrement évaluée, comme le sont votre tension artérielle, votre pouls, votre température. N'hésitez pas à faire part de votre ressenti aux soignants qui pourront ainsi ajuster votre traitement antalgique pour mieux vous soulager.

Des protocoles sont disponibles pour prévenir la douleur induite par certains soins ou explorations complémentaires.

Si vous êtes hospitalisé en chirurgie, une équipe mobile de prise en charge de la douleur postopératoire peut intervenir en appui des soignants du service, si vous êtes insuffisamment soulagé, ou inconfortable.

**Un Centre d'Évaluation et de Traitement de la Douleur (CETD)**, structure présente sur les sites nord et sud, assure des consultations spécialisées, pluridisciplinaires, destinées aux patients souffrant de douleurs chroniques et/ou rebelles. Ces équipes peuvent être sollicitées par les services d'hospitalisations pour un avis ou des conseils dans des situations difficiles pour des patients souffrant de douleurs complexes.

Soyez assurés que nous mettons en oeuvre tous les moyens à notre disposition pour lutter contre la douleur\*.

\*LOI n° 2002-303 du 4.3.2002 Relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé/ Article L. 1110-5 « toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toutes circonstances, évaluée, prise en compte et traitée... »

## 8 ÉQUIPE MOBILE DE GÉRIATRIE

La filière de soins gériatriques est destinée à offrir une prise en charge spécifique à la personne âgée poly-pathologique et fragile et ainsi 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 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 et/ou friction avec solution hydro alcoolique après les toilettes, les repas, en entrant et en sortant de la chambre, 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 tonduée, 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](http://www.chu-reunion.fr) et sur le site Scope Santé : [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.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, les urgences adultes et le bureau des admissions disposent 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

Les retraits d'objets déposés à l'admission peuvent se faire à tout moment

- soit auprès de l'accueil des urgences (si entrées par les urgences)
- soit auprès du régisseur principal du bureau des admissions

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.





# 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. La charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap et la charte de l'enfant hospitalisé sont affichées dans les lieux d'accueil et services concernés.

## 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.

# PROTECTION DE VOS DONNÉES

Le Centre Hospitalier Universitaire de La Réunion s'engage à assurer la protection de vos données personnelles afin de garantir leur confidentialité.

## COLLECTE ET TRAITEMENT DE VOS DONNÉES DANS LE CADRE DE VOTRE PRISE EN CHARGE

Sur la base légale de l'exécution de notre mission d'intérêt public, des données d'ordre administratives, sociales et médicales vous concernant sont recueillies et traitées dans le strict respect du secret médical et du secret professionnel tout au long de votre admission et de votre séjour dans notre établissement. La finalité de ce recueil de données est de faciliter la gestion administrative de votre dossier, garantir la sécurité et la qualité de vos soins, et assurer la continuité avec les professionnels de santé en lien avec votre prise en charge.

### ► Qui peut accéder à vos données ?

Seules les équipes médicales et paramédicales qui vous prennent en charge lors de votre séjour ont connaissance de votre dossier médical et de vos données de santé.

Le personnel participant à la gestion administrative et technique de votre prise en charge a accès aux seules données strictement nécessaires pour la bonne exécution de leurs missions et activités.

Le médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement est également destinataire de vos données.

### ► Combien de temps est conservé votre dossier médical ?

Votre dossier médical est conservé par l'établissement pour une durée de 20 ans après votre dernière visite, sauf obligations légales particulières.

## RÉUTILISATION SECONDAIRE DE VOS DONNÉES

Vos données peuvent être utilisées pour de l'analyse d'activité, des évaluations ou des études dans le domaine de la santé, par l'équipe de soins ou par d'autres professionnels sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement. Des travaux de recherche médicale peuvent également être menés en dehors de ce cadre.

Vous pourrez à tout moment bénéficier d'informations à ce sujet ou exprimer le cas échéant votre opposition à cette utilisation de vos données.

## VOS DROITS

Vous pouvez demander l'accès à vos données afin d'en vérifier l'exactitude et le cas échéant de les rectifier. Vous pouvez demander à limiter l'accès ou supprimer vos données, après avoir justifié d'un motif légitime ou d'une situation particulière.

Vous pouvez vous opposer à la réutilisation secondaire de vos données.

Pour toutes requêtes concernant vos droits sur vos données personnelles, contactez le délégué à la protection des données : [dpo@chu-reunion.fr](mailto:dpo@chu-reunion.fr)

À toutes fins utiles, vous pouvez aussi introduire une réclamation auprès de la CNIL [ [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) ].

Pour en savoir plus :

Règlement européen 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel, dit « RGPD »

Loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée 2018 et ses textes d'application.

L'établissement dispose de délais réglementaires pour la remise des copies à réception de la demande complète :

- 8 jours pour une prise en charge de moins de 5 ans,

- 2 mois pour une prise en charge de plus de 5 ans.

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ 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). L'objectif de la visite de Certification est de porter une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins et l'ensemble des prestations délivrées par le CHU de La Réunion.

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 ». L'objectif de la visite de Certification est de porter une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins et l'ensemble des prestations délivrées par le CHU de La Réunion.

## INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

La HAS met à disposition des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS). Ces indicateurs, développés et validés avec les professionnels de santé, les patients et usagers, sont utilisés comme outil d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients dans les établissements de santé.

Un indicateur de qualité et de sécurité des soins est un outil de mesure d'un état de santé, d'une pratique ou de la survenue d'un événement, qui permet d'évaluer de manière valide et fiable la qualité des soins et ses variations dans le temps et l'espace.

## 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

La recherche clinique au CHU de La Réunion se définit comme l'ensemble des études scientifiques qui sont réalisées sur la personne humaine, en vue du développement des connaissances biologiques ou médicales. Ces recherches aident à mieux comprendre et/ou mieux traiter les maladies et identifier les facteurs de risque potentiels. A terme, elles ont vocation à améliorer notre santé.

Au titre de sa mission « Recherche », le CHU de La Réunion met en œuvre de nombreuses études 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'une de ces études.

Dans cette hypothèse, vous recevrez une information écrite, sous forme d'une note d'information ou d'affichage dans le service, vous expliquant les objectifs et le déroulement de l'étude ainsi qu'une information orale, sous forme d'un entretien, avec un médecin ou un personnel soignant impliqué dans la recherche. Ce dernier répondra à toutes les questions que vous vous posez concernant cette étude.

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

**SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS PARTICIPER À L'ESSAI**, il vous suffit d'en informer le médecin qui vous suit ou le Délégué à la Protection des Données du CHU de La Réunion (dpo.recherche@chu-reunion.fr). Vous continuerez alors à bénéficier de la meilleure prise en charge médicale possible, conformément aux connaissances actuelles.

**SI VOUS ACCEPTEZ DE PARTICIPER À L'ÉTUDE**, 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. Conformément aux dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles) et au règlement général sur la protection des données (règlement UE 2016/679) :

- ▶ vous disposez, alors à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification et de restriction 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 du droit de vous opposer à certains types de traitement de vos informations personnelles, de demander que vos informations personnelles soient effacées et de demander que vos informations personnelles vous soient fournies, à vous ou à un tiers, sous un format numérique (droit de portabilité),
- ▶ 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 ou auprès du Délégué à la protection des Données du CHU de La Réunion (dpo.recherche@chu-reunion.fr).

L'équipe de la Direction de la Recherche Clinique et de l'Innovation se tient à votre disposition pour toute question concernant les études 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

À 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](mailto: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 sauve des vies et améliore leur état de santé.

À La Réunion, au 1<sup>er</sup> janvier 2021, plus de 2 200 personnes sont traitées pour une maladie rénale chronique terminale : 1776 sont dialysées et 548 sont greffées du rein.

Par ailleurs, grâce à un don de cornée, chaque année une trentaine 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.**

En cas d'opposition, il est possible de le signaler par oral ou par écrit en confiant l'information à ses proches, mais il est recommandé d'inscrire son refus sur le Registre National des Refus qui est systématiquement consulté par les équipes de la coordination hospitalière.

**En savoir plus : [www.undonpourlavie.re](http://www.undonpourlavie.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 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, prévues 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, leurs proches, et les associations de santé ; notamment celles conventionnées avec le CHU.

Lieu d'accueil, d'échanges, d'écoute, d'expression et d'information pour les usagers et les associations, la maison des usagers 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.

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.).

Informations et horaires des permanences :  
0262 35 94 00

### 5 DES ASSOCIATIONS POUR VOUS AIDER

L'hôpital facilite l'intervention des associations de bénévoles qui peuvent apporter un soutien aux personnes hospitalisées ou à leurs proches. En signant des conventions, afin de permettre et d'encadrer leur venue, le CHU offre à ses usagers la possibilité d'entrer en contact avec ces associations qui interviennent en étroite collaboration avec les équipes soignantes et administratives.

Vous pourrez les rencontrer dans les différents services mais aussi à la Maison Des Usagers (MDU), faites-en la demande auprès des services ou à la référente associative du CHU.

Si vous souhaitez les contacter directement ou connaître le panel associatif qui intervient, rendez-vous sur le site internet du CHU de La Réunion à la rubrique « Associations », vous y trouverez toutes les informations utiles sur nos partenaires.

Pour tout renseignement complémentaire vous pouvez contacter la référente associative :

Téléphone : 0262 35 97 02

Mail : natacha.dijoux@chu-reunion.fr







 VOUS  
SOUHAITEZ  
VOUS  
EXPRIMER



# 1 L'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION PATIENT

Chaque patient admis est invité à communiquer son adresse e-mail comme toute donnée administrative, afin de compléter un questionnaire de satisfaction en ligne qu'il recevra 48h après sa sortie. Les résultats sont rendus publics par affichage dans les principaux halls d'accueil et sur les sites internet : chu-reunion.fr et Scope-Sante.fr.

En complément à ce dispositif, le patient peut exprimer sa satisfaction à travers un questionnaire qui lui sera fourni à sa demande, de manière anonyme. Vous le remettez au personnel du service, ou dans l'urne au service des admissions lors de votre départ.

# 2 VOUS SOUHAITEZ FAIRE UNE RÉCLAMATION RELATIVE À VOTRE PRISE EN CHARGE HOSPITALIÈRE :

Vous pouvez vous adresser soit:

- au cadre de santé du service
- au service des relations avec les usagers (SRU) : lundi-vendredi de 8 h30 à 16 h
- par écrit, au Directeur du site
- à la Commission Des Usagers (CDU)

Pour prendre rendez-vous avec la Commission des Usagers, le secrétariat du SRU est à votre disposition au 0262 90 50 28/50 22 – email : sru.nord@chu-reunion.fr

Pour adresser votre réclamation au Directeur, vous pouvez envoyer votre courrier au :  
CHU site Félix Guyon – ALLÉE DES TOPAZES – CS 11021 – 97400 SAINT DENIS

## LES PRINCIPALES MISSIONS DE LA CDU :

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches et l'expression de leurs griefs.
- Elle a accès à l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches, ainsi qu'aux réponses et aux suites qui y ont été apportées par les responsables de l'établissement.
- Elle examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel.
- Elle est vigilante à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation dont elle dispose et contribue, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

## COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) du CHU - avril 2021

**La Présidente : Mme Gabrielle FONTAINE représentante des usagers**  
**Le Vice-Président : M. le Dr Jean-Claude GOUIRY, médiateur médecin**

Le Directeur Général du CHU ou son représentant  
Le Président de la Commission Médicale d'Etablissement ou son représentant  
Le représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques

DESIGNATION	TITULAIRES	SUPPLEANTS
Les médiateurs médecins	Dr Jean Claude GOUIRY Dr Yasmina DJARDEM Dr Antoine CUVELIER Dr Thomas MASSEGUIN	Dr Gaëlle LETERME Dr Ludovic HILT Dr Abdelhafid EDMAR Dr Flore PINEAU
Les médiateurs non médecins	M. Julien HOUIVET Mme Nathalie AUFRAY M. Christophe MENARD M. Alain CORENTHY	M. Gérard VELLAYE Mme Abeer DARWISH Mme Amandine MENET Mme Laurence LACOURT
Les représentants des usagers	Mme Gabrielle FONTAINE (France Alzheimer) M. Eric LIONI (Vaincre la Mucoviscidose) M. Michel BRUN (Oriapa) M. Antoine FONTAINE (Renaloo)	Mme Véronique MINATCHY (Le Lien) M. Michel BRUN (Oriapa) M. Jean-Louis SEIGNEUR (Maison du Diabète)

**ASSISTE AUX SÉANCES DE LA CDU AVEC VOIX CONSULTATIVE :**  
Mme Lisa PAYET, Directrice Qualité/Gestion des risques



# 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 with no insurance are charged at a rate of 1 500 euros per day. 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 (except in exceptional cases) 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 ouzahirwe. 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 wadjamazabe.

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 wouviye vehanou watrou wakaribissiwawo wakati wanguiyawo lapitali a wou mdjamazaho tsokawoutsu. 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 en 2021

Crédit Photos : Pierre Marchal, Lilian Dijoux,  
Association Aporos

Conception : Service communication.