



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE
— LA RÉUNION —

CEB 4R
Radiopharma





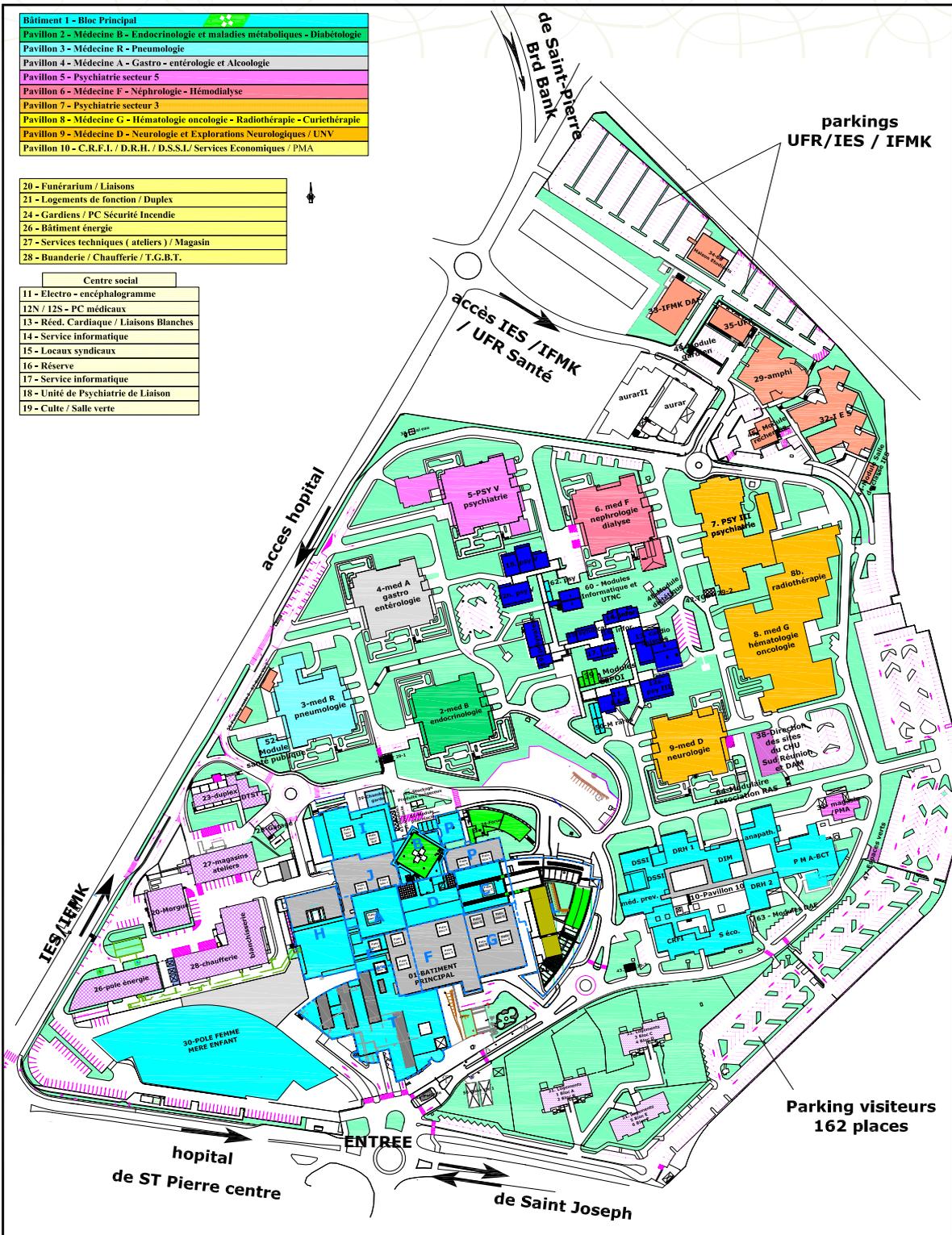
SOMMAIRE

BIENVENUE AU CHU SUD RÉUNION	P.6-8
HISTORIQUE	P.9
FORMALITÉS D'ACCUEIL ET DE SORTIE	P.10-15
VOTRE SÉJOUR	P.16-23
VOS DROITS ET OBLIGATIONS	P.25-30
INFORMATIONS PARTICULIÈRES	P.31-34
VOUS SOUHAITEZ VOUS EXPRIMER	P.35-37
WELCOME TO CHU SUD REUNION	P.38-39

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

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

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



REPÉRAGE DES SPÉCIALITÉS DANS LE BÂTIMENT PRINCIPAL

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

REPÉRAGE DES SERVICES DU PÔLE FEMME MÈRE ENFANT

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



BIENVENUE



ACCÉDER AUX HÔPITAUX DU CHU SUD REUNION



Hôpital de Saint-Pierre

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



Hôpital de Saint-Louis

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



Hôpital de Saint-Joseph

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



Hôpital du Tampon

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

POUR LES VISITEURS, ACCÈS EN VOITURE :
En venant de la direction de Saint-Pierre, prendre la direction du quartier de Trois Mares, puis en montant, rue du Dr Charrières.



Hôpital de Cilaos

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



BIENVENUE AU CHU SUD RÉUNION

Madame, Monsieur,

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

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

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

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

Lionel Calenge
Directeur Général du CHU de La Réunion

QUELQUES CHIFFRES (données 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 **CENTAINES** 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).

HISTORIQUE DU CHU SUD

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

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

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



Et c'est le 1^{er} janvier 2012 que le GHSR fusionne avec le Centre Hospitalier Félix Guyon pour former le Centre Hospitalier Régional ou CHR. Le 29 février 2012, par convention hospitalo universitaire, le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de La Réunion est créé. Conformément au PRS-SOS (Projet de santé Réunion-Mayotte / Schéma d'Organisation des Soins), l'ensemble des établissements du GHSR qui regroupe un peu plus de 3000 professionnels et de 300 étudiants fonctionne dans une logique de complémentarité, définissant les missions des établissements périphériques autour d'un pôle central, siège du Groupe Hospitalier.

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

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

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

L'hôpital de Saint-Joseph réunit des services de médecine polyvalente et de médecine gériatrique, un centre périnatal de proximité ainsi qu'un CMPEA et un CMP.

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

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



FORMALITÉS D'ACCUEIL ET DE SORTIE



1 LE SERVICE ACCUEIL

ADMISSIONS DANS NOS HOPITAUX

Hôpital de Saint-Pierre

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

Entrées programmées :

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

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

Hôpital de Saint-Joseph

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

- De 8 h à 15h30 du lundi au vendredi

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

Hôpital de Saint-Louis

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

Hôpital du Tampon

Entrées programmées

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

Hôpital de Cilaos

Enregistrement des entrées directes à l'accueil :

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

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

2 VOTRE ADMISSION

HORAIRES D'OUVERTURE DU BUREAU DES ADMISSIONS

du lundi au vendredi de 7h30 à 17h30, le samedi de 08h30 à 16h00 et le dimanche et jours fériés de 10h à 17h30.

En dehors de ces horaires, veuillez vous adresser à l'accueil des urgences adultes.

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 le hall d'accueil principal du site 02 62 35 92 100 - agents.be.ghsr@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.



3 VOTRE SORTIE

Les modalités de sortie

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

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

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



Sortie des mineurs

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

Un transport adapté



à votre état de santé

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

4 LES FRAIS D'HOSPITALISATION

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

Comment lire votre facture (avis des sommes à payer)

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

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

Sa légende est la suivante :

- 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 :

- Un 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
- 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

Titre émis en application des articles L. 212A du LP et L.1017-5, R.1042-4 et D.1042-11 du CGCT et L.615-9 du code de la santé.
EST. M. CALDERE, DOCTEUR, TRESORIER GENERAL, S.H.U.

HOPITAL
 CHU DE LA REUNION
 GROUPE HOSPITALIER SUD REUNION
 Allée des Topazes
 97400 SAINT DENIS
 Finess 970408589 N° Siret 20003001300011 NI 1
 Finess 970400057 Visu CREANCE
 POUR TOUTE RECLAMATION TEL AU 0262359043
 LUNDI AU VENDREDI DE 8H A 15H30.

N° TITRE	
Émis et rendu exécutoire le	09/06/2021
N° Bordereau	
N° Feuillet	1
Exercice	2021
RDT	

BENEFICIAIRE
 Nom
 Né(e)
 Prénom
 Né(e) le
 Adresse

Exp.
 TRESORERIE Hospit Réunion
 1E RUE DE PARIS
 97430 LE TAMPON

97430 LE TAMPON
 N° IEP N° IPP Risq-10
 ENTREE:25/04/2021

ASSURE
 Nom
 NN Ben.
 ORG-019740000 N° Mutualiste

Destinataire

OBS. Prestations

DATE	DESIGNATION	NOMBRE	TARIF	TARIF DE RESPONSABILITE	TAUX	A VOTRE CHARGE	PREST	UF
250421	CONSULTATION SPECIALISTE EN ME GS	1,00	39,60		20	5,92	10-402	4900
250421	MAJ CONSULTATION DIMAN	1,00	19,06		20	3,81	10-402	4900
250421	FORFAIT ACCUEIL ET TRAITEMENT ATU	1,00	35,44		20	7,09	10-402	4900



RENSEIGNEMENTS TRESOR PUBLIC

Du lundi au vendredi de 7h30 à 12h00 t61:0262 70 38 00

Quittance 16,82 €

Téléphone BDF BDF 7D930000 RIB 30001000647D93000000097
 IBAN FR6430001000647D93000000097 BIC BDFEFP33CCT

€ Acompte
 € A PAYER 16,82

PAIEMENT EN LIGNE : www.tipi.budget.gouv.fr Identifiant : 017828
 N° entrée : voir talon de paiement.

Budget : H
 Référence : 2021-244565-1

TALON DE PAIEMENT

TALON A JOINDRE A VOTRE PAIEMENT

Pour les modalités de paiement se reporter au verso de présent avis

Références : HTR - n° codique 104014
 étab 97 exercice 2021
 n° entrée 339905071
 n° titre 210244565097000

950033
 CHU DE LA REUNION
 € *

IDENTIFICATION

PC 104014
 + E *
 CR 097 ET 020
 EXC 2021
 BOK 339905071
 III 244565

Montant : 16,82 euros

TRESORERIE HOSPITALIER REUNION
 1E RUE DE PARIS
 97430 LE TAMPON

Ne rien inscrire sous ce trait - ne pas plier

montant en euros

Montant : 16,82 €

00000097213

00017 82002445653399050711040142982806 1682



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

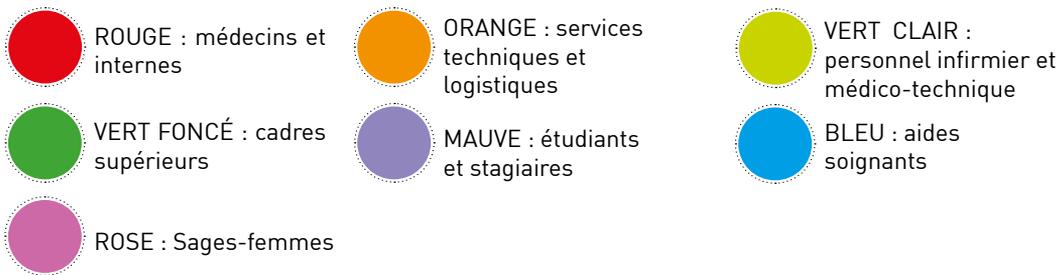
Le médecin ou la sage-femme responsable de votre prise en charge décide de votre traitement et vous informe de votre état de santé.

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 oeuvre 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.

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.

Aide aux victimes de violences

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

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

Boutique

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

Elles se situent :

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

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

Coiffure - Esthétique

Vous pouvez faire appel à une de ces prestations si elles sont proposées dans votre service.

Courrier

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

Monsieur, Madame, Mademoiselle

Service de

CHU Sud Réunion

BP 350 97448 SAINT-PIERRE CEDEX

Linge

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



Parking

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

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

Repas

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

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

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

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 RESPONSABILITE.

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

Téléphone

Lorsque votre chambre est équipée d'un téléphone, vous pouvez recevoir des appels de 7 heures à 21 heures. Vous pouvez vous faire appeler, mais vous ne pourrez pas appeler l'extérieur.

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

Télévision

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

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

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

Pas de pourboire

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

Pharmacie

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



Scolarité

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



Sécurité contre le vol

Nous vous conseillons de remettre vos effets personnels à vos proches. Toutefois, la direction des affaires économiques du CHU sud 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 auprès du régisseur des dépôts à la Direction des Affaires Economiques du lundi au vendredi de 8h à 15h30.

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

Service social 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.

Vidéo protection

Pour votre sécurité et celle de nos collaborateurs, un contrôle des accès de l'établissement est assuré. Par ailleurs, en vertu des dispositions réglementaires en vigueur, et pour mieux garantir votre sécurité et la préservation des biens et équipements, nous vous informons que l'établissement est placé sous vidéo-protection.

Ce dispositif est régi par l'article 10 de la loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 modifiée, et par son décret d'application n°96- 926 du 17 octobre 1996 modifié.

Visites

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

Quelques recommandations à destination des personnes venant voir un proche.

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

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



3 EXERCICE DU CULTE

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

Aumônerie catholique

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

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

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

Aumônerie protestante

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

Aumônerie Musulmane

Le CHU bénéficie de l'intervention d'un aumônier musulman, sur ses sites du CHU. L'aumônier régional a pour missions de répondre dans la discrétion et la neutralité, aux besoins spirituels des patients et d'offrir une écoute à toute personne musulmane malade.

Il est joignable au 0692 23 29 60.

4 LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Le CHU Sud Réunion s'engage à prendre en charge votre douleur.

Pour cela, un Comité de Lutte Contre la Douleur est en place, composé de médecins, de soignants (infirmiers, aides-soignants, kinésithérapeutes, manipulateurs en radiologie, sages-femmes, ...), d'un pharmacien, de cadres de santé. Ce Comité s'assure que votre douleur soit prise en charge en coordonnant les actions de lutte contre la douleur et en formant les professionnels de santé.

Parce que vous êtes le « seul capable d'indiquer l'intensité de votre douleur », vous serez écouté par les équipes de soins afin que soit mis en place le traitement médicamenteux approprié ou toute

autre forme d'analgésie non médicamenteuse ». Tous les moyens seront mis en œuvre pour évaluer votre douleur afin de vous soulager.

Dès lors que vous ressentirez ou vous serez susceptible de ressentir la douleur, celle-ci sera évaluée avec vous et ce jusqu'à disparition complète et durable de la douleur.

Nos équipes de soins apportent une attention particulière sur les modalités d'évaluation adaptées de la douleur notamment pour les patients vivant avec un handicap ou en situation de vulnérabilité.

Notre objectif : anticiper, soulager et réévaluer votre douleur pour vous offrir une prise en charge de qualité de votre douleur.

*Article L. 1110-5 du Code de santé publique stipule que « 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 »

* Manuel de certification de l'établissement de santé : certification des établissements de santé pour la qualité des soins version V2020 (HAS).

5 L'ÉQUIPE MOBILE GÉRIATRIQUE

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

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

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

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

7 LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

6 ACCÈS AUX SOINS PALLIATIFS ET DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

8 SÉCURITÉ INCENDIE

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 tondu, 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.

ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES PATIENTS

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.



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

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

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

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

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





VOS DROITS & OBLIGATIONS



CHARTRE DU PATIENT

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

PERSONNE DE CONFIANCE

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

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

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

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

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

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

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

RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

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

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

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

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

INFORMATION DES USAGERS

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

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.

► 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

À toutes fins utiles, vous pouvez aussi introduire une réclamation auprès de la CNIL : 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 - établissements de santé : certification ».

INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE 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 outils 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. À 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'ÉTUDE, 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

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.

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

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

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

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

Coupon de réponse :

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

Date d'information : le

Nom :

Prénom(s) :

Nom de jeune fille :

Date de naissance :





Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



INFORMATIONS PARTICULIÈRES



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

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

A La Réunion, au 1^{er} janvier 2021, plus de 2200 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.undonpouurlavie.re

CHU Félix Guyon : 02 62 90 54 04

CHU Sud Réunion : 02 62 35 92 46

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



2 DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

Mesure de protection juridique

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

Soins psychiatriques sans consentement

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

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

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

Cette demande est accompagnée :

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

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

- ▶ d'impossibilité de trouver un tiers
 - ▶ existence d'un péril imminent pour la santé de la personne
- L'admission du malade est alors prononcée par le Directeur de l'établissement au vu d'un seul certificat médical émanant d'un médecin extérieur à l'établissement.
- Dans les 24 heures suivant l'admission, le Directeur de l'établissement a obligation, sauf difficulté particulière, d'informer la famille du malade ou, le cas échéant, toute personne susceptible d'agir dans l'intérêt de celui-ci.

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

Alerte cyclonique

En situation d'alerte cyclonique, l'hôpital prend des mesures exceptionnelles, 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.

3 DES ASSOCIATIONS POUR VOUS AIDER



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.).

Information et horaires des permanences Contact : 0262 35 94 00

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 au
0262 35 97 02 ou
au mail natacha.dijoux@chu-reunion.fr



**VOUS
SOUHAITEZ
VOUS
EXPRIMER**



1 LA COMMISSION DES USAGERS

L'expression des usagers sera portée à la connaissance de la Commission des Usagers de manière anonyme.

Les principales missions de la CDU sont de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches, 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.

2 DONNEZ VOTRE AVIS

Afin d'améliorer la qualité des services de soins offerts aux patients, le CHU de La Réunion participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés appelé E-SATIS*.

Pour cela nous vous invitons à nous laisser votre adresse e-mail aux admissions

Quels sont les objectifs de notre démarche?

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

Concrètement, ce que cela signifie pour vous?

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

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

Ce questionnaire est totalement anonyme et ne vous prendra que quelques minutes. Le questionnaire comporte des questions précises concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie. Si vous rencontrez des difficultés de connexion, ou si vous souhaitez obtenir et/ou transmettre des renseignements complémentaires, ce numéro est mis à votre disposition gratuitement depuis un poste fixe : 0800 944 955. Si vous tentez de répondre à l'étude plus de 12 semaines après votre sortie, vous ne pourrez plus remplir le questionnaire et serez redirigé vers une page explicative.

À SAVOIR

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

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

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

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

3 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 8h30 à 16h
- 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 35 91 90 – email : sru.sud@chu-reunion.fr

Pour adresser votre réclamation au Directeur, vous pouvez envoyer votre courrier au :
CHU – SUD Réunion – BP 350 – 97448 SAINT-PIERRE cedex



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'Établissement ou son représentant
Le représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques

DESIGNATION

Les médiateurs médecins

Les médiateurs non médecins

Les représentants des usagers

TITULAIRES

Dr Jean Claude GOUIRY
Dr Yasmina DJARDEM
Dr Antoine CUVELIER
Dr Thomas MASSEGUIN

M. Julien HOUIVET
Mme Nathalie AUFRAÏ
M. Christophe MENARD
M. Alain CORENTHY

Mme Gabrielle FONTAINE
(France Alzheimer)
M. Eric LIONI (Vaincre la Mucoviscidose)
M. Michel BRUN (Oriapa)
M. Antoine FONTAINE (Renaloo)

SUPPLEANTS

Dr Gaëlle LETERME
Dr Ludovic HILT
Dr Abdelhafid EDMAR
Dr Flore PINEAU

M. Gérard VELLAYE
Mme Abeer DARWISH
Mme Amandine MENET
Mme Laurence LACOURT

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 SUD REUNION

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 Sud Reunion

- ▶ 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 Sud Reunion 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 Sud Reunion of liability.
- ▶ Either the patient or a close family member must check out at reception before leaving CHU Sud Reunion, so that we may be sure that your records have been fully completed.

WE WISH YOU THE BEST OF HEALTH

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 septembre 2021

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