

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

TOUTES LES INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE SÉJOUR





TABLE DES MATIÈRES



PRÉSENTATION DES HÔPITAUX DU LÉMAN.....5

Une brève histoire de l'hôpital.....6

L'offre de soins des Hôpitaux du Léman7

Votre accès à l'hôpital.....8

Les différents sites hospitaliers du territoire de Haute-Savoie 10



VOTRE ADMISSION 11

Vos formalités administratives à réaliser12

English speaker - administrative formalities.....16



VOTRE SÉJOUR..... 17

Les informations utiles à votre séjour19

Les services à votre disposition.....22



VOTRE SORTIE23

Les informations utiles à votre sortie.....24



VOS DROITS ET DEVOIRS.....27

Vos droits et informations.....28



NOS ENGAGEMENTS.....35

Notre engagement pour la qualité et la sécurité des soins36



Hôpitaux du Léman
3, Avenue de la Dame
CS 20526
74203 Thonon-les-Bains

Tél : 04 50 83 20 00
Fax : 04 50 26 37 42
www.hopitauxduleman.fr

Conception, mise en page et impression : Kheos
Source carte : Google Maps
Pictos : Flaticon
Photos : Hôpitaux du Léman
Version : mars 2023



facebook.com/HopitauxDuLeman



twitter.com/hopitalthonon



linkedin.com/ch-hopitaux-du-leman

“

Madame, Monsieur, Cher(e) patient(e),

En tant que Directeur et Président de la Commission Médicale d'Établissement, nous vous assurons que chaque professionnel des Hôpitaux du Léman vous accueillera avec conscience, professionnalisme et empathie lors de votre séjour au cours duquel nous mettrons tout en œuvre pour vous permettre de bénéficier de soins de qualité.

Le présent livret d'accueil a pour objectif de vous présenter ce que sont les Hôpitaux du Léman, établissement de référence pour notre bassin de vie, les soins que nous pratiquons et les professionnels qui y travaillent.

Partie prenante du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Léman Mont Blanc, notre hôpital travaille en réseau avec d'autres établissements de santé publics ou privés, pour vous permettre de bénéficier du bon soin au bon moment et au bon endroit.

Fort de ses 1 500 professionnels à votre service, médecins et personnels hospitaliers dévoués et compétents, doté d'un plateau technique moderne et adapté, notre établissement saura vous apporter la satisfaction que vous êtes en droit d'attendre d'un service public de santé.

Pour être certain que notre vision de la qualité corresponde à vos besoins, un questionnaire de satisfaction est à votre disposition. Nous vous encourageons vivement à le remplir afin que nous puissions déterminer les éventuels axes de progrès que l'établissement devra encore travailler pour s'améliorer.

Nous vous souhaitons au nom de notre communauté hospitalière un bon séjour et un prompt rétablissement en vous réitérant notre volonté de tout faire pour vous apporter les soins de qualité que vous êtes en droit d'attendre.

”

Le Directeur
Laurent DONADILLE



Le Président de CME
Dr Mounsef DELOUANE



PRÉSENTATION DES HÔPITAUX DU LÉMAN

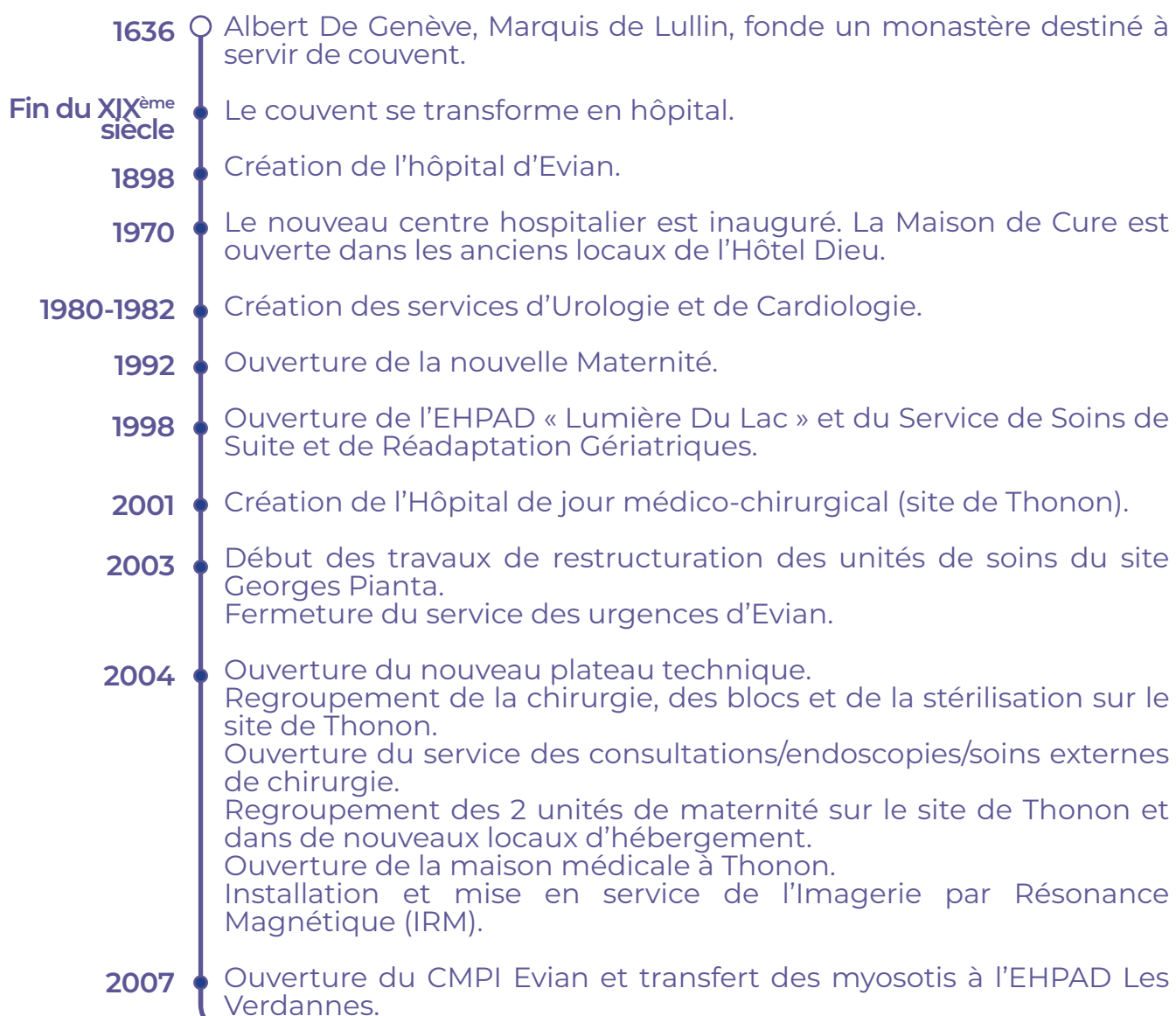


Une brève histoire de l'hôpital

Les Hôpitaux du Léman, certifiés en 2022 par la Haute Autorité de Santé et implantés sur les communes de Thonon-les-Bains et d'Evian-les-Bains, assurent la prise en charge sanitaire de la population du Chablais qui atteindra 174 000 habitants d'ici 2030 et dont l'importance double pendant les saisons touristiques d'été et d'hiver. Le Chablais présente deux facettes, l'une urbaine autour du Lac Léman et l'autre montagnaise. C'est également une région où l'emploi frontalier est important.

Historiquement issu de la fusion des centres hospitaliers de Thonon et d'Evian, le regroupement de l'ensemble des services sur le site de Thonon s'est fait progressivement jusqu'en 2011. Plus de 36 000 patients sont hospitalisés chaque année dans les différentes unités de soins ou dans une des structures d'hospitalisation de jour. 150 000 personnes sont vues en consultations médicales, ou suivent des séances d'éducation qui leur permettent de vivre mieux avec une maladie chronique (diabète, asthme...)

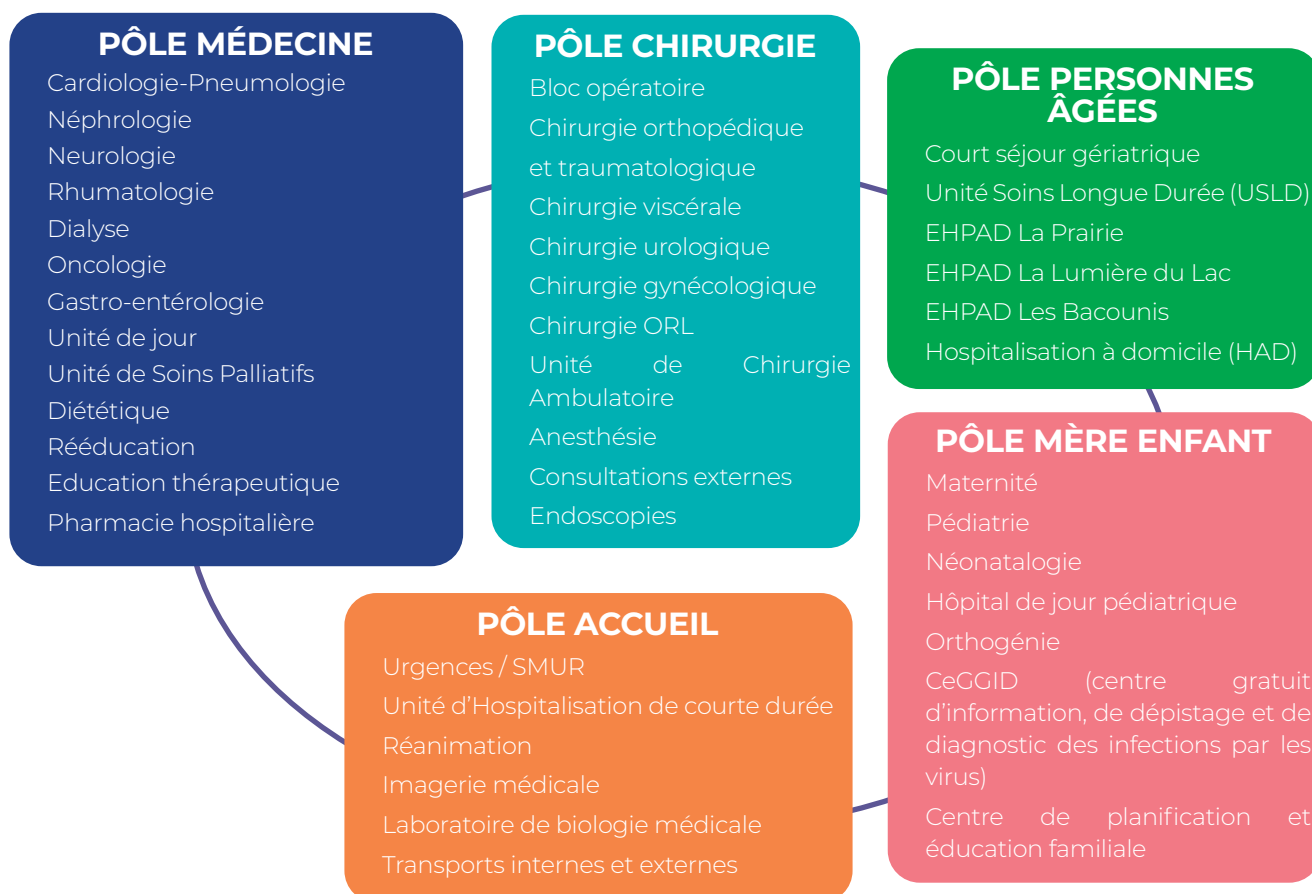
Un service d'accueil des urgences assure 24h/24 les premiers soins à plus de 40 000 personnes par an confrontées à des situations imprévues et aiguës. Un plateau technique moderne apporte une aide souvent précieuse pour les diagnostics et la mise en œuvre de thérapeutiques : bloc opératoire, laboratoire de biologie, imagerie avec scanner ou IRM et pharmacie. Des structures d'hébergement médicalisées (EHPAD et long séjour) peuvent également accueillir patients et résidents : les Verdannes/Bacounis à Evian, la Lumière du Lac et la Prairie à Thonon.

- 
- A vertical timeline with a central line and dots marking key years. The years are listed on the left, and the corresponding events are listed on the right. The timeline starts at 1636 and ends at 2007.
- 1636** ● Albert De Genève, Marquis de Lullin, fonde un monastère destiné à servir de couvent.
 - Fin du XIX^{ème} siècle** ● Le couvent se transforme en hôpital.
 - 1898** ● Création de l'hôpital d'Evian.
 - 1970** ● Le nouveau centre hospitalier est inauguré. La Maison de Cure est ouverte dans les anciens locaux de l'Hôtel Dieu.
 - 1980-1982** ● Création des services d'Urologie et de Cardiologie.
 - 1992** ● Ouverture de la nouvelle Maternité.
 - 1998** ● Ouverture de l'EHPAD « Lumière Du Lac » et du Service de Soins de Suite et de Réadaptation Gériatriques.
 - 2001** ● Création de l'Hôpital de jour médico-chirurgical (site de Thonon).
 - 2003** ● Début des travaux de restructuration des unités de soins du site Georges Pianta.
Fermeture du service des urgences d'Evian.
 - 2004** ● Ouverture du nouveau plateau technique.
Regroupement de la chirurgie, des blocs et de la stérilisation sur le site de Thonon.
Ouverture du service des consultations/endoscopies/soins externes de chirurgie.
Regroupement des 2 unités de maternité sur le site de Thonon et dans de nouveaux locaux d'hébergement.
Ouverture de la maison médicale à Thonon.
Installation et mise en service de l'Imagerie par Résonance Magnétique (IRM).
 - 2007** ● Ouverture du CMPI Evian et transfert des myosotis à l'EHPAD Les Verdannes.

- 2008** • Ouverture de l'unité de Court Séjour Gériatrique (CSG).
Transfert du SSRP Evian transmis à la MGEN.
Création d'un hôpital de semaine de médecine.
Ouverture de l'Hospitalisation à Domicile (HAD).
- 2009** • Ouverture de 2 chambres « Kangourou » en maternité.
Ouverture de l'unité centrale de production de Thonon, Cuisine/Restauration.
Création d'un hôpital de semaine médecine au RHENNE (Rhumato-Endocrino-Nephro).
Transfert de 8 postes de dialyse sur Annemasse.
Ouverture d'un CATTP Adolescent à Thonon et d'un CMP adultes à Evian.
- 2011** • Regroupement de tous les services à Thonon.
Ouverture du bâtiment médecine.
Création de l'Unité de Chirurgie Ambulatoire (UCA).
- 2012** • Extension à 24 lits dans le bâtiment médecine du CSG.
- 2020** • Transfert de l'activité de psychiatrie et de pédopsychiatrie à l'EPSM 74
- 2023** • Début du chantier pour la construction d'un nouveau bâtiment d'hébergement.

L'offre de soins des Hôpitaux du Léman

L'activité médicale au sein des Hôpitaux du Léman est structurée en 5 pôles d'activité clinique et médico-technique.



Votre accès à l'hôpital

Accès routier

Depuis la D1005 : Sortie 3 - Vallée Verte / Hôpital

Bus

Depuis le centre-ville : ligne A direction Collonges-Ciné Léman - arrêt "Hôpital"

Taxi

Une liste de l'ensemble des professionnels est tenue à votre disposition. L'hôpital ne peut en aucun cas choisir un taxi à votre place à l'occasion de votre sortie.

Gare SNCF

renseignements voyageurs au 3635

Aéroport

Genève Cointrin situé sur le territoire Suisse à environ 45 km de Thonon en direction d'Annemasse Douvaine. Pour tout renseignement, contactez depuis la France le 0041 900 57 15 00.



P Parking

1 2 3 4 Bâtiments

1
BÂTIMENT
HÉBERGEMENT

ÉTAGE	SERVICE
SOUS-SOL	PHARMACIE
RDC	ADMINISTRATION BUREAU DES ENTRÉES
RDC	IRM
RDC	SERVICE SOCIAL
1 ^{er}	MATERNITÉ
1 ^{er}	PLANNING FAMILIAL
1 ^{er}	NÉONATOLOGIE
1 ^{er}	PÉDIATRIE
1 ^{er}	UNITÉ DE JOUR PÉDIATRIQUE
2 ^{ème}	VUGGO - CHIRURGIE VISCÉRALE - UROLOGIE - GYNÉCOLOGIE - GASTROENTÉROLOGIE - ORL
3 ^{ème}	MÉDECINE POLYVALENTE
4 ^{ème}	CONSULTATIONS MATERNITÉ-GYNÉCOLOGIE
4 ^{ème}	CONSULTATIONS ADDICTOLOGIE
5 ^{ème}	CARDIOLOGIE
5 ^{ème}	PNEUMOLOGIE
5 ^{ème}	CONSULTATIONS CARDIOLOGIE

2
BÂTIMENT
MÉDECINE

2 ^{ème} SOUS-SOL	COURT SÉJOUR GÉRIATRIQUE
SOUS-SOL	NÉPHROLOGIE-RHUMATOLOGIE-NEUROLOGIE
SOUS-SOL	DIALYSE
RDC	CONSULTATIONS EXTERNES MEDECINE
RDC	PRÉPARATION ACCOUCHEMENT
RDC	UNITÉ DE JOUR
RDC	CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE-TRAUMATOLOGIE

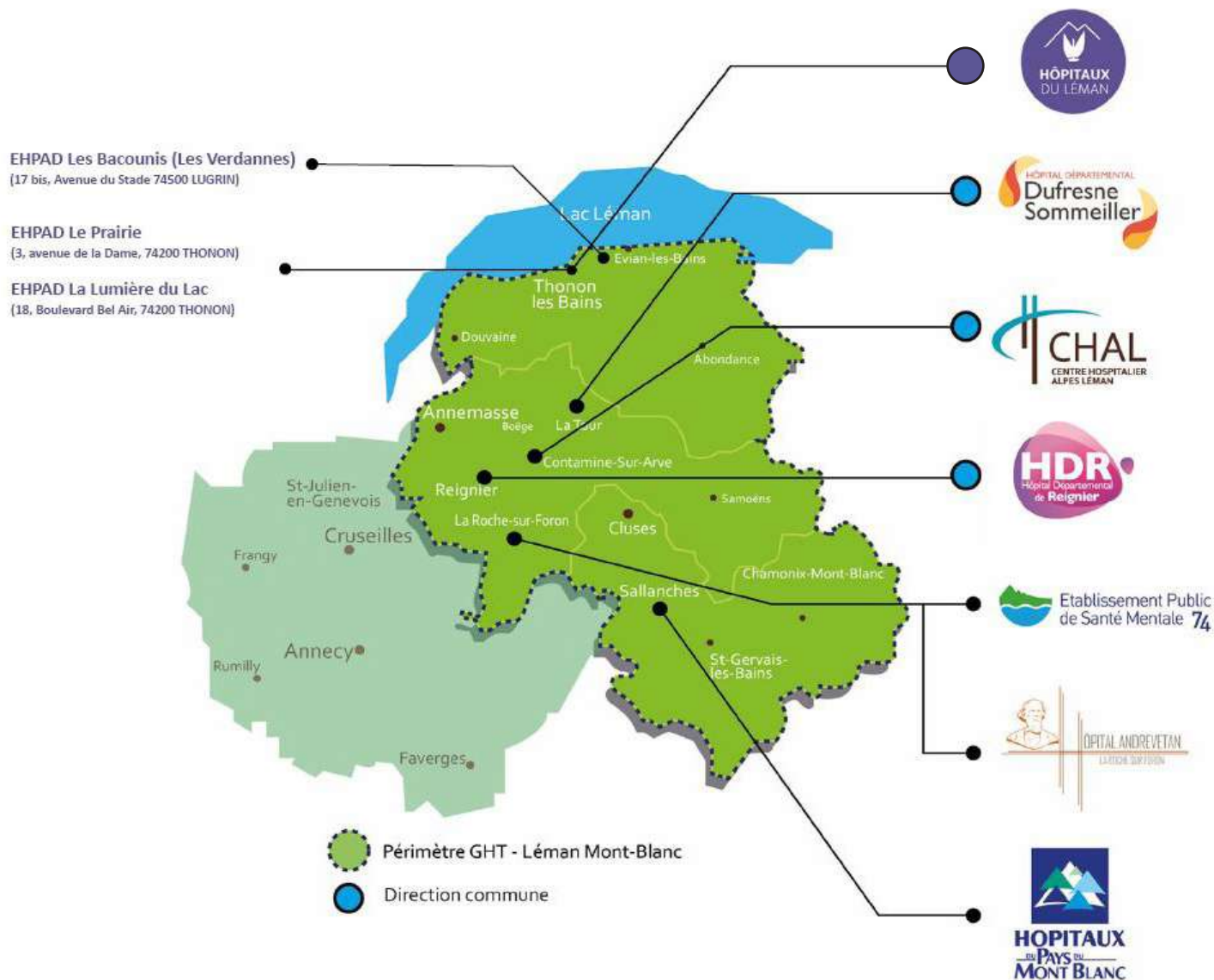
3
BÂTIMENT
PLATEAU
TECHNIQUE

RDC	RÉANIMATION
RDC	URGENTES-UHCD
RDC	CONSULTATIONS EXTERNES CHIRURGIE
RDC	RADIOLOGIE-SCANNER
1 ^{er}	BLOC OPÉRATOIRE
1 ^{er}	LABORATOIRE
1 ^{er}	UNITÉ DE CHIRURGIE AMBULATOIRE
1 ^{er}	SALLE DE NAISSANCE

Les différents sites hospitaliers du territoire de Haute-Savoie

Les Hôpitaux du Léman font partie du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Léman Mont-Blanc.

Le GHT regroupe sept établissements et permet de développer une collaboration entre établissements afin de proposer une prise en charge adaptée sur tout le territoire.



Carte du Groupe Hospitalier de Territoire Léman Mont-Blanc



VOTRE ADMISSION



Vos formalités administratives à réaliser

	Votre situation	Documents à présenter
☐	Dans tous les cas	Pièce d'identité en cours de validité (Carte Nationale d'Identité, passeport, carte de séjour)
☐	Assurés sociaux	Carte Vitale ou attestation de Carte Vitale + carte mutuelle le cas échéant. Indiquer le nom de votre médecin traitant
☐	Bénéficiaires de Complémentaire Santé Solidaire (CSS)	Carte vitale ou attestation de carte vitale + attestation de CSS complémentaire (anciennement CMU)
☐	Accidents de travail	Carte vitale ou attestation de carte vitale + volet n°2 de la feuille d'accident du travail
☐	Affections de longue durée (ALD)	Carte vitale ou attestation de carte vitale + volet 3 de votre protocole de soins pour bénéficier de la prise en charge à 100 % pour les soins liés à votre maladie.
☐	Anciens combattants et victimes de guerre	Carnet de soins conformément à l'article L212-1 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre
☐	Bénéficiaires de l'aide médicale de l'État (AME)	Carte AME ou attestation d'AME
☐	European Union, Iceland, Liechtenstein, Norway and Switzerland citizens	Passport or ID card + European Health Insurance Card

Pour accéder à l'hôpital

- BUS A Arrêt HOPITAL ou ligne N arrêt HOPITAL

Stationnement

- Parking gratuit (nombre de places limité, veuillez à anticiper vos venues et visites)
- 5 parkings à disposition dont un dédié aux urgences et un dédié au service de dialyse
- Des places sont disponibles pour les personnes à mobilité réduite (PMR) et les femmes enceintes
- Un "dépose minute" est à disposition au niveau de l'entrée principale de l'établissement
- Un accès est également réservé aux ambulances

Documents médicaux utiles

- Lettre du médecin traitant
- Ordonnances des traitements médicamenteux en cours
- Comptes-rendus d'examens complémentaires, imagerie (radio, IRM), laboratoire

Effets personnels à prévoir identifiés à votre nom

- Linge personnel : vêtements, pyjama, pantoufles, chaussures
- Gants et serviettes de toilettes, mouchoirs
- Votre nécessaire de toilette
- Appareils dentaires, auditifs, lunettes avec boîtes de rangement
- Canes, déambulateur



Dans le cas d'une hospitalisation programmée ou d'une consultation

Présentez-vous au bureau des admissions avant la date de votre hospitalisation ou consultation, avec les documents mentionnés (cf. tableau ci-contre) pour la prise en charge financière de votre séjour.

Si vous ne bénéficiez d'aucune prise en charge, un acompte du montant estimé de votre séjour sera exigé avant votre entrée.

Vous avez la possibilité d'être hospitalisé(e) de manière confidentielle (non divulgation de votre présence, limitation des visites). La demande est à formuler au bureau des admissions et/ou dans votre service d'hospitalisation.

Dans le cas d'une hospitalisation en urgence

Si les documents demandés (cf. tableau ci-contre) n'ont pas été fournis à votre entrée, vous ou l'un de vos proches devrez compléter votre dossier le plus rapidement possible et avant votre sortie.

Dans le cas d'une hospitalisation d'un mineur ou d'un majeur protégé sous tutelle ou habilitation familiale

Un des parents ou tout autre détenteur de l'autorité parentale sur le mineur ou de la tutelle ou habilitation familiale pour le majeur protégé doit accomplir les formalités d'admission et de sortie.

Une autorisation de soins doit être renseignée et signée par les parents ou le détenteur de l'autorité parentale ou tuteur. **Les deux parents doivent signer ce document en cas d'intervention chirurgicale.**

Par contre, le majeur sous sauvegarde de justice ou sous curatelle exerce personnellement ses droits et reçoit directement les informations relatives à son état de santé. Le curateur ne pourra recevoir du médecin ces informations que si la personne protégée l'y autorise.

Consentement : le majeur sous sauvegarde de justice ou sous curatelle doit, comme tout un chacun, consentir à l'acte médical envisagé. Son consentement est révocable à tout moment. Il ne peut être passé outre un refus, sauf cas d'urgence.

Frais d'hospitalisation (feuillet annexé à ce livret)

Les séjours et les consultations à l'hôpital ne sont pas gratuits. Ils comprennent :

- Le coût du séjour en relation avec votre prise en charge médicale,
- Le coût du forfait journalier qui correspond à une participation aux frais d'hôtellerie et de restauration, facturée du jour d'entrée au jour de sortie,
- Une participation forfaitaire, lorsque les actes dispensés en soins externes ou au cours d'une hospitalisation sont supérieurs à un seuil tarifaire fixé par la réglementation.

Vous pouvez faire une demande de une chambre particulière via le service de conciergerie Happytal situé à l'accueil de l'hôpital. L'attribution se fera sous réserve de disponibilité.

Certains praticiens hospitaliers de l'établissement exercent à titre libéral en secteur 1 (tarifs de la Sécurité sociale) ou secteur 2 (dépassement d'honoraires), en plus de leur activité de service public et dans des conditions strictement réglementées. Si vous souhaitez être soigné à ce titre, les honoraires sont à votre charge et seront remboursés sur la base du tarif de la Sécurité sociale.

Des questions sur la prise en charge de vos frais de séjour, vos droits et vos démarches ?

Les agents du bureau des admissions se tiennent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire ou spécifique à votre situation :

- Par mail : admissionshdl@ch-hopitauxduleman.fr
ou
- Sur place : du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.

En cas de difficultés dans vos démarches, le service social hospitalier peut vous aider. Nous vous invitons à les solliciter :

- par téléphone au **04 50 83 20 84**
ou
- par le biais du personnel soignant

Vous êtes assuré(e) social(e)

Vos frais de séjour sont pris en charge à 80% par la Sécurité sociale. Les 20% restants (le ticket modérateur) sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle pendant les 30 premiers jours d'hospitalisation.

Le forfait journalier reste à votre charge. Néanmoins, certaines mutuelles peuvent le prendre en charge totalement ou partiellement.

Vos frais de séjour seront pris en charge à 100 % si vous êtes dans l'une des situations suivantes :

- vous êtes hospitalisé(e) plus de trente jours consécutifs (votre prise en charge à 100 % débute alors le trente et unième jour) ;
- vous êtes hospitalisé(e) en raison d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle ;
- vous êtes hospitalisé(e) dans le cadre d'une affection de longue durée ;
- vous êtes enceinte, du début de la grossesse jusqu'à 12 jours après l'accouchement ;
- pour votre enfant mineur, s'il est hospitalisé suite à des sévices sexuels ;
- vous percevez une rente pour un accident du travail (avec un taux d'incapacité égal ou supérieur à 66,66 %). Vos ayants droits bénéficient eux aussi de cette prise en charge à 100% ;
- vous êtes titulaire d'une pension d'invalidité, d'une pension de veuf et veuve invalide, d'une pension vieillesse qui a remplacé votre pension d'invalidité, ou d'une pension militaire au titre de l'article L. 212-1 (ex-article 115) ;
- vous dépendez du régime d'Alsace-Moselle ;
- vous bénéficiez de la CSS (anciennement CMU) ou de l'aide médicale de l'état (AME) ;
- vous bénéficiez de la PUMA (Protection Universelle Maladie).

Une couverture maladie universelle garantit à toute personne dépourvue de couverture sociale (et à ses ayants droit) un droit fondamental pour l'accès aux soins, à condition d'être en situation régulière, de résider en France depuis plus de 3 mois et sous conditions de ressources.

Lorsqu'elle est accordée, elle permet :

- Un droit à l'Assurance maladie
- Un droit à une protection complémentaire

L'assistant(e) social(e) se charge d'aider les patients dans leurs démarches en fonction des demandes.



La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

Les Hôpitaux du Léman ont mis en place une Permanence d'Accès aux Soins de Santé ou PASS, qui a pour objectif la prise en charge médico-sociale des plus démunis (délivrance de médicaments, d'examens de radiologie et de laboratoire, mise en place d'une couverture sociale en permettant l'ouverture de droits à la CSS ou l'AME. L'équipe PASS (Médecin, Infirmier, Assistant Social et Psychologue) travaille en étroite collaboration avec tous les services, notamment le service des urgences et de plusieurs partenaires extérieurs.

Permanence tous les jeudis

- de 10h00 à 12h00 à l'accueil de jour Association COALLIA à Thonon les bains
- de 13h00 à 16h00 à la maison médicale près des urgences.

Contact : demander au service les coordonnées de l'assistant(e) social(e) référent(e).

La protection sociale des frontaliers

La prise en charge se fait au vu des droits inscrits sur votre carte Vitale.

Si vous êtes affilié à une assurance suisse, sans présentation d'un accord de prise en charge de votre caisse, vous devez régler vos soins et vous faire rembourser.



• **Patients étrangers ressortissants de l'espace économique européen et ressortissants suisses en séjour temporaire en France**

- Pour les hospitalisations en urgence et imprévues (accident, etc), vous devez fournir la carte européenne d'assurance maladie ou à défaut le certificat provisoire de remplacement qui atteste de vos droits. Dans ce cas la prise en charge est identique à celle d'une personne affiliée à une caisse d'assurance française.
- Pour les hospitalisations programmées (par exemple : chimiothérapie, accouchement,...), vous devez fournir impérativement le formulaire S2 à demander avant votre départ pour la France à votre caisse d'assurance maladie en amont de la première consultation programmant l'hospitalisation. Sans ce formulaire, le séjour est à régler en totalité.

Vous n'êtes pas assuré(e) social(e)

Patients étrangers hors de l'espace européen : vous êtes redevable de la totalité des frais et devez régler avant l'admission.

Si vous avez une assurance voyage, vous devez faire la demande de prise en charge directement et la transmettre au bureau des admissions.



L'Agence Numérique en Santé (ANS) met à votre disposition, « Mon espace santé », qui est un espace numérique de santé pour tous les usagers en France. Celui-ci permet à chacun de stocker ses documents et ses données de santé de façon gratuite et sécurisée et de les partager avec des professionnels de santé.

<https://www.monespaceste.fr>

Votre identité : bien vous identifier pour mieux vous soigner

De nombreux professionnels (accueil, hospitalisation, laboratoire, imagerie...) vont s'occuper de vous et doivent être sûrs de votre identité.

Pour que chaque service ait accès à votre dossier médical, vous devez être correctement identifié(e). Votre identification, c'est l'ensemble des informations dont nous disposons sur vous. C'est vous seul(e) qui nous les fournissez et qui pouvez les contrôler.

Assurez-vous que vous êtes correctement identifié(e) :

- A votre arrivée, au service des admissions ;
- Sur votre fiche de circulation ;
- Sur les étiquettes qui vous sont remises, sur votre bracelet ;
- Lorsqu'un personnel vous demande confirmation de votre identité.

Vos nom(s) de naissance, prénom(s) de naissance, date de naissance, sexe et lieu de naissance doivent être identiques à vos documents officiels d'identité*.

Votre adresse doit être à jour et correctement libellée.

Votre personne de confiance et/ou les autres personnes à prévenir doivent être correctement mentionnées avec leurs numéros d'appel.

***Attention : les documents de la Sécurité sociale ne sont pas des documents officiels d'identité ! Vous devez fournir tous les documents demandés par les agents du bureau des admissions. Votre bonne identification concourt à notre bonne efficacité et à votre confort.**

English speaker - administrative formalities

ADMISSION

The Hôpitaux du Léman is a state health-care provider. If you meet a translation problem, please do not hesitate to ask for a translator at the admission desk.

It is important that you (or one of your relative) present your details to the admission staff at the admission ward. This is to ensure that we get the accurate information.

Open hours:

Main entrance desk : Monday-Friday 8am-6pm and Saturday 8am-12.30pm

Emergency ward desk : Monday-Friday 10.30am-10pm and Saturday-Sunday 12.30am-10pm

Medical cover

A. You belong to EEA** and Switzerland :

a. You are admitted for an emergency (ex: accident...)

Please provide us a valid European Health Insurance Card (EHIC) or a valid certificate provisionally replacing EHIC ? If you were affiliated to the French Health system to be treated on the same basis as a resident of France.

Remember, each country's health system is different and might not include all the things you would expect to get free of charge from your health system. This may mean that you have to make a patient contribution to the cost of your care. You may be able to seek reimbursement for this cost when you are back in your country.

Note

For any medical cover* issued by your private insurance please ask them to fax the documents to **00 33 4 50 83 22 65**

b. You have planned to receive care abroad (ex: chemotherapy...)

If you're thinking about having medical treatment abroad, it is important to understand how it works and the risks involved. If you don't follow the correct procedures, you may end up being responsible for the full cost of treatment. For example, your European Health Insurance Card (EHIC) does not cover going abroad for medical treatment. The EHIC is for emergency treatment that becomes necessary while you're abroad.

It is imperative that you present the S2 form to the admission staff before your very first consultation or admission. The S2 is a direct arrangement between your country's health system and the Hôpitaux du Léman. Prior approval is required. Without this document the full cost of treatment must be settled before your admission in the Hôpitaux du Léman.

B. You do not belong to EEA or Switzerland :

The full cost of treatment must be settled before leaving hospital (except if your private insurance issues a medical cover*).

Note : For any medical cover* issued by your private insurance please ask them to fax the documents to 00 33 4 50 83 22 65,

Discharge

Once it has been decided by the Doctor that you can leave hospital, it is imperative to go to the admission ward to regularize your file. A certificate of discharge will be provided if necessary.

*A medical cover has to indicate the exact amount that will be paid to the Hôpitaux du Léman for your stay, including the detail of insurance excess. A request of medical report is not a medical cover.

**The European Economic Area (EEA) is a free trade zone between countries of the European Union (EU), Iceland, Norway and Liechtenstein.



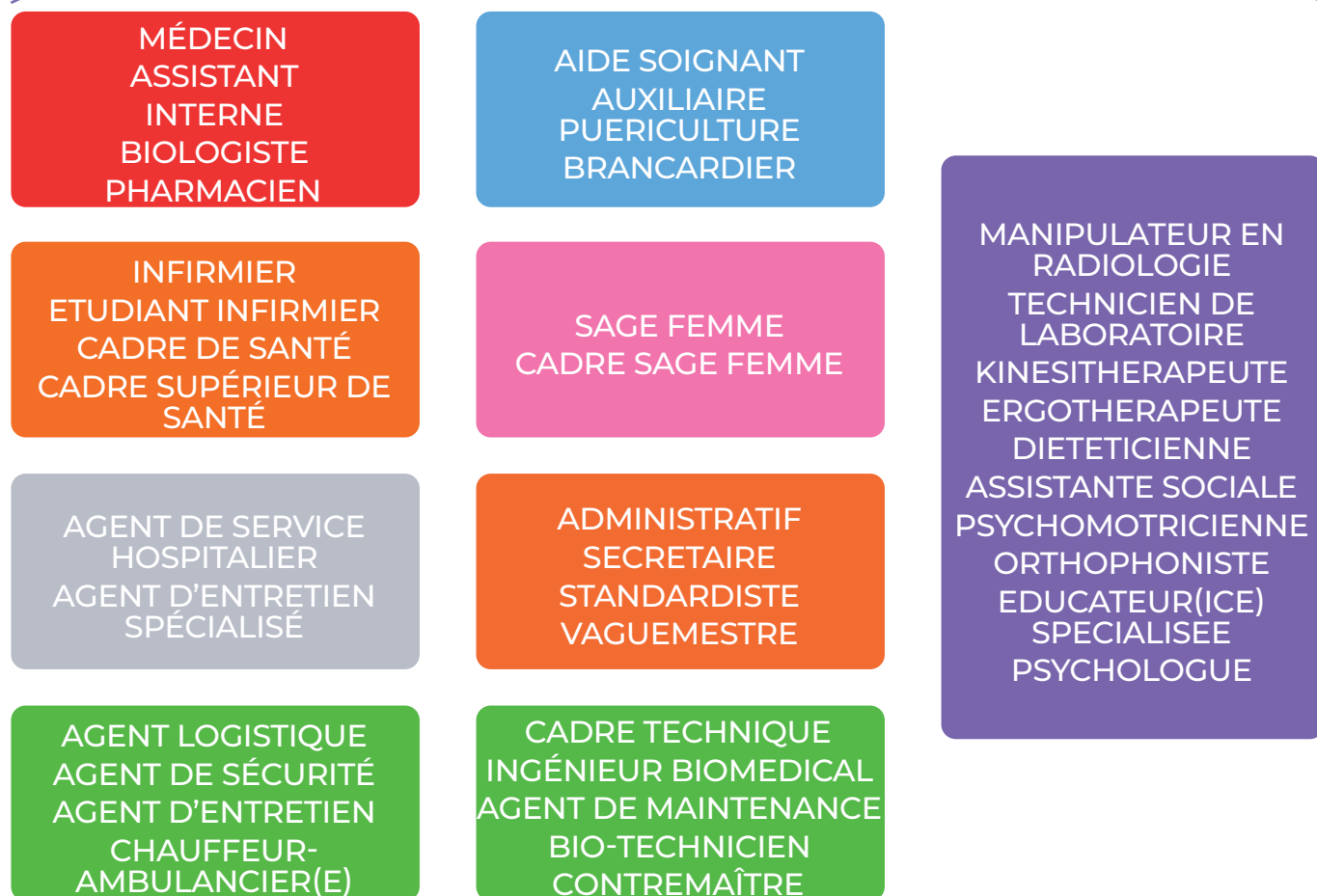
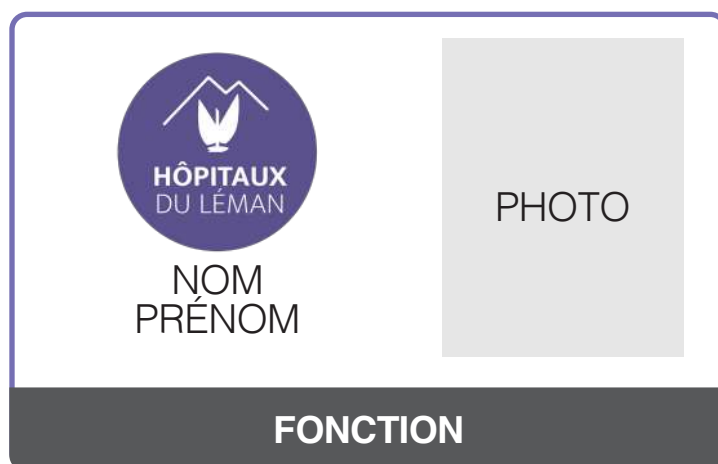
VOTRE SÉJOUR



Ceux qui prennent soin de vous

Les personnels des Hôpitaux du Léman vous accueillent.

Toute personne entrant dans votre chambre doit se présenter. Les différents personnels sont munis d'un badge de couleur permettant d'identifier leur fonction.





Les informations utiles à votre séjour

Modalités d'accueil dans le service de soins

Pour votre sécurité, votre identité et vos données administratives seront vérifiées, et la pose d'un bracelet d'identification sera réalisée.

Traitement personnel

Si vous avez un traitement habituel, vous devez en informer le médecin pour qu'il en assure la continuité. A votre arrivée, vous devez remettre vos médicaments personnels à l'infirmière, ils vous seront rendus en fin de séjour.

En fonction de votre état de santé, mais également selon les spécialités médicamenteuses dont dispose l'établissement, votre traitement pourra être modifié.

Durant votre séjour, il vous est demandé de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux qui sont prescrits par le corps médical hospitalier.

IMPORTANT : durant votre séjour, il est possible qu'un médicament affectant votre capacité à conduire un véhicule vous ait été administré. Il est donc préférable que vous en teniez compte pour votre trajet de retour à domicile.

Visites et appels téléphoniques

Les visites sont autorisées de 13h00 à 20h00 sauf dispositions particulières affichées dans certains services (réanimation, maternité, pédiatrie) ou sur demande d'autorisation exceptionnelle accordée par le chef de service ou le directeur de l'établissement.

De même, si vous souhaitez obtenir des nouvelles de votre proche par téléphone auprès de l'équipe soignante, privilégiez les appels entre 13h00 et 20h00.

Cela permettra à l'équipe soignante de prendre en soins votre proche toute la

matinée dans des conditions optimales et sans interruption de tâches, et si possible privilégier l'appel par la personne de confiance qui sera le relais pour la famille.

Vous avez la possibilité d'être hospitalisé(e) de manière confidentielle (non divulgation de votre présence, limitation des visites). La demande est à formuler au bureau des admissions et/ou dans votre service d'hospitalisation.

Effets personnels et dépôt de biens et de valeurs

Il est déconseillé de conserver avec vous des objets de valeur : bijoux ou moyens de paiement.

Un inventaire de vos effets personnels sera effectué lors de votre admission.

Lors d'une hospitalisation en urgence, il vous est conseillé de déposer votre argent ou vos objets de valeur au coffre.

Le retrait du dépôt peut être effectué pendant les heures de présence du régisseur, à savoir du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00. **L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou détérioration.**

Signalez au personnel soignant que vous portez une prothèse dentaire ou auditive, des lunettes ou des lentilles. Il pourra vous être fourni un boîtier de rangement identifié. **Elles demeurent sous votre responsabilité durant tout le séjour.**

ATTENTION : durant tout le séjour, vous restez responsable de vos biens non déposés au coffre.

Repas



Sauf contre-indication médicale, un choix quotidien de menus vous est proposé. Les menus sont accessibles sur le site internet des Hôpitaux du Léman.

Pensez à signaler vos aversions et allergies alimentaires au personnel du service lors de votre arrivée.

Les repas sont servis dans votre chambre.

Si votre état de santé nécessite un régime particulier, vous serez pris en charge par notre service diététique.



Service social

Le service social hospitalier peut intervenir en collaboration avec les services de soins par le biais de l'assistante sociale.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, prendre contact avec le service social par l'intermédiaire du service où vous êtes hospitalisé. L'assistant (e) social (e) vous rencontrera, vous et/ou votre famille.

Accompagnants

Si vous bénéficiez d'une chambre individuelle, un de vos proches peut y passer la nuit avec l'accord de l'équipe médico-soignante. Vous devez acheter pour cela une prestation accompagnant à l'accueil avant 21h.

Des repas peuvent être servis à un membre de votre famille. Il est préférable de le commander 24 heures à l'avance.

Enseignement scolaire (service pédiatrie)

Des professeurs bénévoles peuvent intervenir sur demande, en fonction de la matière souhaitée, hors vacances scolaires et week-end. Il faut au préalable l'accord de l'enfant, des parents et du médecin responsable.

Le mercredi après-midi, un clown rend visite aux enfants : Rosalie, Patou ou Babalou.

Culte

Vous avez la possibilité de recevoir la visite de ministres des cultes de différentes confessions.

Pour faire appel au ministre du culte de votre choix, adressez-vous au Cadre de Santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e) ou hébergé(e). L'équipe de l'aumônerie assure auprès de chacun, patients, familles, une présence chaleureuse et une écoute respectueuse.



Une permanence a lieu du lundi au vendredi de 10h30 à 18h00 au rez-de-chaussée de l'hôpital, à proximité de l'IRM.

Chambre mortuaire

Les Hôpitaux du Léman disposent d'une chambre mortuaire sur leur site.

Dans la mesure des possibilités d'accueil de la chambre mortuaire, vous pourrez, ainsi que vos proches, vous recueillir auprès de votre défunt dans un salon prévu à cet effet.



Les visites sont possibles sur RDV du lundi au vendredi de 8h30 à 16h00 et le week-end et jours fériés de 8h00 à 18h00.

Un agent mortuaire est présent sur le site. Il se tient à votre disposition pour tout renseignement.

Pour joindre la chambre mortuaire, contactez le standard au 04 50 83 20 00.



Fauteuil roulant

Pour vos déplacements et à l'occasion de votre entrée ou sortie d'hospitalisation, des fauteuils sont mis à disposition à l'accueil.

Le fauteuil personnel doit être identifié au nom du patient.



Courrier

Le courrier est distribué du lundi au vendredi dans les unités de soins.

Pour vos envois, une boîte aux lettres est à votre disposition au rez-de-chaussée près des ascenseurs.



Le courrier à destination des patients doit être adressé sous cette forme :

Madame ou Monsieur XXX
N° de chambre / Service
Hôpitaux du Léman
3 avenue de la Dame
CS 20526
74203 Thonon Les Bains Cedex

Promenades et sorties provisoires

Elles sont possibles si le médecin les autorise. Il est impératif de prévenir l'infirmière du service dès que vous quittez votre chambre même pour un court moment.

Une tenue correcte est exigée lors de vos déplacements au sein de l'établissement.

Une permission de sortie provisoire peut vous être accordée par le médecin du service pour une durée maximum de 48 heures. Un formulaire vous sera remis dans le service.

Si vous demandez à quitter l'établissement contre avis médical, il vous sera demandé de remplir une attestation précisant que vous avez pris connaissance des dangers de cette sortie prématurée.



NOTES

.....

.....

.....

.....

Les services à votre disposition

Boutique – Télévision – Internet

L'espace «Entre-Parenthèse», société privée, situé dans le Hall principal de l'hôpital vous propose un kiosque à journaux, différents articles et sa cafétéria.

Il gère la prestation de location de téléviseurs et Internet.

La boutique «Entre-Parenthèse» est à votre service du lundi au dimanche ainsi que les jours fériés en fonction des horaires affichés.

Des distributeurs de boissons et friandises sont installés dans le Hall principal et au service des urgences. Le paiement est possible par carte bancaire ou espèces.

Conciergerie

Happytal est une conciergerie qui propose diverses prestations et assure la gestion des chambres particulières. Les prestations sont facturées.

Pour contacter la conciergerie :

- Les concierges sont à votre disposition au comptoir à l'entrée de l'établissement du lundi au vendredi de 9h à 17h.
- Par téléphone au 04 80 16 13 67
- Par mail :

hopitauxduleman@happytal.com

Pour commander vous rendre sur le site **www.happytal.com**



happytal 
le sourire en plus





VOTRE SORTIE



Les informations utiles à votre sortie

La sortie du service

Votre sortie est prononcée par le médecin. Vous devrez vous présenter au bureau des admissions pour régulariser votre dossier administratif et obtenir un bulletin d'hospitalisation.

Votre état de santé peut nécessiter un transfert vers un autre établissement de soins. Ce transfert sera organisé par le service.

Avant de quitter le service, pensez à :

- Demander vos documents médicaux : lettre de liaison, examens, ordonnances, compte-rendu
- Vérifier que vous n'avez rien oublié
- Restituer la télécommande de la télévision

Les transports

Si vous êtes éligible, les médecins de l'hôpital prescrivent les transports pour les sorties, les transferts vers un autre établissement ou les consultations et examens qu'ils ont programmés. Cette prescription ouvre la possibilité d'un remboursement.

En dehors de ces cas ou en cas de modifications de votre état clinique, la rédaction d'une prescription médicale de transport relève de votre médecin traitant.

La prescription médicale doit vous être remise avant la réalisation du transport.

Sauf situation d'urgence, aucune prescription ne peut être établie par les médecins hospitaliers une fois le transport effectué.

Si vous faites appel à un transport sans être muni d'une prescription, il sera à votre charge sans possibilité de remboursement.

La pochette de sortie

Une pochette de sortie vous sera remise lors de votre départ. Elle comprend les documents cités ci-dessus, dont la lettre de liaison. Votre médecin traitant en recevra un exemplaire par courrier.

Le paiement de vos frais de séjour

Votre paiement peut être effectué :

- **Par internet** : au moyen d'une carte bancaire ou prélèvement unique, en vous connectant à l'adresse électronique suivante :

www.payfip.gouv.fr

1. Cliquer sur accéder au paiement
2. Renseigner « l'identifiant de la collectivité » situé au recto de l'avis de somme à payer au-dessus du talon de paiement
3. Saisir la référence située au recto de l'avis de somme à payer mentionnée sous le montant à payer.
4. Indiquer le montant à payer
5. Saisir le « N° d'entrée » situé au recto du présent avis de somme à payer au milieu du talon de paiement.
6. Valider à chaque nouvel écran, suivez ensuite les instructions pour le paiement et sauvegarder votre reçu

- **Par virement bancaire ou postal** en rappelant obligatoirement dans la zone correspondante les références du titre (portées en haut et à droite de l'avis des sommes à payer) établi à l'ordre du Trésor Public dont les références bancaires figurent au recto de l'avis des sommes à payer.

- **Par chèque bancaire ou postal** à l'ordre du Trésor Public, avec le talon de paiement dans l'enveloppe dument affranchie :

Trésorerie hospitalière Alpes Léman
Centre Hospitalier Alpes Léman
Bâtiment Le Môle
558 route de Findrol
74130 CONTAMINE S/ ARVE

- Chez le buraliste agréé de votre choix, grâce au service de paiement de proximité des factures du quotidien.



Enquête de satisfaction

Nous vous remercions de bien vouloir compléter le questionnaire de satisfaction que vous trouverez joint à ce livret. Vous pouvez le remettre à l'équipe de soins ou dans la boîte aux lettres située à la sortie de chaque service.



Vous avez également la possibilité de le remplir en ligne en consultant le site internet **hopitauxduleman.fr** ou en scannant le QR ci-contre.

Nous vous remercions de communiquer votre adresse email au bureau des admissions. Ceci nous permettra de vous faire parvenir le questionnaire national en ligne E-SATIS dans les 15 jours suivant votre séjour.

Partager votre vécu nous aidera à améliorer les conditions d'accueil et de séjour des futurs hospitalisés.



Facturation

Si vous souhaitez des renseignements sur le décompte ou la mise à votre charge des sommes dues, adressez-vous au service des admissions de l'hôpital par téléphone au : **04 50 83 20 27**

Vous pouvez aussi interroger la Trésorerie hospitalière Alpes Léman.

Les voies de recours

Dans un délai de deux mois suivant la réception de l'avis de somme à payer, vous pouvez contester la somme mentionnée au recto en saisissant directement le Tribunal administratif compétent.

Vous pouvez auparavant faire un recours gracieux auprès du directeur de l'hôpital : l'absence de réponse pendant 2 mois vaut décision implicite de rejet.



NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



VOS DROITS ET DEVOIRS



Vos droits et informations

L'accès au dossier médical et durée de conservation

Vous avez accès aux informations formalisées concernant votre santé qui sont stockées dans votre dossier patient (dossier médical et dossier de soins infirmiers) directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez.

La demande de communication d'informations médicales doit être formulée par courrier à l'attention de Monsieur le Directeur des Hôpitaux du Léman.

Dans le cas d'une personne mineure ou majeur sous tutelle ou habilitation familiale, le droit d'accès est exercé par le ou les titulaires de l'autorité.

Le consentement du patient mineur ou sous ce type de protection n'est donc pas à recueillir. Toutefois, la personne mineure qui souhaite garder le secret sur un traitement ou une intervention peut s'opposer à ce que le médecin communique au titulaire de l'autorité parentale les informations qui ont été constituées à ce sujet. Le médecin doit donc faire mention écrite de cette opposition dans le dossier médical du mineur.

En cas de décès du patient, le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayants droit, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès.

La demande des ayants droit doit répondre obligatoirement à l'un des motifs suivants : connaître les causes de la mort, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir leurs droits.

Après accord du directeur, le demandeur a le choix d'obtenir communication des informations par différents moyens :

- Par consultation sur place (gratuite) en présence d'un médecin pour complément d'information avec, le cas échéant, remise de copies de documents.
- Par retrait sur place par le demandeur ou une personne ayant procuration à l'obtention des copies des éléments demandés auprès de l'Unité des Dossiers Médicaux (UDM).
- Par l'envoi de copies de documents à son domicile ou au médecin de son choix.

Dans tous les cas, la délivrance de copies est à la charge du demandeur.

L'envoi des documents par la poste sera fait obligatoirement en recommandé avec accusé de réception et à la charge du demandeur.

Conformément à la réglementation, la durée de conservation des dossiers est de 20 ans à compter de votre dernière venue et de 10 ans en cas de décès.

Le bureau de communication des dossiers médicaux est ouvert au public de 9h00 à 12h00 par téléphone au :

04 50 83 28 47





Protection des données à caractère personnel aux Hôpitaux du Léman

Les Hôpitaux du Léman sont soucieux de la protection de vos données personnelles et s'engagent à les protéger en conformité avec la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (Règlement Général sur la Protection des Données dit « RGPD »).

Les Hôpitaux du Léman ont désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO) que vous pouvez joindre par mail pour répondre à toutes vos questions concernant la protection des données personnelles.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous bénéficiez de plusieurs droits, détaillés ci-dessous.

Droit de l'information	Chaque traitement de données est enregistré dans un registre de traitement.
Droits d'accès	Vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de ces données personnelles.
Droit de rectification	Si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez exiger que ces données personnelles soient modifiées en conséquence.
Droit d'opposition	Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles pour des motifs liés à votre situation particulière. Le responsable de traitement démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement des données qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés.
Droit à la portabilité des données	Pour les traitements de données fondés sur le consentement ou sur un contrat, vous avez le droit à la restitution des données personnelles que vous nous avez fournies ou, lorsque cela est possible techniquement, de les transférer à un tiers.
Droit de l'effacement ou "droit à l'oubli"	Vous pouvez exiger l'effacement de vos données personnelles excepté pour les traitements de données nécessaires aux fins de diagnostics médicaux, de la gestion des services de soins de santé, pour des motifs d'intérêt public, dans le domaine de la santé publique.
Droit à la limitation du traitement de données	La limitation du traitement de vos données personnelles peut être effectuée dans certains cas

Vous pouvez exercer ces droits en écrivant au Délégué à la Protection des Données (DPO) des Hôpitaux du Léman :

- par mail à dpo@ch-alpes-leman.fr
- ou
- par courrier à l'adresse ci-contre :

Hôpitaux du Léman
Direction Générale
Délégué à la Protection des Données (DPO)
3 Avenue de la Dame
CS 20526
74203 THONON LES BAINS CEDEX

Conformément à l'article 12-3 du RGPD, les Hôpitaux du Léman ont un délai d'un mois à compter de la réception de la demande pour répondre à votre demande. Au besoin, ce délai peut-être prolongé de deux mois, compte-tenu de la complexité et du nombre de demandes.

Par ailleurs, au regard de l'article 15-3 du RGPD, les Hôpitaux du Léman peuvent exiger le paiement des frais raisonnables basés sur les coûts administratifs pour toute copie supplémentaire demandée par la personne concernée.

Si vous estimez que vos données ne sont pas traitées conformément à la réglementation relative aux données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL).



www.cnil.fr

Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger ses directives anticipées au cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles sont révocables à tout moment et seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement.

Pour rédiger vos directives anticipées, un livret de recueil est joint à ce livret. Il est également téléchargeable sur le site internet de l'établissement ou disponible en scannant le QR code ci-contre. Vous pouvez également vous le procurer à l'accueil de l'établissement.



Don d'organes et de tissus

En France, la loi indique qu'après notre décès, nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner. C'est le principe du consentement présumé.

Si vous le souhaitez, il vous appartient de faire connaître votre opposition :

- En vous inscrivant sur le registre national des refus (RNR)

<https://www.registrenationaldesrefus.fr>

- En rédigeant votre opposition au don sur vos directives anticipées

- A minima, en ayant informé vos proches

L'équipe de coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus des Hôpitaux du Léman (établissement autorisé aux prélèvements) est susceptible de prendre contact avec vos proches en cas de décès pour évoquer un éventuel prélèvement.

Si vous souhaitez des informations, vous pouvez contacter la coordination hospitalière au don d'organes et de tissus (CHDOT) au : **04 50 83 23 63**

Désignation d'une personne de confiance

Si vous êtes majeur(e), vous pouvez désigner une personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant). Cette personne sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à votre fin de vie. Elle pourra également vous accompagner tout au long de vos soins et au cours des décisions à prendre. La désignation de la personne de confiance est effectuée par écrit. **Le formulaire « La personne de confiance, faire connaître sa volonté » est joint au livret à cet effet.** Cette information est notée dans votre dossier médical.

Prenez le temps d'y réfléchir et de vous assurer que la personne que vous présentez est d'accord.



La relation avec les Représentants des Usagers

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits du patient, vous rend acteur de votre prise en charge en vous permettant de :

- Recevoir les traitements respectant la qualité des soins et la sécurité, adaptés contre la douleur
- Décider pour votre santé
- Désigner une personne de confiance
- Être informé et donner votre consentement éclairé
- Faire connaître vos directives anticipées
- Accéder à votre dossier médical
- Faire respecter vos droits en tant qu'utilisateur en vous adressant aux représentants des usagers, membres d'associations indépendantes de l'établissement.

Les Représentants des Usagers, à l'hôpital comme en EHPAD, sont mandatés par l'Agence Régionale de Santé.

Vous pouvez les joindre par email :
CDU@ch-hopitauxduleman.fr

La Commission des Usagers (CDU)

Cette commission mise en place par le décret du 1er juin 2011 représente les usagers dans l'établissement de santé.

Elle se réunit au moins quatre fois par an sur convocation de son président pour procéder à l'examen des réclamations.

Elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches pour les réclamations ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel.

Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

La CDU se compose des membres suivants:

- Président
- Vice-président
- Deux médecins médiateurs
- Représentants du personnel
- Deux médiateurs non médicaux
- Quatre représentants des usagers
- Représentant de la Commission Médicale d'Établissement
- Représentant des organisations syndicales
- Deux représentants de la Commission des Soins Infirmiers, Rééducation et Médico-techniques.

Vous pouvez envoyer vos doléances mais aussi vos remerciements :

- Par email :
CDU@ch-hopitauxduleman.fr
- Par courrier à :

Les Hôpitaux du Léman
Représentants des Usagers
3 avenue de la Dame – CS 20526
74203 Thonon les Bains Cédex

Doléances, réclamations et remerciements

Vous pouvez les exprimer par écrit (mail ou courrier) en vous adressant à la direction de l'établissement. Une réponse est systématiquement apportée.

M. Laurent DONADILLE, Directeur
3 avenue de la Dame – CS 20526
74203 THONON les Bains

N'hésitez pas à vous rapprocher de la Commission Des Usagers (CDU). Elle veille au respect des droits des usagers et peut vous aider dans vos démarches. Elle est notamment composée de représentants des usagers, des médiateurs médicaux et non médicaux et d'un représentant de la Direction.

Vous pouvez joindre les représentants des usagers par email :

CDU@ch-hopitauxduleman.fr

Signalement d'évènements indésirables associés aux soins

Vous avez la possibilité de déclarer un évènement indésirable survenu lors d'un acte de soins (médicaments, infection, etc).

Cette déclaration sera transmise à l'Agence Régionale de Santé (ARS) qui, si nécessaire, vous contactera pour recueillir davantage de renseignements. Elle vous informera également des suites données à votre signalement.

Pour déclarer, le Ministère de la santé et des solidarités met à votre disposition un portail pour faire la déclaration :

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



La maison des Associations d'Usagers

La maison des Associations d'Usagers constitue un lieu d'accueil et d'information pour les patients et leurs proches.

Vous trouverez également les informations sur le feuillet « Maison des Associations d'Usagers » et sur le site internet de l'hôpital :

www.hopitauxduleman.fr



Vous y trouverez :

- Un espace d'accès libre et gratuit dans l'esprit du Service Public.
- Un lieu d'accueil et d'information pour les patients et leurs proches.
- Une aide pour l'accompagnement d'un proche (maladie/handicap).
- Une qualité d'écoute et de conseil dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité.
- Un lieu de ressources pour les professionnels.

Des permanences sont assurées par les associations UNAFAM, JALMALV et AFTC une fois par semaine : le planning est consultable sur le site internet des Hôpitaux du Léman

www.hopitauxduleman.fr



Chartes

Nous vous invitons à prendre connaissance de la Charte de la personne hospitalisée ci-contre.

D'autres chartes sont appliquées et consultables sur le site internet et affichées dans les unités de soins, pour en prendre connaissance scannez les QR-Code ci-dessous.

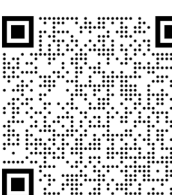
Charte de l'enfant hospitalisé



Charte Romain Jacob

12 recommandations pour un meilleur accès aux soins des personnes vivant avec un handicap

Charte de la laïcité dans les services publics



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.

RÈGLES DE VIE COLLECTIVE



Hôpital sans tabac (ni cigarette électronique)

Il est strictement interdit de fumer ou vapoter dans l'enceinte de l'établissement

décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006.



Nuisances sonores

Vous devez respecter le repos des autres en limitant le bruit. Utilisez avec discrétion les appareils radio, télévision et éviter les conversations bruyantes notamment téléphoniques.



Hygiène

Vous-même et vos proches devez veiller au strict respect des règles d'hygiène.

Vous pouvez procéder à une désinfection des mains avec la Solution-Hydro-Alcoolique (SHA) mise à disposition.



Alcool et stupéfiants

L'introduction de produits stupéfiants, boissons alcoolisées ou produits dangereux est strictement interdite.



Courtoisie et respect

Vous devez faire preuve de respect envers les professionnels, les usagers et les visiteurs.

Tout acte de violence verbale ou physique envers le personnel et les usagers constitue une infraction du code pénal et fera l'objet de poursuites.



Propreté

Nous vous demandons de respecter la propreté des locaux.

Il est déconseillé de conserver des denrées alimentaires sans en avertir l'équipe soignante.



Animaux

Les animaux ne sont pas autorisés dans l'établissement

Une tenue vestimentaire correcte est exigée lors des déplacements hors de la chambre.



NOS ENGAGEMENTS



Notre engagement pour la qualité et la sécurité des soins

Il s'agit d'un engagement porté par l'ensemble des équipes de soins qui allie pertinence des soins, évaluation des pratiques, maîtrise des risques associés à chaque prise en charge, coordination et collaboration tout au long du parcours patient.



Cette démarche est centrée sur le résultat pour l'usager :

- Garantir la qualité des prises en charge cliniques
- Développer la coordination des prises en charge entre la ville et l'hôpital
- Mettre en œuvre une politique de gestion des risques et des infections associées aux soins
- S'engager de façon pérenne dans une démarche d'évaluation des pratiques professionnelles



Les Hôpitaux du Léman participent au recueil des indicateurs nationaux de qualité et sécurité des soins (IQSS). Vous trouverez nos résultats dans tous les panneaux d'affichage qui vous sont destinés dans l'ensemble de l'établissement et sur le site internet des Hôpitaux du Léman ou sur le site HAS Qualiscope.

Label de qualité de prise en charge de la Maternité des Hôpitaux du Léman

Signalement d'évènement indésirable associé aux soins

en charge vont vous aider à reconnaître, prévenir, soulager et à évaluer votre douleur.

Les Hôpitaux du Léman sont engagés dans la lutte contre les infections nosocomiales.

Une infection est dite nosocomiale ou associée aux soins si elle est contractée par un patient lors de sa prise en charge dans un établissement de soins. Le renforcement de la sécurité des soins vis-à-vis du risque infectieux est une priorité portée par l'ensemble des professionnels. Des moyens spécifiques sont mis en œuvre pour lutter contre ces infections, suivis par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) ainsi qu'une Équipe Opérationnelle d'Hygiène.

Notre engagement dans la lutte contre la douleur

Les Hôpitaux du Léman sont engagés dans la prévention de votre douleur.

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) et une Equipe Mobile Douleur agissent au quotidien pour actualiser les pratiques et former les équipes soignantes. Les professionnels qui vous prennent

Sécurisation du Circuit du médicament

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration et de sécurisation du circuit du médicament et des produits de santé.

Handicap

Les Hôpitaux du Léman appliquent la charte Romain Jacob qui régit les 12 recommandations pour un meilleur accès aux soins des personnes vivant avec un handicap.

Une convention en ce sens a été établie en partenariat avec l'APEI THONON-CHABLAIS.

Tout au long du séjour, des mesures adaptées sont mises en œuvre pour préserver l'autonomie des personnes porteuses d'un handicap. L'aptitude du patient fait l'objet d'une évaluation systématique. Les besoins et préférences du patient sont pris en compte pour adapter le projet de soins.



L'établissement met à disposition des équipements pour assurer l'autonomie des patients :

- Places de parking dédiées
- Accès pour les personnes à mobilité réduite (PMR) en rez-de-jardin
- Ascenseur avec dispositif sonore
- Documentation en FALC (Facile à lire et à comprendre).

Soins palliatifs

Une équipe mobile de soins palliatifs intervient, sur demande, dans tous les services pour aider les patients atteints d'une maladie chronique grave et accompagner les personnes en fin de vie.

Education thérapeutique

Plusieurs programmes d'éducation thérapeutique sont proposés par les Hôpitaux du Léman.

Un programme est un ensemble coordonné d'activités éducatives destiné à des patients vivant avec une maladie chronique, ainsi qu'à leur entourage. Ce programme répond à un cahier des charges national. Il est mis en œuvre après autorisation de l'Agence régionale de santé.

Cela consiste en des interventions éducatives ludiques organisées par des professionnels experts de la maladie (médecin, pharmacien, infirmier, diététicien, psychologue, Enseignant en Activité Physique Adaptée, kinésithérapeute,...), formés pour vous apprendre avec des mots simples, des jeux, à comprendre la maladie, le traitement.

Ces séances se déroulent pour la plupart à l'hôpital sur une journée, une demi-journée ou sur des séquences de 2 heures. Ces ateliers peuvent se faire avec d'autres personnes qui ont la même maladie ou seul selon les attentes.

Des séances pour quelles maladies aux Hôpitaux du Léman ?

Pour le diabète type 1 pour enfants adolescents et leurs parents, le diabète gestationnel, l'asthme (séances pour adultes et pour enfants et leurs parents), la bronchite Chronique ou BPCO (BronchoPneumopathie Chronique Obstructive), la polyarthrite rhumatoïde, la spondylarthrite ankylosante, la maladie rénale chronique, la maladie de Parkinson et la maladie d'Alzheimer.

Pour s'inscrire contacter l'UTEP 74 :

au **04 50 83 28 60**

(permanence téléphonique le jeudi de 8h30 à 17h00)

ou par mail :

contact-etp@ch-hopitauxduleman.fr

Un premier rendez-vous est fixé pour faire un bilan individuel puis des séances collectives ou individuelles correspondant aux besoins sont programmées.

L'ensemble des interventions qui vous sont proposées sont gratuites.

Annnonce d'un dommage associé aux soins

Cette annonce consiste avant tout à établir un espace de dialogue entre soignant et patient. Elle vise à maintenir ou restaurer une véritable relation de confiance. Les professionnels de santé sont sensibilisés et formés pour s'inscrire dans cette démarche d'amélioration des pratiques professionnelles.

Démarche éco-responsable

L'établissement s'est engagé dans une démarche éco-responsable. Concrètement, cela se traduit par exemple par l'acquisition de véhicules électriques et par une réflexion sur la réduction des déchets...

NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Réservé pour pochette
à rabat**



Vue aérienne 3D du futur bâtiment d'hospitalisation

Votre hôpital se modernise !
Votre santé au coeur de notre projet

Suivez les **Hôpitaux du Léman** sur :



www.hopitauxduleman.fr