

CENTRE HOSPITALIER —
PERPIGNAN

LIVRET D'ACCUEIL

de la personne hospitalisée



www.ch-perpignan.fr





Maison d'Accueil Hospitalière

*Dans un cadre chaleureux, **la Maison des Étoiles** accueille les familles et les proches des patients hospitalisés ainsi que des patients en pré et post hospitalisation. Cette structure concerne plus particulièrement les personnes dont la résidence est éloignée du lieu de soins et de leurs proches.*



Du Lundi au Vendredi

de 9h30 à 12h30 et
de 13h30 à 17h30



9 rue des xirmens 66000 Perpignan



04.68.59.28.94



maisondesetoiles66@orange.fr



Suivez, aimez et partagez !...



LA_MAISON_DES_ETOILES_66

ÉDITO

Chère patiente, Cher patient,

Ce livret d'accueil vous est remis pour vous transmettre des informations sur votre séjour hospitalier.

L'ensemble des professionnels que vous allez rencontrer dans votre parcours de soins vous souhaite la bienvenue et reste à votre écoute, ils s'engagent à vous délivrer des soins individualisés et de qualité pour vous accompagner au mieux dans ce moment particulier.

Premier établissement public de santé des Pyrénées Orientales, le Centre Hospitalier de Perpignan dispose d'un plateau technique moderne, innovant et performant pour être au plus près de vos besoins.

Fidèle aux principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité du service public, l'établissement garantit une prise en charge optimale du patient sous l'égide éthique et d'une démarche qualité.

Ce livret d'accueil a été rédigé de manière à faciliter votre séjour et à vous informer sur vos droits.

Il vous apportera des informations pratiques pour vous guider dans vos démarches tout en précisant les règles de vie nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement.

CENTRE HOSPITALIER —
PERPIGNAN

WIFI PATIENTS À L'HÔPITAL



Les patients, parents ou aidants possédant un ordinateur, une tablette ou un téléphone peuvent surfer sur Internet durant leur séjour à l'hôpital.

- > Cliquez sur "**CHP-Patients**" dans les propositions de réseaux Wifi.
- > Sur le formulaire, saisissez nom, prénom, e-mail, cochez la case d'acceptation des conditions générales d'utilisation et cliquez sur la case « me connecter ».
- > Votre code d'activation vous sera envoyé par sms.
- > Connectez-vous.
- > Votre compte est actif !



GRATUIT

SOMMAIRE

6 BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER

Le Centre Hospitalier de Perpignan
Accéder au Centre Hospitalier
Répertoire des services
Nous connaître
Nos chiffres clés

VOTRE SÉJOUR AU CENTRE HOSPITALIER 14

Vos démarches administratives
Vos frais d'hospitalisation
Votre sortie

23 VOTRE PRISE EN CHARGE

L'équipe qui vous prend en charge
La qualité et la sécurité des soins
Prise en charge de la douleur
Information avant transfusion
Échantillons biologiques et données de santé

VOS DROITS ET DEVOIRS 33

L'information médicale
L'accompagnement des patients
La relation aux usagers
Le service social

44 LA VIE À L'HÔPITAL

Vos repas de la journée
Auprès de vous
Recommandations
A votre disposition
Un hôpital qui respire

LES CHARTES 51

59 LES ANNEXES

BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER

LE CENTRE HOSPITALIER DE PERPIGNAN

CENTRE HOSPITALIER DE PERPIGNAN

20 Avenue du Languedoc

BP 49954

66046 Perpignan Cedex 9

☎ 04 68 61 66 33

www.ch-perpignan.fr

Horaires d'ouverture : de 7h00 à 20h00

Horaires des visites : de 12h00 à 20h00



ACCÉDER AU CH PERPIGNAN



RÉPERTOIRE DES SERVICES (Hôpital)

0	Urgences adultes, enfants et gynécologiques Accueil, admissions / Etat Civil / Standard Médecine légale / UMJ Maison Médicale de Garde Imagerie médicale (Radiologie, IRM, Scanner) Pharmacie	Laboratoire (prélèvements sanguins) Consultations générales (Chirurgie, Orthopédie, Anesthésie, ORL, CMF, Médecine générale) Centre Henri Pujol (Médecine Nucléaire, TEP SCAN) Service Mortuaire
1	Réanimation Polyvalente Coordination des dons d'organes et tissus Blocs opératoires / salles de réveil Unité de soins continus Chirurgie Ambulatoire et Anesthésie	Centre d'IVG / Service Social Centre Henri Pujol (Dermatologie, Soins palliatifs, Consultation douleur) Gynécologie obstétrique, Néonatalogie, Maternité
2	Chirurgie (Thoracique et Vasculaire, Maxillo-Faciale, Oto-Rhino-Laryngologie, Orthopédie et traumatologie) Ophtalmologie Odontologie	Pédiatrie Hospitalisation de Semaine
3	Neurochirurgie Neurologie Unité Neuro-Vasculaire USINV	Hépto-Gastro-Entérologie UDOR - UPHM Urologie Gynécologie (hospitalisation)
4	Pneumologie Cardiologie / USIC Angiologie	Oncologie et Hématologie (Hospitalisation complète)
5	Néphrologie Soins intensifs Néphrologie Hémodialyse Endocrinologie	Médecine Générale (Hospitalisation) Podologie / Pédicure Cardiologie (Hôpital de Jour)

RÉPERTOIRE DES SERVICES

(Pôle Santé du Roussillon)

0	Accueil Admissions Standard Médecine Physique et Réadaptation
1	Oncologie / Hématologie (Consultations) Oncologie / Hématologie (Hôpital de Jour) Consultation mémoire Gériatrie (Hôpital de Jour)
2	Rhumatologie Gériatrie SSR Gériatrie Médecine du sport - EMG



NOUS CONNAÎTRE

1er Établissement public de santé des Pyrénées-Orientales

Le Centre Hospitalier de Perpignan est par sa taille, son activité et son plateau technique le 1er établissement public de santé des Pyrénées-Orientales, dont il assure le tiers de l'activité de court séjour, médecine, chirurgie et gynécologie-obstétrique.

Son offre de soins complète répond aux besoins de la population du territoire de santé essentiellement concentrée sur l'agglomération de Perpignan.

De plus, il développe de multiples coopérations avec les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux publics et privés (GCS) de la région pour s'inscrire pleinement dans les objectifs fixés par le Projet Régional de Santé.

► Des filières et des compétences pour un rayonnement territorial.

L'offre de soins se compose en 10 pôles d'excellence pour structurer les parcours patients :

- Femme - Enfant
- Urgences
- Face et Orthopédie
- Gériatrie
- Neurologie - Cardiologie - Pneumologie
Rééducation
- Médico - Technique
- Gériatrie
- Abdomen - Hématologie - Oncologie
- Anesthésie - Réanimation - Bloc
Opératoire - Spécialités Médicales

► La performance des activités, l'expertise des professionnels, la technicité des équipements.

Les parcours de soins sont organisés pour répondre aux besoins et aux évolutions du bassin de la population du territoire.

Pour cela, le Centre Hospitalier de Perpignan compte sur ses professionnels qualifiés, son plateau technique spécialisé, ses filières dédiées aux prises en charge des secteurs Médecine, Chirurgie et Obstétrique tout en développant l'innovation et en formant ses équipes.

- Filière AVC
- Maternité de niveau 3
- Réanimation néonatale
- Médecine nucléaire
- Radiologie interventionnelle
- Pédiatrie
- Infectiologie
- Anatomie Pathologique
- Neurochirurgie
- Parcours personnes âgées
- Permanence des soins
- Chirurgie maxillo- faciale
- Diabétologie et prise en charge de l'obésité
- Cancérologie
- Santé publique
- Médecine du sport
- Éducation thérapeutique
- Chirurgie robotique
- Ophtalmologie
- Gynécologie
- Hématologie
- Recherche clinique



NOS CHIFFRES CLÉS*



90 072
PASSAGES
AUX URGENCES



80 168
HOSPITALISATIONS



1 131
LITS ET PLACES



451 695
CONSULTATIONS
EXTERNES



17 570
INTERVENTIONS
AU BLOC



18
BLOCS
OPERATOIRES



228 044
APPELS TRAITES
PAR LE 15



2 322
ACCOUCHEMENTS



4
SALLES
D'ACCOUCHEMENT

*chiffres 2022

VOTRE SÉJOUR AU CENTRE HOSPITALIER



VOS DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Lors de votre arrivée à l'hôpital, nous avons besoin de vous identifier de façon précise afin de sécuriser votre parcours médical. Nous devons aussi identifier vos organismes d'Assurance Maladie afin d'établir votre dossier administratif et d'assurer la prise en charge de vos frais de séjour.

VOTRE ADMISSION

Vous pouvez procéder aux formalités administratives d'admission, soit le jour même de votre entrée à l'hôpital, soit par une pré-admission dès que la date de votre hospitalisation est fixée.

Vous avez la possibilité de créer votre dossier en ligne sur le portail <https://patient.digihosp.fr/accueil>. Ce dispositif simplifie toutes vos démarches administratives en lien avec le Centre Hospitalier

comme éditer les bulletins de situations, actualiser son dossier administratif, payer les factures en ligne, demander une pré admission pour les consultations programmées - hors Imagerie.



Quel que soit le mode d'admission choisi, vous devez fournir les documents suivants :

DANS TOUS LES CAS

- Une Carte Nationale d'Identité ou un Passeport ou une Carte de Séjour.
- Une attestation de domicile (facture d'eau, d'électricité ou gaz, quittance de loyer, téléphone...)
- Compléter le consentement de transmissions des données administratives

• Vous êtes assuré social

Votre Carte Vitale ou votre attestation d'Aide Médicale d'État.

• Vous bénéficiez de la protection universelle maladie (PUMa) et/ou de la Complémentaire santé solidaire (CSS)

Votre Carte Vitale ainsi que votre Attestation d'Assurance maladie et/ou CSS.

• Vous êtes affilié à une complémentaire

Votre Carte d'Affiliation à une Mutuelle avec des droits à jour pour l'année civile ou l'attestation pour la Complémentaire Santé Solidaire (CSS)

• Vous êtes accidenté du travail

- CPAM : le volet n°2 de la déclaration remise par votre employeur.
- MSA : précisez votre choix (MSA ou assurance privée).

• Vous êtes pensionné de guerre

Votre carnet de soins gratuits (article 115).

• Vous êtes ressortissant étranger

Vous devrez payer les frais d'hospitalisation sur la base d'un devis donné en main propre ou envoyé par mail, dans ce cas vous devrez fournir :

- Fiche d'identification
- Adresse à l'étranger + tél. + mail
- Relevé d'identité bancaire (IBAN)

Dans le cadre d'une hospitalisation programmée

si vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale (Sécurité Sociale ou Mutuelle), un engagement de paiement ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire (IBAN) vous seront demandés ou une avance équivalente à trois jours d'hospitalisation.

Si vous êtes hospitalisé en urgence, un membre de votre entourage est invité à se présenter à l'accueil des Urgences afin de régulariser votre dossier.

Si vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale (Sécurité Sociale ou Mutuelle), signalez-le dès votre admission. Les agents du bureau des admissions vous orienteront vers les assistantes sociales ou la PASS (Permanence d'Accès aux Soins de Santé).

Cas particulier des ressortissants européens :

*Les patients doivent fournir la photocopie de leur carte européenne en **cours de validité** ou du formulaire de soins programmés ainsi qu'un **document d'identité**.*

Cas particulier des patients mineurs :

Une autorisation parentale de soins est à remplir par le responsable légal de l'enfant. Le livret de famille est indispensable.



- L'agent d'accueil du service vous délivrera toutes les informations complémentaires.
- Les tarifs sont affichés dans les services.

Vous recherchez des informations plus complètes sur les démarches administratives, l'ouverture de vos droits et la prise en charge des frais lors d'une hospitalisation : consultez le site internet de l'Assurance Maladie.

www.ameli.fr

DÉPÔT ET RETRAIT DES BIENS & VALEURS

Le dépôt

Quels biens peut-on déposer ?

- Sommes d'argent
- Moyens de règlement : chèquiers, cartes bancaires...
- Objets de valeur : bijoux, objets précieux de petites dimensions
- Titres et valeurs mobilières : livrets d'épargne, devises étrangères, pièces d'or, timbres fiscaux...
- Les autres biens mobiliers : il s'agit des biens que vous emportez habituellement avec vous : clefs, papiers d'identité, téléphone portable...

Comment déposer vos biens ?

Lors de votre arrivée dans le service, vous serez informé de la possibilité que vous avez de confier vos biens et vos valeurs à l'hôpital.

Si vous décidez d'effectuer un dépôt, un **inventaire** de vos effets personnels est réalisé par un agent de l'hôpital, en votre présence. Un exemplaire de cet inventaire vous est remis.

Le dépôt n'est pas obligatoire mais nous vous le recommandons.

En effet, dans le cadre d'un dépôt effectué dans les règles, l'hôpital est responsable de la détérioration, de la perte ou du vol des biens déposés.

Au contraire, l'hôpital décline toute responsabilité concernant les biens que vous décidez de conserver.

Afin d'éviter tout risque, nous vous recommandons, lorsque votre hospitalisation est programmée, **de laisser vos objets de valeur à domicile.**

Prothèses dentaires, prothèses auditives et lunettes de vue :

Apportez-les mais afin d'éviter toute perte accidentelle, rangez-les soigneusement dans une boîte fermée, identifiée à votre nom et signalez-le au personnel soignant. Conservez cette boîte en lieu sûr.

△ **Si vous devez recevoir des soins d'urgence ou si votre état de santé ne vous permet pas de manifester votre volonté,** tous les biens que vous possédez font l'objet d'un dépôt.

L'inventaire est réalisé par un agent de l'établissement, en présence de la personne qui vous accompagne ou, à défaut, d'un autre agent. L'exemplaire de l'inventaire qui vous est destiné est conservé dans votre dossier administratif. Il vous sera remis dès que votre état de santé le permettra.

Les formalités de dépôt sont accomplies par le personnel de l'établissement.



► Le retrait

Comment récupérer vos biens ?

Vous ne pouvez récupérer les biens déposés qu'aux Trésor Public et à la Direction des Achats dont les horaires figurent sur le formulaire.

AUCUN RETRAIT NE PEUT ÊTRE EFFECTUÉ LE WEEK-END ET LES JOURS FÉRIÉS.

- **Retrait effectué par vous-même**

Vous devez présenter le reçu qui vous a été remis lors de l'enregistrement de votre dépôt et la copie de votre pièce d'identité. Le retrait s'effectue contre signature.

- **Retrait effectué par un tiers**

Le mandataire doit présenter une procuration signée par vos soins, le reçu qui vous a été remis lors de l'enregistrement de votre dépôt et sa pièce d'identité. Le retrait s'effectue contre signature.

- **Retrait consécutif à un décès**

En cas de décès du patient, les héritiers connus sont invités à procéder au retrait des biens déposés. La présentation d'un certificat d'hérédité est exigée en plus de la justification de l'identité de l'héritier.

△ LES PERSONNELS DU SERVICE DANS LEQUEL VOUS ÊTES HOSPITALISÉ NE SONT PAS HABILITÉS À PROCÉDER AU RETRAIT.

Les objets abandonnés (*objets déposés non retirés ou objets trouvés*)

Ils seront remis, après une période d'un an et un jour, à la Caisse des Dépôts et Consignations s'il s'agit de sommes d'argent, titres et valeurs mobilières ou, pour les autres biens mobiliers, au Service des Domaines aux fins d'être mis en vente.

Tout effet personnel oublié dans le service où vous êtes hospitalisé sera conservé un mois. Nous vous invitons à vous assurer que vous ne laissez rien dans votre chambre ou dans le service

au moment de votre départ.

Pendant le mois qui suit votre sortie, vous pouvez venir récupérer votre bien en vous présentant dans le service qui vous a accueilli.

Les équipes paramédicales, le Trésor Public et la Direction des Achats se tiennent à votre disposition pour toutes précisions complémentaires.



VOS FRAIS D'HOSPITALISATION

Voici les principales règles de facturation de vos soins médicaux relatifs à une hospitalisation.

«L'HÔPITAL N'EST PAS GRATUIT»

En l'absence de couverture sociale (Sécurité Sociale, Aide Médicale d'Etat ou assurance privée), ou de Couverture Maladie Universelle Complémentaire, vous devrez régler vous-même les frais de séjour avant votre départ.

Dès lors que vous êtes assuré social, ces frais sont pris en charge par votre régime obligatoire d'Assurance Maladie à 80 % de leur montant.

Vos frais peuvent être pris en charge à 100 % si vous bénéficiez :

- de l'exonération du ticket modérateur du fait d'une Affection Longue Durée (ALD) si l'hospitalisation est en rapport avec votre pathologie, une maternité au-delà de 6 mois de grossesse, un Accident du Travail, ou une invalidité,
- d'un acte exonérant pendant votre séjour,
- de l'AME (Aide Médicale de l'État) ou la CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire).

► Ticket modérateur

C'est la part des frais de séjour non couverte par l'Assurance Maladie, soit 20 % du tarif de prestation journalier de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé.

Ce montant peut être facturé à votre mutuelle sur présentation d'un accord de prise en charge totale ou à une assurance privée.

► Participation assuré(e) de 24 € par jour en cas d'acte CCAM supérieur à 120 €.

Dès lors que vous bénéficiez d'un acte exonérant pendant votre séjour dont le tarif est supérieur à 120 € pour les actes CCAM (Classification Commune des Actes Médicaux), exceptés les actes de radiodiagnostic, IRM, Scanner, TEP, scintigraphie, il vous sera demandé une participation forfaitaire de 24 €, sauf si vous êtes pris en charge à 100 %.

Cette participation est souvent couverte par votre mutuelle ou la CMUC.

En l'absence de complémentaire prenant en charge ce supplément, vous devrez vous en acquitter à votre sortie à la Régie Caisse de votre service d'hospitalisation.

► Forfait journalier

Il constitue votre contribution minimale légale.

Il sera réglé le jour de votre départ à la Régie Caisse de l'établissement ainsi que les éventuels suppléments de tarif pour chambre particulière.

Ce montant peut être facturé à votre complémentaire sur présentation d'un accord de prise en charge. Avoir une ALD ne dispense pas du paiement du forfait journalier.

Si vous avez des difficultés pour payer, un échelonnement est possible ; vous serez dirigé vers le Trésor Public.

Exemple :

Vous êtes hospitalisé 4 jours pour une pathologie pulmonaire. Vous n'avez pas eu de prise en charge à 100%.

80 % du montant des frais sera facturé à la Sécurité Sociale.

20 % du montant soit, dans cet exemple, 506,40 € auquel s'ajoute le forfait journalier de 24 € par jour soit 586,40 € vous sera facturé.

Ce montant pourra être pris en charge par votre mutuelle selon votre contrat.

Si vous quittez l'établissement sans avoir réglé vos frais de séjour, une facture sera émise à votre rencontre et recouvrée par le Trésor Public.

Si vous quittez l'établissement sans avoir réglé vos frais de séjour, une facture sera émise à votre rencontre et recouvrée par le Trésor Public.

Les Unités de Soins de Longue Durée en Gériatrie obéissent à des règles spécifiques de tarification.

Tous renseignements pourront vous être donnés par l'équipe administrative.

ACTIVITÉ LIBÉRALE

Dans certains services, des praticiens exercent une activité libérale au sein du Centre Hospitalier. En secteur libéral, un dépassement d'honoraires est possible. Les tarifs sont affichés dans les salles d'attente.

Lors de la prise de rendez-vous auprès d'un praticien, il est important de préciser à la secrétaire médicale votre protection sociale : Couverture Maladie Universelle, Aide Médicale d'Etat, Aide Complémentaire Santé...

En secteur public, les frais engagés sont pris en charge par les organismes de sécurité sociale, votre mutuelle ou par vous-même en fonction de votre situation.

En secteur libéral, les frais engagés sont pris en charge dans les mêmes conditions qu'en secteur public. Cependant, dans certains cas, les honoraires médicaux demandés par le médecin doivent lui être directement réglés au décours de la consultation ou de l'hospitalisation.

Le remboursement de ces honoraires par vos organismes de protection sociale peut n'être que partiel en cas de dépassement d'honoraires.

CHAMBRE INDIVIDUELLE

- Une chambre individuelle peut vous être attribuée à votre demande, sous réserve de disponibilité dans le service où vous serez hospitalisé.
- Consultez votre carte mutuelle ou rapprochez-vous de votre mutuelle pour connaître les modalités de prise en charge de cette prestation.
- Le jour de votre hospitalisation, un formulaire d'engagement de payer vous sera remis pour signature en cas d'absence de prise en charge par la Mutuelle.

Un formulaire de demande de chambre individuelle sera à signer dans tous les cas.



Le montant de la chambre particulière est de :

- Ambulatoire : **25 euros**
- Soins de suite et de Réadaptation (SSR) : **40 euros / jour**
- Médecine et Chirurgie : **50 euros / jour**
- Obstétrique : **55 euros / jour**



VOTRE SORTIE

► Pour votre départ vous avez la possibilité :

- De sortir par vos propres moyens, après avis médical, si votre état de santé le permet, éventuellement avec l'aide de vos proches. Si vous prenez les transports en commun, un arrêt d'autobus se situe à l'entrée principale de l'établissement, Avenue du Languedoc.
- D'obtenir une prescription médicale de transport si votre état de santé le nécessite. Le médecin détermine le moyen de transport adéquat pour votre sortie si vous ne pouvez pas par vos propres moyens : ambulance, VSL ou taxi. Vous pourrez faire appel à l'entreprise de transport sanitaire de votre choix.
À défaut, le Centre Hospitalier pourra également appeler pour vous un transporteur.

LE JOUR DE VOTRE SORTIE EST FIXÉ PAR LE MÉDECIN, VOUS DEVEZ VOUS RENDRE AU POINT DES ADMISSIONS D'ACCUEIL DU SERVICE POUR :

• Régler les frais restant éventuellement à votre charge :

- Ticket modérateur
- Participation assuré de 24€/jour
- Forfait journalier
- Supplément pour chambre individuelle

• Demander deux bulletins de situation :

- Le premier valant arrêt de travail pour la durée de votre hospitalisation.
- Le second pour la prise en charge éventuelle d'un transport* assis ou couché selon la prescription médicale.

* La prise en charge des transports par la sécurité sociale, est soumise à une prescription médicale qui indique le moyen le moins onéreux compatible avec l'état du malade (art. R322-10 du code de la Sécurité Sociale).



► Éléments devant être remis au patient lors de sa sortie

- **Lettre de sortie** ou à minima un courrier médical de liaison
- **Ordonnance de sortie** : médicaments, imagerie, analyses biologiques
Traitements médicamenteux apportés par le patient
- **Comptes-rendus et supports d'imagerie** (CD-ROM, DVD, film argentique, planches imprimées), apportés par le patient, et/ou produits en externe, ou par le Centre Hospitalier au décours du séjour
- **Comptes-rendus d'analyses biologiques** réalisés en externes et apportés par le patient
- **L'ensemble des éléments communicables du dossier médical** que le patient peut demander concernant son séjour en cours ou venant de s'achever

VOTRE PRISE EN CHARGE



L'ÉQUIPE QUI VOUS PREND EN CHARGE

Elle prend avec vous les décisions concernant votre santé ou celle de votre enfant. Par leurs qualités humaines et leur professionnalisme, les soignants ont le souci d'assurer la sécurité de vos soins.

L'ensemble du personnel hospitalier travaille dans le respect, la bienveillance, l'éthique et déontologie professionnelle.

VOUS POURREZ LES IDENTIFIER GRÂCE À LA COULEUR DE LEUR BADGE.



- **Le médecin** : Le médecin chef de service est assisté de collaborateurs : praticiens hospitaliers, assistants, médecins attachés, internes... Il vous informe de l'évolution de votre état de santé. Il communique les informations médicales au médecin que vous avez désigné comme médecin référent et/ou traitant. Il peut recevoir les membres de votre famille et leur donner de vos nouvelles sous réserve que vous ayez donné votre accord.

- **Les pharmaciens, biologistes, radiologues** concourent aussi à votre prise en charge médicale tout au long de votre séjour à l'hôpital.

- **La sage-femme** : travaille dans le service de gynécologie-obstétrique. Elle effectue des consultations prénatales, pratique les accouchements et assure les soins aux mamans et aux nourrissons.



- **Le cadre de pôle** : il participe au pilotage stratégique du Pôle et contribue à sa gestion médico-économique. Il coordonne les activités de soins du Pôle en lien avec l'équipe d'encadrement.

- **Le cadre de santé** : il planifie et organise les activités de soins au sein de l'unité. Il coordonne les différentes étapes de votre séjour de l'entrée jusqu'à la sortie.

- **Le personnel infirmier** : il dispense l'ensemble des soins nécessaires à votre santé. Il est attentif à tous vos besoins.

- **Le psychologue** : il assure la prise en charge psychologique. Il intervient auprès de l'enfant et de l'adulte en proposant écoute, soutien et accompagnement.



- **Le personnel aide-soignant** : il collabore avec les infirmiers pour prendre en charge les soins d'hygiène et de confort.



- **L'ergothérapeute** : il dispense des soins de rééducation en vue d'adapter les gestes de la vie quotidienne et votre environnement pour développer votre autonomie.

- **Le pédicure/podologue** : il intervient sur prescription médicale pour des affections du pied.

- **L'orthoptiste** : il assure des soins préventifs et de rééducation des yeux.

- **Le kinésithérapeute** : il dispense des soins de rééducation en vue de maintenir ou restaurer votre intégrité fonctionnelle.

- **Le manipulateur d'électroradiologie** : il participe à la réalisation d'examen d'imagerie diagnostique, thérapeutique et interventionnelle.



- **Le technicien de laboratoire** : il participe aux examens biologiques.
- **Le préparateur en pharmacie** : il participe à la délivrance de l'ensemble des traitements et dispositifs médicaux utiles à votre séjour.
- **Le brancardier et l'ambulancier** : ils assurent votre transport et adaptent les moyens en fonction de la distance et de votre état de santé.
- **La diététicienne** : elle donne des conseils et adapte le menu à vos besoins nutritionnels.



- **L'adjoint administratif** :
 - L'agent d'accueil vous accueille physiquement ou téléphoniquement, vous oriente vers le bureau des entrées pour vos formalités administratives ou vous met en relation avec le service ou la chambre demandée. C'est également l'agent d'accueil qui facturera les demandes de prestation des accompagnants.
 - L'agent d'admission est à votre disposition au bureau des entrées ou dans les étages pour réaliser les obligations administratives liées à votre séjour.
 - L'agent de facturation assure les formalités nécessaires au recouvrement des frais d'hospitalisation auprès des différents organismes (CPAM, Mutuelles...).
 - D'autres personnels administratifs : Attachés, Adjoint des Cadres, Gestionnaires, exercent dans les différentes Directions et contribuent également à la qualité de vos soins.

• **L'assistant social** : il peut vous aider au cours de votre séjour pour des problèmes administratifs, sociaux ou familiaux en lien avec votre séjour, votre état de santé ou la préparation de votre sortie en concertation avec l'équipe médicale et soignante.

L'assistant social peut vous rencontrer dans votre chambre ou sur rendez-vous. Signalez-le à l'infirmière, le cadre de santé ou contactez le secrétariat du Service Social au 04.68.61.62.88.

- **Le technicien biomédical** : il assure la maintenance préventive et corrective des dispositifs médicaux.
- **L'assistant de régulation médicale** : il réceptionne les appels d'urgences et participe à l'organisation des secours.
- **La secrétaire médicale** : elle assure la gestion et le suivi de votre dossier médical, gère les prises de RDV et fait le lien avec votre médecin traitant.
- **L'agent de service hospitalier** : il assure l'entretien de votre chambre et du service.
- **L'agent de la restauration** : il assure la préparation des repas pour les patients et le personnel de l'hôpital.
- **L'agent de la blanchisserie** : il assure le nettoyage du linge hôtelier et des tenues professionnelles.
- **L'agent logistique** : il assure l'approvisionnement, la distribution et le ramassage des différents produits nécessaires à la prise en charge des patients (repas, linge, produits hôteliers et pharmaceutiques, dossiers, prélèvements, déchets, ...)
- **L'agent des services techniques** : il assure l'entretien du patrimoine hospitalier et la continuité de fonctionnement des différents services. Il assure également la sécurité des biens et des personnes.

LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

La démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins vise à assurer à l'ensemble des patients une prise en charge de qualité.

► La certification des établissements

Le Centre Hospitalier de Perpignan est engagé dans la démarche de certification.

Il s'agit d'une évaluation réalisée par des professionnels de santé extérieurs au CH de Perpignan et qui se renouvelle tous les 4 ans. Cette évaluation conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS) permet d'apprécier la démarche qualité et sécurité des soins mise en place. Depuis 2010, le Centre Hospitalier est certifié par la HAS et la prochaine certification aura lieu en mars 2024. Les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site de la HAS.



Site de l'HAS

► La certification des établissements

Le Centre Hospitalier de Perpignan participe au recueil d'indicateurs nationaux. Ces indicateurs mesurent la qualité et la sécurité des soins dans tous les hôpitaux et cliniques français. Ils sont développés avec les professionnels de santé, les patients et les usagers pour améliorer le service rendu au patient.

Les résultats des IQSS sont présentés à la page suivante et accessibles sur le site de l'HAS.

► Le questionnaire de sortie

Dans le but d'apprécier votre avis sur votre séjour, et ainsi d'améliorer les prises en charge, un questionnaire de satisfaction est disponible. Nous vous remercions de le compléter et de le remettre au personnel du service ou de le déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet.

► E-SATIS

Un questionnaire national E-SATIS est également mis en place afin de recueillir votre avis sur votre séjour. Ce questionnaire vous est adressé par mail après un séjour de plus de 48h dans notre établissement.

Pour y participer, nous vous invitons à transmettre votre adresse mail aux agents d'admission.



CENTRE HOSPITALIER
PERPIGNANLa qualité
on l'affiche !

CERTIFICATION POUR LA QUALITÉ DES SOINS

**ÉTABLISSEMENT CERTIFIÉ
avec recommandation
d'amélioration**Version de la certification : **Référentiel 2014**
Date de la décision de certification : **1^{er} juin 2018****113,7 %****► Consommation
de produits hydroalcooliques**

Cet indicateur mesure la consommation de solutions hydroalcooliques, un marqueur indirect des bonnes pratiques d'hygiène des mains qui diminuent les infections associées aux soins.

Légende : il y a 5 niveaux de certification allant de A pour le plus haut à E pour le plus bas **A B C D E**ENQUÊTE NATIONALE E-SATIS
SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS**► Séjours de plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique :**Note globale des patients hospitalisés : **72%**

Nombre de questionnaires remplis : 1480

**Accueil**
72%**Prise en charge par
les médecins/chirurgiens/sage-femme**
81%**Prise en charge
par les infirmiers/
aide-soignants**
79%**Repas**
55%**Chambre**
73%**Organisation de
la sortie**
62%**► Séjours en chirurgie ambulatoire :**Note globale des patients hospitalisés : **82%**

Nombre de questionnaires remplis : 382

**Avant
l'hospitalisation**
85%**Accueil le jour
de la chirurgie**
84%**Prise en charge**
87%**Chambre
et collation**
77%**Organisation de
la sortie et retour à
domicile**
78%

Légende : + ● ● ● ● ● - Date des données : 2022 - Fréquence de la mise à jour : tous les ans - Source : e-Satis

SÉJOURS DE PLUS DE 48H EN MÉDECINE, CHIRURGIE OU OBSTÉTRIQUE

► Prise en charge clinique et Coordination des prises en charge : La coordination entre les équipes pluriprofessionnelles et la logistique est essentielle au moment de la prise en charge d'un patient pour garantir la continuité des soins. **Données 2021 - source : Dossiers patients****100%**
Évaluation et prise en charge de la douleur

Cet indicateur mesure l'évaluation et la prise en charge de la douleur des patients par l'équipe soignante.

60%
Qualité de la lettre de liaison

Cet indicateur mesure la qualité de la lettre de liaison, remise au patient à la sortie et adressée au médecin traitant. Elle est un élément clé pour assurer une bonne coordination hôpital/ville...



SÉJOURS EN CHIRURGIE AMBULATOIRE

► Coordination des prises en charge : La coordination entre les équipes pluriprofessionnelles et la logistique est essentielle au moment de la prise en charge d'un patient pour garantir la continuité des soins. **Données 2021 - source : Dossiers patients****81/100**
Qualité de la lettre de liaison à la sortie en chirurgie ambulatoireCet indicateur mesure la qualité de la lettre de liaison, remise au patient à la sortie et adressée au médecin traitant. Elle est un élément clé pour assurer une bonne coordination hôpital/ville. **Diffusion : mai 2023**

SÉJOURS EN SSR

► **La qualité de la prise en charge clinique** : La coordination entre les équipes pluriprofessionnelles et la logistique est essentielle au moment de la prise en charge d'un patient pour garantir la continuité des soins. *Données 2021 - source : Dossiers patients*



SÉJOURS EN HAD

► **La qualité de la prise en charge clinique** : La coordination entre les équipes pluriprofessionnelles et la logistique est essentielle au moment de la prise en charge d'un patient pour garantir la continuité des soins. *Données 2021 - source : Dossiers patients*



INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

► **Précautions complémentaires contact** : Ces indicateurs mesurent les pratiques de précautions complémentaires contact, mesure de prévention essentielle dans la maîtrise de la transmission de certaines bactéries résistantes aux antibiotiques. *Données 2021 - source : Dossiers patients*



COMPLICATIONS APRÈS CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE

► **Complication veineuse après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou** : Ces indicateurs mesurent la survenue de caillots de sang dans les veines ou les poumons après une prothèse totale de hanche ou de genou dans l'établissement, en tenant compte des caractéristiques des patients opérés.

► **Infections du site opératoire après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou** : Ces indicateurs mesurent la survenue d'une infection du site opératoire après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou dans l'établissement, en tenant compte des caractéristiques des patients opérés.

Prothèse de hanche



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Prothèse de genou



Prothèse de hanche



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Prothèse de genou



Légende : + ● ● ● ● ● - Date des données : 2021 - Source : PMSI

LES RÉSULTATS DES INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS SONT ACCESSIBLES SUR LE SITE DE LA HAS.

POUR EN SAVOIR PLUS :



Qualiscope - Qualité des hôpitaux et cliniques



e-Satis : donner son avis sur son hospitalisation

Diffusion : mai 2023

► La gestion du risque infectieux

L'établissement organise la prévention des infections associées aux soins (infections qui peuvent survenir au décours d'une prise en charge par un professionnel de santé).

Il est doté pour cela d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et d'une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

Un programme d'actions est défini chaque année, qui comprend notamment :

- Des recommandations de bonnes pratiques
- Des évaluations des pratiques professionnelles
- Une surveillance des infections
- Un contrôle de la qualité environnementale
- Des formations destinées aux professionnels, aux étudiants et des informations aux usagers.

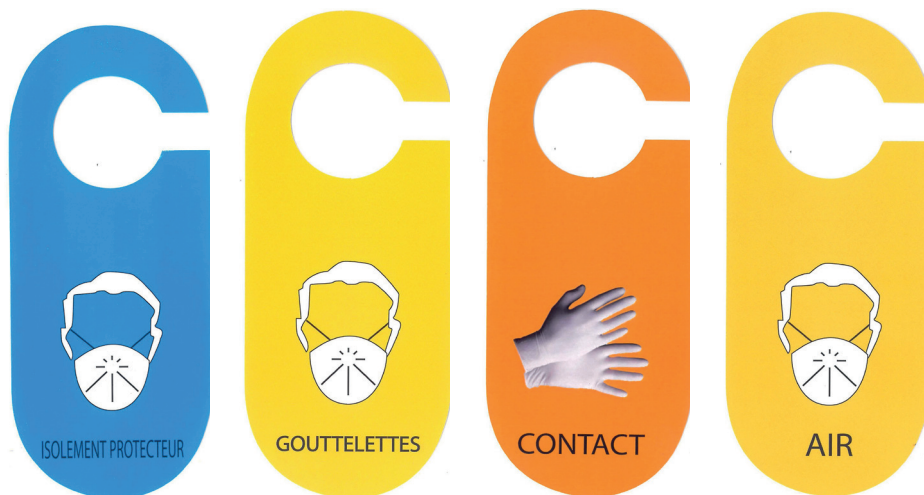
Par ailleurs, un dispositif de veille sanitaire est en place, en relation avec les structures régionales.

► L'hygiène

Tout patient est invité à participer à sa propre prévention et à respecter l'hygiène de l'environnement hospitalier.

À ce titre, nous vous recommandons :

- D'avoir une attention particulière à l'hygiène des mains, et d'inciter les personnes qui vous rendent visite à utiliser le produit désinfectant présent dans votre chambre,
- De suivre les consignes du personnel en ce qui concerne votre hygiène corporelle, notamment avant une intervention chirurgicale,
- De ne pas conserver de denrées périssables auprès de vous,
- De respecter la propreté des locaux,
- De prendre en compte les préconisations pour vous ou votre entourage : dans le cas de maladies contagieuses, identifiées sous le nom de précautions complémentaires contact, gouttelettes ou air ; ou dans le cas d'une grande fragilité immunitaire, identifiée sous le nom d'isolement protecteur (situations indiquées au moyen d'une signalisation spécifique devant la porte de la chambre).



PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Il est important de pouvoir parler de sa douleur et de sa souffrance. Les soignants sont à votre écoute, ils entendent vos demandes et sont là pour y répondre.

► La douleur n'est pas une fatalité

Son soulagement est un droit fondamental inscrit dans la loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Tous les moyens dont nous disposons, médicamenteux et non médicamenteux, seront mis en œuvre pour la soulager au maximum.

► Avoir mal, ce n'est pas normal

La douleur n'apparaît pas sans raison, vous devez la signaler aux équipes soignantes. Ne la laissez pas s'installer, elle risque d'être plus difficile à traiter.

► La douleur s'évalue

L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière. Le suivi de l'intensité permet d'ajuster les traitements.

Des outils d'évaluation seront utilisés, soit une réglette, soit en vous demandant une description de la douleur avec des mots ou des chiffres. Votre participation est essentielle. Vous seul pouvez décrire votre douleur pour qu'elle soit prise en charge efficacement.

► La douleur se prévient

Une intervention chirurgicale, un examen, un soin, un transport ou une séance de rééducation sont des situations pouvant occasionner des douleurs. Les équipes de soins ont le devoir de vous en informer et de les prévenir dans la mesure du possible.

► La douleur se traite

Prendre en compte votre douleur et la soulager, c'est vous permettre de retrouver le bien-être, l'autonomie, l'appétit, le sommeil ce qui contribue à améliorer votre rétablissement.



Au Centre Hospitalier de Perpignan, un Comité de Lutte Contre la Douleur (le CLUD), travaille à améliorer la prise en compte de la douleur et de la souffrance pour chacun d'entre vous.



INFORMATION AVANT TRANSFUSION

Si un médecin estime que votre état de santé nécessite ou peut nécessiter une transfusion sanguine, il doit vous apporter lors d'un entretien personnel une information orale, claire, loyale, adaptée à votre situation, la plus complète possible en fonction des données actuelles de la science. Si une solution alternative à la transfusion homologue est envisageable, telle la transfusion dite « autologue » (votre propre sang mis en réserve ou la récupération sanguine pré opératoire), une information particulière vous sera dans ce cas aussi, délivrée par ce médecin.

Votre consentement ou refus sera ensuite recueilli par le médecin avant la transfusion.

► À quoi sert une transfusion et quels en sont les principaux risques ?

La transfusion est un traitement qui peut être nécessaire en cas de manque de globules rouges, de plaquettes, de facteurs de coagulation, de globules blancs. Pour chacune de ces situations, il existe un produit spécifique.

Comme tout traitement, la transfusion comporte des avantages et des inconvénients. Elle n'est envisagée par votre médecin que lorsque les bénéfices attendus pour votre santé sont supérieurs aux risques encourus. Les événements indésirables liés à la transfusion sont rares, la surveillance pendant et après la transfusion permet de les détecter et de les prendre en charge.

Les technologies mises en oeuvre par l'établissement français du sang (EFS) et les précautions prises permettent de limiter les risques liés aux très nombreux groupes sanguins ou à la transmission de bactéries ou certaines infections virales, notamment les hépatites et le SIDA.

Voir annexes



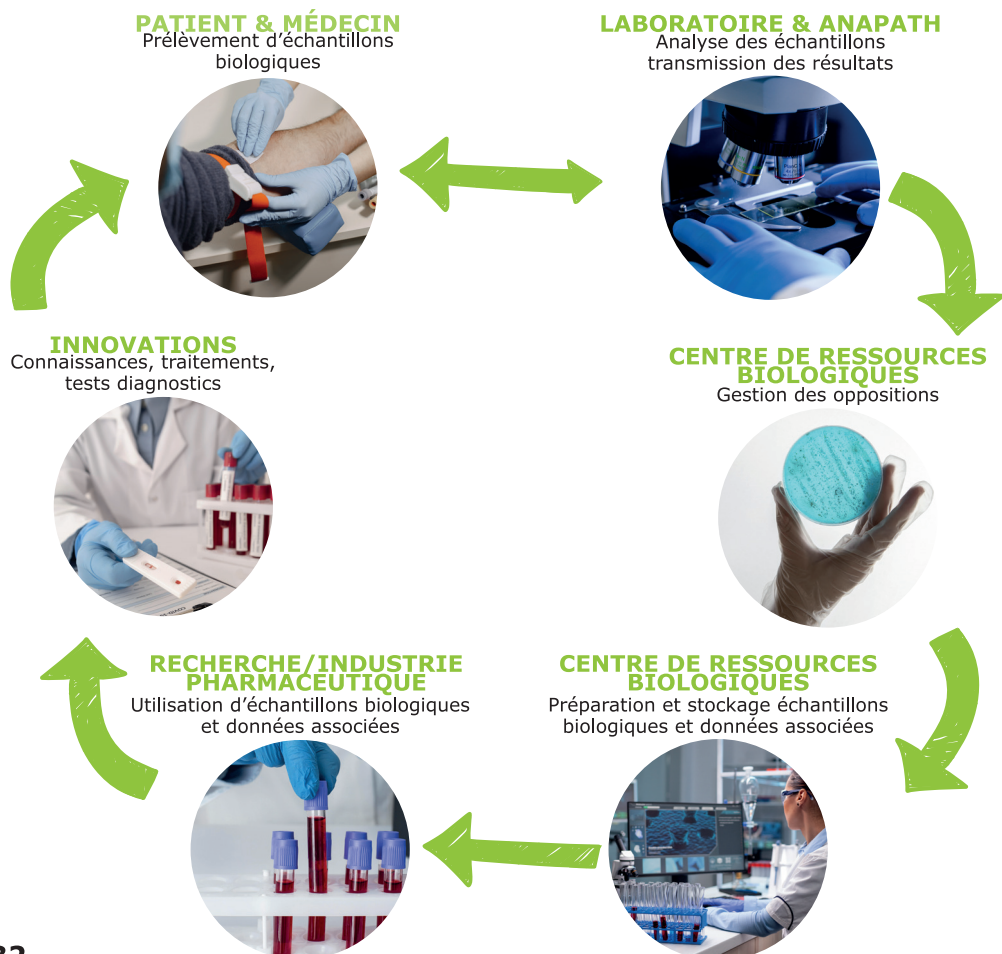
ÉCHANTILLONS BIOLOGIQUES ET DONNÉES DE SANTÉ

Conformément à l' Art. L1211-2 du Code de la Santé Publique, vos données médicales ainsi que les résidus de vos échantillons biologiques prélevés à l'occasion de votre prise en charge (ou celle de votre enfant) pourront être utilisés afin de constituer des collections biologiques.

Ils pourront être utilisés dans le cadre de recherches, d'études, ou d'évaluations techniques dans le domaine de la santé afin de contribuer au progrès scientifique et à améliorer la qualité des prises en charge médicales. Ils seront alors associés à certaines données médicales nécessaires et non nominatives.

Cette activité est encadrée par la réglementation française, et autorisée par le Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

Cette démarche est gratuite et ne nécessite aucune action de votre part. Vous pouvez à tout moment vous y opposer sans conséquence sur votre prise en charge ou celle de votre enfant en envoyant un mail à crb.contact@ch-perpignan.fr.



VOS DROITS ET VOS DEVOIRS



L'INFORMATION MÉDICALE

Vous pouvez accéder aux éléments contenus dans votre dossier médical dans les conditions définies par la loi (article L. 1111-7 du Code de la Santé Publique).



DIM **Accès dossier médical**

VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Dans le cadre de votre hospitalisation, vous pouvez en faire la demande en tant que patient auprès du médecin qui vous prend en charge, et jusqu'à 4 semaines après votre sortie, en justifiant de votre identité.

Les éléments nécessaires à la continuité des soins doivent vous être remis directement le jour de la sortie, mais vous pouvez aussi demander copie des comptes-rendus d'intervention, d'hospitalisation, d'analyses biologiques ou d'imagerie, ainsi que des

images réalisées durant votre séjour.

Passé ce délai de 4 semaines, ou si le demandeur n'est pas le patient, la demande d'accès au dossier doit impérativement être adressée par écrit au Directeur de l'Établissement.

La reproduction et l'envoi des documents seront facturés selon la réglementation en vigueur.



Pour de plus amples informations dans vos démarches d'accès au dossier patient, vous pouvez contacter le Département de l'Information Médicale

☎ 04 68 61 64 00 - @ dossier.medical@ch-perpignan.fr



INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Le Centre Hospitalier dispose d'un système d'information destiné à gérer votre dossier administratif et médical en relation avec les soins qui vous sont prodigués et à réaliser des travaux statistiques dans le strict respect du secret professionnel.

La «loi informatique et liberté» du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, vous autorise à demander la communication des informations enregistrées, d'exercer votre droit de correction ou de suppression.



LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)

Le Système d'Information du Centre Hospitalier est relié au Dossier Médical Partagé mis en place par l'État, sous délégation de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie et de l'Agence des Systèmes d'Information Partagés en Santé (ASIP Santé). Des informations peuvent être consultées sur votre DMP pour permettre votre prise en charge médicale. Les comptes-rendus peuvent être insérés sur votre DMP à l'issue de votre séjour. Ces accès ont lieu dans le cadre du secret médical assurant la confidentialité des données vous concernant.

Dans le cadre de la « loi informatique et liberté » du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, et des règles établies pour le DMP, vous pouvez vous opposer à sa consultation, ou à l'insertion de compte-rendu par le Centre Hospitalier.

LA MESSAGERIE SÉCURISÉE DE SANTÉ



Le Système d'Information du Centre Hospitalier est relié à la Messagerie Sécurisée de Santé, mise en place par l'État sous délégation de l'ASIP Santé.

La messagerie du Centre Hospitalier fait partie de l'espace de confiance de la MS-Santé, espace qui assure la confidentialité de vos données personnelles.

La MSSanté permet d'adresser aux médecins correspondants que vous aurez désignés, les courriers, comptes-rendus et résultats vous concernant sous forme électronique.

Dans le cadre de la « loi informatique et liberté » du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, et des règles établies pour la MSSanté, vous pouvez vous opposer à l'envoi de documents sous forme électronique par le Centre Hospitalier.



L'ACCOMPAGNEMENT DES PATIENTS

INFORMATIONS ET CONSENTEMENTS AUX SOINS

► L'information

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé.

• *Qui doit vous informer ?*

Cette information incombe à tout **professionnel de santé** dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables. Seules l'urgence ou l'impossibilité d'informer peuvent l'en dispenser.

• *Quels types d'informations devez-vous recevoir ?*

Les informations que vous devez recevoir portent sur :

- Les actes de prévention, d'investigation, les traitements et actes médicaux qui vous sont proposés
- Leur utilité, leur urgence éventuelle et leurs conséquences
- Les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils

comportent, ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

- La possibilité que vous avez de recevoir, lorsque votre état de santé le permet, vos soins sous forme ambulatoire ou à domicile.

► Le consentement aux soins

Vous prenez, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il vous fournit, les décisions concernant votre santé.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment. Par conséquent, **vous avez le droit de refuser ou de ne pas recevoir un traitement.**

Le médecin a l'**obligation** de respecter votre volonté après vous avoir informé des conséquences de vos choix et de leur gravité.

► Sortie contre avis médical

Vous pouvez quitter l'hôpital à tout moment. Toutefois, si votre sortie s'effectue contre avis médical, vous devez signer une décharge mentionnant votre volonté de sortir et votre connaissance des risques éventuels encourus.

Une proposition alternative de soins vous sera présentée, dans la mesure du possible.

La sortie est prononcée après signature d'un document constatant votre refus d'accepter les soins proposés. Si vous refusez de signer ce document, un procès-verbal de refus sera dressé. Il sera signé par votre accompagnant ou, à défaut, par deux témoins qui peuvent être des agents hospitaliers.



DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

Le médecin doit en tenir compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale (pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation) ou lorsqu'elles apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la

situation médicale.

Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Pour que nous puissions prendre en compte vos directives anticipées, elles doivent être accessibles au médecin qui vous prend en charge au sein de l'établissement.

Confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus, ou être aidé dans la rédaction de vos directives anticipées, n'hésitez pas à demander au médecin qui vous prend en charge.

Voir annexes

RÈGLES RELATIVES À L'HOSPITALISATION DES ENFANTS MINEURS

► L'admission

L'admission d'un enfant est prononcée à la demande d'une personne exerçant l'autorité parentale ou de l'Aide sociale à l'enfance.

► L'information

Lorsque la personne hospitalisée est mineure, l'information est délivrée aux **titulaires de l'autorité parentale**. Toutefois, le **mineur** a le droit de recevoir lui-même l'information et de participer à la prise de décision le concernant, d'une manière adaptée à son degré de maturité.

► Le consentement aux soins

Le consentement doit être recueilli auprès du ou des **titulaires de l'autorité parentale**.

Pour **les actes usuels**, le consentement de l'un des deux parents suffit.

Pour **les actes non usuels**, le consentement des deux parents est obligatoire.

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre :

- En cas **d'urgence** fonctionnelle ou vitale, et en cas d'impossibilité de recueillir ce consentement
- Si le **refus** d'un traitement par les titulaires de l'autorité parentale risque d'entraîner des **conséquences graves** pour la santé du mineur. Le médecin délivre alors les soins indispensables.



- Lorsque **l'intervention médicale s'impose** pour sauvegarder la santé de la personne mineure et que celle-ci s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le **secret** sur son état de santé.

Dans ce cas, le mineur se fait **accompagner d'une personne majeure** de son choix (article L. 1111-5 du Code de la Santé publique).

Le mineur en situation de rupture familiale bénéficiant à titre personnel de la Couverture Maladie Universelle a le droit de consentir seul aux soins.

EN OUTRE, LE CONSENTEMENT DU **MINEUR** DOIT ÊTRE SYSTÉMATIQUEMENT RECHERCHÉ S'IL EST APTE À EXPRIMER SA VOLONTÉ ET À PARTICIPER À LA DÉCISION.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de toute hospitalisation, il vous sera proposé de désigner une personne de confiance.

Dans le cadre du suivi de ses patients, votre médecin traitant doit également s'assurer que vous êtes informé de la possibilité de désigner une personne de confiance ou vous inviter à le faire.

Votre personne de confiance peut, à votre demande, vous accompagner dans vos démarches et assister avec vous aux entretiens médicaux.

Dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté, votre personne de confiance sera consultée en priorité par l'équipe médicale. Elle rend compte de votre volonté. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.

Il peut s'agir de votre conjoint, d'un membre de votre famille, d'un ami, de votre médecin traitant...

Une personne sous tutelle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

Si une personne de confiance a été nommée avant la mise sous tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer cette

désignation.

La désignation de votre personne de confiance se fait par écrit et doit impérativement être cosignée par la personne désignée. Cette désignation est révisable et révocable à tout moment.

Le livret de la personne de confiance ainsi que le formulaire de désignation de celle-ci sont à votre disposition dans les services de soins.

Voir annexe



LA RELATION AUX USAGERS

EXPRESSION DE VOTRE MECONTENTEMENT

SI VOUS SOUHAITEZ FAIRE RÉCLAMATION :

1 - Tout d'abord, parlez-en à un responsable du service qui vous a pris en charge (cadre de santé, médecin, chef de service, chef de pôle).

2 - Si les informations reçues ne vous donnent pas satisfaction, ou dans tout autre cas, vous pouvez adresser **un courrier de réclamation** à :

Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier
20, Avenue du Languedoc
BP 49954
66046 PERPIGNAN CEDEX 9

3 - Votre réclamation sera transmise au Directeur de la Direction de la Relation aux Usagers, Affaires Juridiques et Recherche Cliniques (DRUAJ) qui la traitera.

Vous pouvez également recontrer ou contacter :

La Chargée de la Relation aux Usagers
Mme Béatrice BOUHLALA
☎ 04 68 61 77 15
@ beatrice.bouhala@ch-perpignan.fr
DRUAJ - Bât DG - RDC

Les représentants des usagers
☎ 04 68 61 77 15

Vous recevrez une **réponse écrite** après réalisation d'une **enquête interne** auprès du ou des service(s) concerné(s).

4 - Dans votre courrier de réclamation, vous avez la possibilité de saisir un médiateur, mais vous pouvez également le faire postérieurement.

Le Directeur de l'établissement peut procéder lui-même à cette saisine. Dans ce cas, il vous en informera.

Le **rôle du médiateur** est de vous écouter et de vous accompagner dans la compréhension de votre prise en charge. Selon la nature de votre réclamation, un médiateur médical ou non médical est saisi. Vous pouvez vous faire accompagner, selon votre souhait, d'un représentant des usagers, membre de la CDU, pour cette rencontre.

Si votre plainte est examinée par le médiateur médical, il ne pourra vous aider que s'il peut prendre connaissance des informations contenues dans votre dossier médical.

La DRUAJ vous adressera un document d'autorisation de consultation de votre dossier médical à signer et à renvoyer.

Le médiateur présentera la médiation et son compte-rendu en Commission des Usagers (CDU).

Commission des Usagers

Présidente :

Madame Jacqueline PRAT,
Directeur Adjoint chargé de la Relation aux Usagers, Affaires Juridiques et Recherches Cliniques

Vice-Présidente :

Madame Chantal ARMISEN,
Représentante des Usagers

6 médiateurs

4 représentants des Usagers

Si des éléments concernant votre santé doivent figurer dans ce compte-rendu parce qu'ils sont utiles pour examiner votre réclamation, nous vous demanderons de donner votre **accord écrit** pour que l'ensemble des membres de la CDU puissent prendre connaissance de ces éléments.

Les membres de la CDU sont tenus au **secret professionnel**.

Le directeur chargé de la Relation avec les Usagers vous transmettra ce rapport accompagné de l'avis de la CDU. Si les recommandations faites par la CDU donnent lieu à une **action d'amélioration**, celle-ci sera portée à votre connaissance par courrier ultérieur.

5 - Si le traitement de votre réclamation ou de votre médiation ne vous satisfait pas, la Direction aux Usagers vous indiquera les voies de recours dont vous disposez.

TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Décret n°2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé.

Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge.

Article R. 1112-91 du Code de la Santé publique

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

LA COMMISSION DES USAGERS

La Commission des Usagers (CDU) a été instituée par la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé. Elle existe dans tous les établissements de santé.

► Missions

La Commission des Usagers **veille au respect des droits des usagers**.

A cet effet, elle examine les plaintes et les réclamations adressées à l'établissement par les personnes hospitalisées ou leurs proches. Elle formule des recommandations et avis en vue d'apporter une solution au litige.

La Commission des Usagers **participe également à l'amélioration des conditions d'accueil et de prise en charge** des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour cela, elle examine les pratiques de l'établissement et, à l'issue,

fait des propositions. Elle est informée des suites qui leur sont données.

Elle rend compte de ses analyses et propositions dans un **rapport** annuel qui est transmis aux instances de l'établissement et à l'Agence Régionale de Santé (ARS).

► Fonctionnement

La CDU se réunit toutes les six à huit semaines pour procéder à l'examen des plaintes et réclamations qui lui sont transmises.

COMPOSITION DE LA COMMISSION AUX USAGERS

► Président

Madame **Jacqueline PRAT**,
Directeur adjoint chargé de la Relation aux Usagers

► Deux représentants des Usagers et leurs suppléants

- Madame **Chantal ARMISEN**, titulaire
Monsieur **Bernard DALION**, titulaire
- Monsieur **Bernard DESCROIX**, titulaire
Madame **Marie-Jeanne MION**, titulaire

► Experts

- Docteur **Hugues AUMAÎTRE** - Service des Maladies Infectieuses et Tropicales
- Docteur **Chantal MIQUEL** - Hygiène Hospitalière

► Le président de la Commission Médicale d'Établissement ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de cette commission

Docteur **Yassine TAOUTAOU**, Président ou son représentant

► Un représentant du Conseil de Surveillance

Madame **Chantal ARMISEN**

► Vice-Président

Madame **Chantal ARMISEN**,
Représentante des Usagers titulaires & Membre du Conseil de Surveillance

► Trois médiateurs médecins

- Docteur **Ludovic SINAYA**, titulaire
- Docteur **Marie MEDUS**, titulaire
- Docteur **Jean-Luc BARONE**, titulaire

► Un médiateur paramédical

- Monsieur **Alain GIMBERNAT**, titulaire

► Un représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques

Madame **Agnès DESMARS**, Directrice des Soins, Coordonnateur Général des Soins

► Un responsable du service Qualité & Gestion des Risques est invité aux séances de la commission

Madame **Agnès DESMARS**, Directrice



LE SERVICE SOCIAL

LE SERVICE SOCIAL

L'assistant social a pour mission de vous conseiller, vous aider et vous accompagner dans vos démarches pour faciliter votre parcours de soins : retour à domicile avec aides, couverture sociale, recherche d'hébergement, demande d'admission en établissement pour personnes âgées ou handicapées, protection des personnes : enfants et adultes.

Les assistants sociaux interviennent dans les services de soins ainsi que dans les services spécialisés : HAD, EMG, CLAT, EMH, consultation d'addictologie. Ils travaillent en partenariat avec les

médecins, les personnels soignants, administratifs et assurent le lien avec les partenaires extérieurs à l'hôpital pour assurer la continuité des prises en charge.

Pour rencontrer un assistant social, vous pouvez :

- contacter le secrétariat du service social qui vous orientera au ☎ **04 68 61 62 88**
- demander au service dans lequel vous êtes pris en charge de signaler votre situation.

L'assistant social vous fixera un rendez-vous ou se rendra à votre chevet si vous ne pouvez vous déplacer.

LA PASS

PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ

Service de prise en charge médico-sociale, la PASS accueille des personnes en situation de vulnérabilité, de précarité, sans couverture sociale ou en attente d'ouverture de droits sociaux. Elle permet de les accompagner dans l'accès aux soins et dans les démarches sociales. **La permanence est assurée du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00.** Elle comprend des consultations médicales et médico-sociales sur rendez-vous. Elle est située entre le service du SMIT et l'Auditorium.



CONTACTS

☎ **Secrétariat 04 68 61 86 84**

☎ **Assistant Social 04 68 61 61 61 - 04 68 61 77 27**



LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS : TOUS CONCERNÉS



**LA GREFFE
D'ORGANES
SAUVE
DES VIES**

✓ PRINCIPE DU CONSENTEMENT "PRÉSUMÉ"

Est renforcé par La Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016.
Ainsi toute personne est considérée comme consentante au don d'organes et de tissus après sa mort dès lors qu'elle n'a pas fait connaître de son vivant son refus.

Si vous êtes opposé faites le savoir, vous avez la possibilité d'exprimer un refus partiel ou total :

- Inscription sur : www.registrenationalderefus.fr
- Témoignage écrit ou oral à transmettre à ses proches.



🚫 LA GRATUITÉ

Le don d'organes et de tissus est un acte de générosité et de solidarité entièrement gratuit. La Loi interdit toute rémunération en contrepartie de ce don.

🔍 L'ANONYMAT

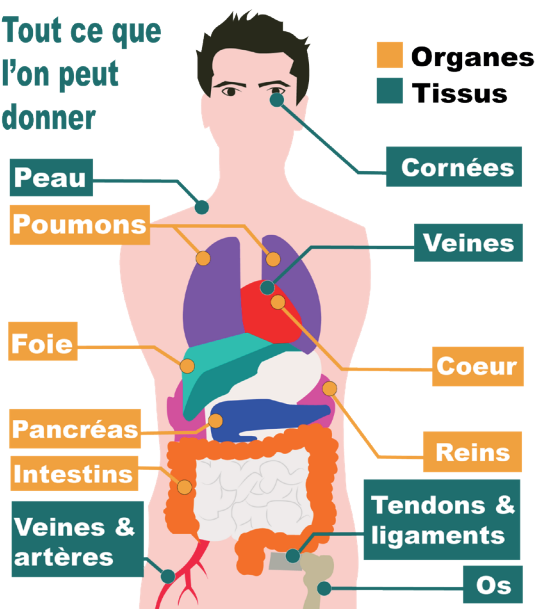
Le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur, et réciproquement. La famille du donneur peut cependant être informée des organes et tissus prélevés ainsi que du résultat des greffes, si elle le demande.



**+ DE 66 000
PERSONNES
VIVENT GRÂCE
À UNE
GREFFE D'ORGANE
OU DE TISSUS**

QUE GREFFE-T-ON ?

Tout ce que
l'on peut
donner



VOUS AVEZ DES QUESTIONS ?

Contactez le service **PMOT**
COORDINATION DES DONS D'ORGANES ET DE TISSUS
☎ 04.68.61.65.55

LA VIE À L'HÔPITAL



VOS REPAS DE LA JOURNÉE

LA SANTÉ AU MENU

L'équipe de restauration vous propose des menus variés à chacun de vos repas, pour votre confort et votre satisfaction.

Ces menus ont été établis par notre équipe de diététiciens et de cuisiniers. Ils prennent en compte vos besoins nutritionnels. La carte des menus change tous les jours et selon les saisons.

Les plats sont préparés par les cuisiniers du Centre Hospitalier. Les plateaux repas sont confectionnés en cuisine et distribués par l'équipe soignante.

Dès votre entrée, vous pouvez exprimer auprès des agents de votre unité de soins vos aversions alimentaires (ce que vous n'aimez pas manger).

Si une alimentation personnalisée vous est prescrite, le diététicien prendra en compte vos besoins.

N'hésitez pas à noter vos observations sur [le questionnaire de satisfaction](#).



Petit-déjeuner	à 7h45
Déjeuner	à 11h50
Goûter	à 15h45
Dîner	à 18h50



AUPRÈS DE VOUS

CULTES

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité. Vos opinions et croyances sont respectées. Ainsi, vous êtes libre d'exercer la religion de votre choix, à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins et la tranquillité des personnes hospitalisées.

Vous pouvez également recevoir, à votre demande, la visite du ministre de votre culte.

Liste et coordonnées des représentants du culte présents au Centre Hospitalier :

Cette liste est également disponible auprès du service de l'état civil de l'établissement.

Aumônerie catholique :

Mme Livia LEUENBERGER

☎ 06 17 12 65 14 - 04 68 61 66 33

Aumônerie orthodoxe :

Eglise Orthodoxe Russe

M. Georges EGORV

☎ 06 07 97 61 66

Aumônerie protestante :

M. Doris ROEHRICH

☎ 04 34 10 28 23 - 06 23 18 28 91

@ dorisroehrich@gmail.com

Eglise Evangéliste Baptiste Partage

M. Mickael DEMANGE

☎ 04 68 50 87 37

Eglise Evangéliste Baptiste du Centre

M. David SAUVAGE

☎ 06 18 53 05 19

Eglise Protestante Unie

M. KONTZI-MERESSE

☎ 04 68 50 08 72

Centre Chrétien du Roussillon

M. Robert HERIS

☎ 09 50 77 45 99 - 04 68 61 45 99

Centre Evangélique

M. Thierry DIEZ

☎ 04 68 51 01 95 - 09 50 27 77 03

Aumônerie israélite :

Synagogue - CIPPO

📍 54 rue François Arago, Perpignan

☎ 04 68 34 75 81

M. Mordehai BENSOUSSAN

☎ 06 32 12 61 95

M. Albert GOZAL

☎ 06 13 48 03 37 (jour/nuit)

Aumônerie musulmane :

M. Mohammed ABDELOUHAB

☎ 06 58 69 69 45

Aumônier musulman national

M. Mohammed AZIZ

☎ 06 34 31 60 27

LES CULTES



LES ASSOCIATIONS BÉNÉVOLES

Le Centre Hospitalier de Perpignan a souhaité intégrer les associations de bénévoles, issues de la loi du 1er juillet 1901, à la prise en charge et à l'accompagnement des usagers, en complémentarité avec le personnel hospitalier. Depuis plus de trente ans, les bénévoles participent ainsi à la vie de l'établissement.

Ce partenariat entre associations d'usagers du système de santé et professionnels de santé est une réponse aux enjeux concernant l'information des usagers. Ces associations de bénévoles ont pour mission d'apporter un soutien à toute personne accueillie dans l'établissement, ou de développer des activités en son sein. Les associations qui organisent l'intervention des bénévoles à l'hôpital ont conclu avec lui une convention qui détermine leurs modalités d'intervention.

Aujourd'hui, plus de 40 associations sont conventionnées avec le Centre Hospitalier.

Liste en annexe



Renseignements :

Direction de la Relation aux Usagers - ☎ 04 68 61 77 15



RECOMMANDATIONS

CIRCULATION

Roulez en bonne intelligence

Nous vous rappelons que vous devez respecter la signalisation dans l'enceinte du Centre Hospitalier, l'ensemble des règles du code de la route et tout particulièrement la **limitation de vitesse à 30 km/h.**

SÉCURITÉ MALVEILLANCE

Votre sécurité est confiée à une équipe de surveillance et d'intervention composée d'agents du Centre Hospitalier joignables en permanence.

☎ Sécurité Incendie : 2 33 33

☎ Sécurité Générale : 2 77 70

SÉCURITÉ INCENDIE

Nos bâtiments sont conçus et entretenus pour vous accueillir en toute sécurité.

Les visites périodiques de la Commission Départementale de sécurité permettent de vérifier la conformité des locaux à la réglementation.

La prévention c'est aussi un contrôle permanent des bâtiments, une maintenance périodique des installations de sécurité et une équipe d'intervention, d'agents de sécurité 24h/24.

**En cas d'incendie,
le n° d'appel est le ☎ 2 33 33**

DROIT D'ACCÈS AUX IMAGES

Toute personne, directement concernée, qui souhaite avoir accès aux images ou en vérifier la destruction dans le délai prévu, peut remplir une requête motivée à l'attention de Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier.

Un refus d'accès peut être toutefois opposé pour un motif tenant à la sécurité publique, au déroulement de procédures engagées devant les juridictions ou d'opérations préliminaires à de telles procédures.

Le système actuel est paramétré automatiquement pour une destruction des enregistrements au terme de dix jours calendaires.



À VOTRE DISPOSITION

TÉLÉPHONE

Votre chambre est équipée d'un téléphone. **L'ouverture de votre ligne est possible tous les jours de 8h00 à 20h00**, auprès du standard téléphonique qui est situé dans le hall d'accueil, au rez-de-chaussée.

WIFI PATIENT

Les patients, parents ou aidants peuvent surfer sur internet sur les appareils personnels durant leur séjour à l'hôpital grâce au WIFI patient.

- Cliquez sur «CHP-patients» dans les proposition réseaux Wifi.
- Saisissez nom, prénom, e-mail, acceptez les conditions générales d'utilisation puis cliquez sur «me connecter».
- Votre code d'activation vous sera envoyé par sms pour vous connecter.

TÉLÉVISION

Un téléviseur est à votre disposition. Les modalités pratiques de location et d'utilisation sont affichées dans votre chambre.

Le point d'accueil télévision qui se trouve dans le hall, au rez-de-chaussée de l'hôpital est ouvert :

- du lundi au vendredi de 10h00 à 19h30
- le samedi de 11h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00
- le dimanche et jour férié de 13h00 à 18h00

PRESTATIONS ACCOMPAGNANTS

Vos proches peuvent bénéficier durant votre hospitalisation de prestations diverses : lit accompagnant, petit-déjeuner, repas..

Ces prestations sont à commander et à régler auprès du Standard tous les jours de 8h à 20h.

RELAIS H

☛ Cafétéria et journaux

Située au rez-de-chaussée de l'hôpital, dans le hall, la cafétéria «Relais H» est ouverte :

- Du lundi au vendredi de 10h00 à 19h30
 - Le samedi de 11h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00
 - Le dimanche et jours fériés de 13h00 à 18h00
- Vous y trouverez également des journaux.

☛ Distributeurs de boissons

Des distributeurs de boissons sont à votre disposition dans l'établissement.

SECTEUR CORRESPONDANCE COURRIER

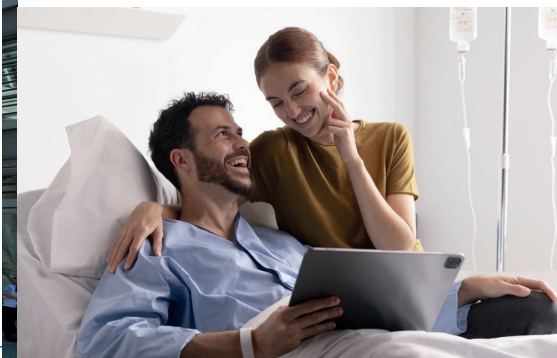
La fonction courrier est assurée du courrier est assurée du lundi au vendredi.

Le facteur de l'établissement est à votre disposition pour toute procédure d'expédition ou de distribution du courrier.

Demandez à vos correspondants de préciser vos nom, prénom et le service d'hospitalisation.



Remettez votre courrier départ correctement affranchi au secrétariat de votre service qui se chargera de l'intégrer au circuit courrier.



UN HÔPITAL QUI RESPIRE

Depuis le 1^{er} novembre 1992, il est interdit de fumer dans les locaux à usage collectif utilisés pour l'accueil, les soins et l'hébergement du malade.

Il est donc interdit de fumer dans les locaux du Centre Hospitalier pour les personnels, malades et visiteurs.

► Pourquoi un hôpital sans tabac ?

L'hôpital doit respirer la santé. La fumée de tabac est dangereuse pour ceux qui la respirent y compris les non-fumeurs.

Si vous souhaitez profiter de votre hospitalisation pour arrêter de fumer, une aide peut vous être apportée.

► Une grande exigence de sécurité

La nature des activités d'un hôpital fait qu'une cigarette peut avoir des conséquences tragiques surtout pour ceux qui sont alités.

Un incendie sur six est dû à un mégot mal éteint. Contribuez à la prévention du risque incendie à l'hôpital.



Consultation tabacologique

☎ 04 68 61 65 46



► Une grande exigence d'hygiène

Ne pas fumer contribue à la propreté et à la salubrité de tous les locaux dans le respect des personnels et des patients. Ainsi, vous participez à la réalisation des missions de prévention et d'éducation pour la santé de l'hôpital.



LES CHARTES

A top-down view of a workspace. A dark blue banner at the top contains the title 'LES CHARTES'. Below it, a light blue paper with faint, large rectangular and horizontal line patterns is spread out. Several copper-colored paper clips are scattered on the paper and a grey surface. An orange pencil lies on the right side of the paper. A black pen is partially visible at the top. A wooden stick or ruler is on the left side.

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.

CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE MAJEURE PROTÉGÉE

CENTRE HOSPITALIER —
PERPIGNAN

RESPECT DES LIBERTÉS INDIVIDUELLES ET DES DROITS CIVIQUES

Conformément à l'article 415 du code civil, la mesure de protection juridique est exercée dans le respect des libertés individuelles et des droits fondamentaux et civiques de la personne.
Conformément à l'article L. 5 du code électoral, le droit de vote est garanti à la personne sous réserve des décisions de justice.

NON-DISCRIMINATION

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son sexe, de son origine, de sa grossesse, de son apparence physique, de son patronyme, de ses caractéristiques génétiques, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions ou croyances, notamment politiques ou religieuses, de ses activités syndicales, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée lors de la mise en œuvre d'une mesure de protection.

RESPECT DE LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE ET DE SON INTÉGRITÉ

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité est préservé. Il est garanti à la personne la confidentialité de la correspondance privée reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Cette correspondance lui est remise. La correspondance administrative reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs est également mise à sa disposition.

LIBERTÉ DES RELATIONS PERSONNELLES

Conformément à l'article 459-2 du code civil, la personne entretient librement des relations personnelles avec les tiers, parent ou non, et à le droit d'être visitée et le cas échéant, hébergée par ceux-ci, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge en cas de difficulté.

DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

La mesure de protection juridique s'exerce en préservant les liens familiaux, et tient compte du rôle de la famille et des proches qui entourent de leurs soins la personne tout en respectant les souhaits de la personne protégée et les décisions du conseil de famille ou du juge.

DROIT À L'INFORMATION

La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur :

- la procédure de mise sous protection,
- les motifs et le contenu d'une mesure de protection,
- le contenu et les modalités d'exercice de ses droits durant la mise en œuvre de cette procédure ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement du mandataire judiciaire à la protection des majeurs, en particulier s'il s'agit d'un service.

La personne est également informée des voies de réclamation et de recours amiables et judiciaires. Elle a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi et, le cas échéant, selon des modalités fixées par le juge.

CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS

Il est garanti à la personne et à sa famille le respect de la confidentialité des informations les concernant dans le cadre des lois existantes et sous réserve des décisions du juge.

DROIT À L'AUTONOMIE

Conformément à l'article 458 du code civil, « sous réserve des dispositions particulières prévues par la loi l'accomplissement par la personne des actes dont la nature implique un consentement strictement personnel ne peut jamais donner lieu à assistance ou représentation ». Conformément à l'article 459 du code civil, « dans les autres cas, la personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet ».

Conformément à l'article 459-2 du code civil, la personne a la possibilité de choisir son lieu de résidence, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge.

DROIT À LA PROTECTION DU LOGEMENT ET DES OBJETS PERSONNELS

Conformément à l'article 426 du code civil, « le logement de la personne et les meubles dont il est garni, qu'il s'agisse d'une résidence principale ou secondaire, sont conservés à la disposition de celle-ci aussi longtemps qu'il est possible. Les objets à caractère personnel indispensables à la personne handicapée ou destinés aux soins de la personne malade sont gardés à sa disposition, le cas échéant par l'établissement dans lequel elle est hébergée. »

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ ET PARTICIPATION DE LA PERSONNE

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge :

Le consentement éclairé de la personne est recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation et en veillant à sa compréhension, des conditions d'exercice et des conséquences de la mesure de protection juridique.

Le droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection est garanti.

DROIT À UNE INTERVENTION PERSONNALISÉE

Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure de protection, la personne bénéficie d'une intervention individualisée de qualité favorisant son autonomie et son insertion. La situation de la personne fait l'objet d'une évaluation régulière afin d'adapter le plus possible l'intervention à ses besoins. Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la mise en œuvre de la mesure de protection sont prises en considération.

DROIT À L'ACCÈS AUX SOINS

Il est garanti à la personne l'accès à des soins adaptés à son état de santé.

PROTECTION DES BIENS DANS L'INTÉRÊT EXCLUSIF DE LA PERSONNE

La protection des biens est exercée en fonction de la situation ou de l'état de la personne et, conformément à l'article 496 du code civil, dans son seul intérêt. Conformément au même article du code civil, les actes relatifs à la protection des biens de la personne font l'objet de soins prudents, diligents et avisés. Sauf volonté contraire exprimée par la personne protégée, les comptes ou les livres ouverts à son nom, et sous réserve des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge sont maintenus ouverts. Conformément à l'article 427 du code civil, « les opérations bancaires d'encaissement, de paiement et de gestion patrimoniale, effectuées au nom et pour le compte de la personne, sont réalisées exclusivement au moyen des comptes ouverts à son nom », sous réserve des dispositions légales et réglementaires, notamment celles relatives à la comptabilité publique. « Les fruits, produits et plus-values générés par les fonds et les valeurs appartenant à la personne lui reviennent exclusivement. »

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS

DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1 CHOIX DE VIE

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2 CADRE DE VIE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3 VIE SOCIALE ET CULTURELLE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4 PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5 PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles

6 VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7 LIBERTÉ D'EXPRESSION ET DE CONSCIENCE

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8 PRÉSERVATION DE L'AUTONOMIE

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9 ACCÈS AUX SOINS ET À LA COMPENSATION DES HANDICAPS

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10 QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution

11 RESPECT DE LA FIN DE VIE

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12 LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13 EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE VULNÉRABLE

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne

14 L'INFORMATION

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

1

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

5

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

6

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7

L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

10

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



Charte de la bientraitance

Conserver en toute circonstance une attitude professionnelle et humaine, d'écoute et de discernement, dans la relation avec chaque enfant et chaque adulte.

Assurer une qualité des soins et une prise en charge globale conformes aux recommandations et aux bonnes pratiques professionnelles, aussi bien dans le cadre des soins courants que dans celui des soins innovants.

Favoriser en toutes circonstances les conditions et le climat de confiance permettant au patient de participer aux décisions le concernant.

Fournir des prestations de qualité en matière d'accueil, d'hôtellerie et d'hygiène.

Garantir à chacun une information individuelle, adaptée et loyale en s'assurant de sa bonne compréhension.

Identifier et prendre soin des souffrances physiques, psychiques et morales, aiguës et chroniques.

Respecter la dignité et l'intimité du patient ainsi que ses droits.

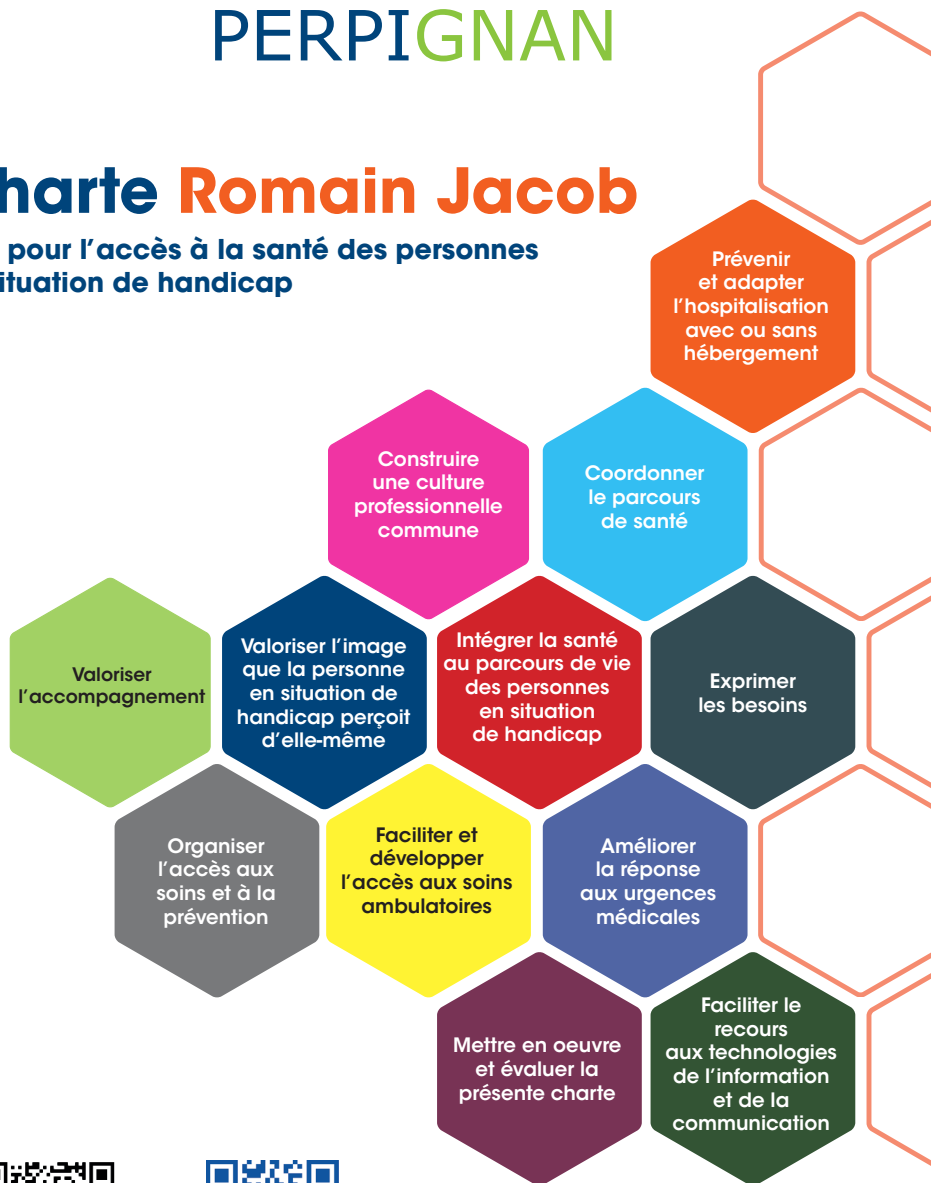
Veiller au respect de la confidentialité des informations relatives à la personne.

Prendre en compte en compte la satisfaction et les propositions des patients et de leur entourage pour améliorer en continu nos services.

Apporter un soutien et un accompagnement au patient et à ses proches tout au long de sa prise en charge.

Charte **Romain Jacob**

Unis pour l'accès à la santé des personnes
en situation de handicap



Accès charte détaillée



Accès version audio

Handidactique

M. Pascal JACOB,
Président

 RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
*Liberté
Égalité
Fraternité*

 **ars**
Agence Régionale de Santé
Occitanie

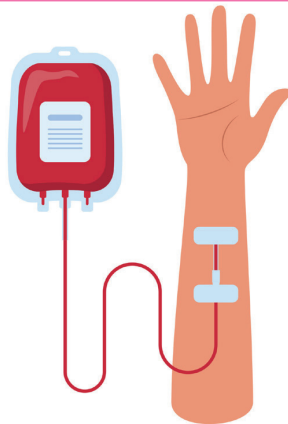
M. Didier JAFFRE,
Directeur Général de l'ARS Occitanie

FIP_191 V01 03/2023

ANNEXES

The background of the page is a photograph of a workspace. It features several sheets of white paper, some of which are held together by copper-colored paper clips. A wooden ruler is visible on the left side. An orange pencil lies on the right side of the papers. The papers have faint, light blue rectangular outlines and horizontal lines, suggesting they are templates or forms. The overall lighting is soft and even.

FICHE D'INFORMATION AVANT UNE TRANSFUSION



Madame, Monsieur,

Si un médecin estime que votre état de santé nécessite ou peut nécessiter une transfusion sanguine, il doit vous apporter lors d'un entretien personnel une information orale, claire, loyale, adaptée à votre situation, la plus complète possible en fonction des données actuelles de la science. Si une solution alternative à la transfusion homologue est envisageable, telle la transfusion dite « autologue » (votre propre sang mis en réserve ou la récupération sanguine per opératoire), une information particulière vous sera dans ce cas aussi, délivrée par ce médecin.

Votre consentement ou refus sera ensuite recueilli par le médecin avant la transfusion.

Ce document (élaboré à partir de référentiels et recommandations de sociétés savantes : réf. en dernière page), est un support destiné à accompagner, si nécessaire, l'information donnée par le médecin et votre réflexion sur les avantages et risques de la transfusion.

Si vous ne pouvez recevoir cette information, elle pourra être faite et ce document remis à la personne de confiance que vous aurez désignée, et, pour les enfants mineurs, à ses parents.

En situation d'urgence vitale cette information soit ne pourra parfois pas être délivrée au patient soit sera succincte vu la contrainte de l'urgence : le médecin établira le bénéfice risque et prendra la décision qu'il estimera la meilleure pour vous et vous donnera ensuite toutes informations que vous souhaitez.

HEMO_FIP_001 V05_16/11/2023

Si vous êtes formellement opposé à la transfusion, il est nécessaire de le mentionner au médecin qui vous prend en charge, dès la première consultation ou admission.

Pour en faciliter la lecture, ce document comporte une première partie résumée (CE QU'IL EST IMPORTANT DE SAVOIR) et une seconde partie plus détaillée (POUR EN SAVOIR PLUS).

Nous vous invitons à poser au médecin qui vous informera, toute question sur ce sujet que vous jugeriez utile

CE QU'IL EST IMPORTANT DE SAVOIR

> À quoi sert une transfusion et quels en sont les principaux risques ?

La transfusion est un traitement qui peut être nécessaire en cas de manque de globules rouges, de plaquettes, de facteurs de coagulation, de globules blancs. Pour chacune de ces situations, il existe un produit spécifique.

Comme tout traitement, la transfusion comporte des avantages et des inconvénients. Elle n'est envisagée par votre médecin que lorsque les bénéfices attendus pour votre santé sont supérieurs aux risques encourus. Les événements indésirables liés à la transfusion sont rares, la surveillance pendant et après la transfusion permet de les détecter et de les prendre en charge.

Les technologies mises en œuvre par l'établissement français du sang (EFS) et les précautions prises permettent de limiter les risques liés aux très nombreux groupes sanguins ou à la transmission de bactéries ou certaines infections virales, notamment les hépatites et le SIDA.

> Quelle surveillance en cas de transfusion ?

La recherche systématique de la trace de virus après une transfusion n'est désormais plus recommandée. En revanche, la recherche d'anticorps irréguliers à distance de la transfusion est recommandée afin d'améliorer la sécurité d'une éventuelle transfusion dans le futur.

Il vous sera remis un document comportant la nature et le nombre de produits sanguins que vous aurez reçus. Il est important de conserver tout document fourni et de le communiquer, ainsi que les résultats des examens, à votre médecin pour lui permettre d'assurer votre suivi.

Une information plus détaillée vous est fournie dans les pages qui suivent.

POUR EN SAVOIR PLUS

1. Les produits et leurs indications.

Les produits sanguins regroupés sous le terme de « produits sanguins labiles » sont les globules rouges, le plasma frais congelé, le plasma cryodesséché, les plaquettes et, beaucoup plus rarement, les globules blancs. Ces produits, élaborés et distribués par l'établissement français du sang (EFS) proviennent du don de sang de donateurs bénévoles. Ils sont rigoureusement contrôlés par l'établissement Français du sang et répondent à des normes et procédures obligatoires de sécurité et de qualité pour assurer la qualité sur toute la chaîne depuis le donneur jusqu'au receveur.

Les **globules rouges** ont pour fonction le transport de l'oxygène vers les tissus. Leur transfusion est nécessaire en cas d'anémie importante et/ou signes de mauvaise tolérance de celle-ci, dans le but d'éviter des complications, notamment cardiaques.

Le **plasma frais congelé** (ou cryodesséché) contient les facteurs permettant la coagulation du sang. Sa transfusion est nécessaire lorsque le taux de ces facteurs dans le sang est trop bas, dans le but de prévenir une hémorragie ou d'en faciliter l'arrêt.

Les **plaquettes** sont indispensables à la formation d'un caillot. Elles sont transfusées si leur nombre est très insuffisant, dans le but de prévenir une hémorragie ou d'en faciliter l'arrêt.

Les **globules blancs** contribuent à la défense contre l'infection. Il peut être nécessaire d'en transfuser lorsqu'ils sont pratiquement absents du sang, le recours à la transfusion de globules blancs reste exceptionnelle.

HEMO_FIP_001 V05_16/11/2023

D'une manière générale, tous les efforts sont faits pour limiter l'usage de ces produits au strict nécessaire.

Leurs indications ont notamment été précisées par la communauté médicale et les autorités sanitaires, de telle sorte que leurs bénéfices soient très supérieurs aux risques résiduels de la transfusion.

2. Les risques connus

Comme tout traitement, la transfusion sanguine comporte des risques. Des réactions peuvent survenir pendant et après transfusion : allergies, frissons, fièvre pour les plus courantes., hypertension hypotension ... Une surveillance médicale est instaurée tout au long de la transfusion et jusqu'à 2 heures après la fin de la transfusion , tout évènement indésirable est signalé

Des risques liés aux très nombreux groupes sanguins :

Le médecin de l'établissement Français du Sang délivrera spécifiquement pour vous des produits respectant la compatibilité dans les groupes ABO et rhésus mais aussi dans de nombreux autres groupes sanguins ; limitant ainsi autant que possible l'apparition d'anticorps appelés « irréguliers » qu'il importe de rechercher et dont il faut tenir compte avant toute transfusion.

Nous devons donc pouvoir vous identifier de façon rigoureuse en s'appuyant sur votre déclaration et sur tout document d'identité valide demandé lors de votre admission sur l'établissement, que vous accepterez de nous fournir.

Pour sécuriser au maximum la transfusion, votre identité et votre groupe sanguin seront vérifiés à chaque étape de l'acte transfusionnel.

Des risques résiduels de contamination :

Ils diminuent avec les progrès des connaissances et des techniques mises en place par l'EFS. Les estimations évoluent avec le temps et les techniques :

AGENT INFECTIEUX	RISQUE RÉSIDUEL / 1 MILLION DE DONS	RÉFÉRENCES
Agent bactérien	< 0,5	Références : ansm 17 ^{ème} rapport national d'hémovigilance (juillet 2020)
VHE (hépatite E)	1	
VHC (hépatite C)	< 0,1	Santé publique France : bulletin épidémiologique hebdomadaire BEH 8-9 2 avril 2020 /169
VHB (hépatite B)	< 0,4	
VIH (virus du SIDA)	< 0,2	
MCJ (maladie de la vache folle)	1/225000 à 1/1,4 millions	Santé publique France : bulletin épidémiologique hebdomadaire BEH 39-40 23 octobre 2012

3. Les risques inconnus

Comme on ne peut, de principe, exclure des dangers inconnus, toutes les mesures possibles de prévention sont mises en œuvre par l'EFS dans la sélection des donneurs de sang et dans la préparation des produits. En 1994, une surveillance nationale des incidents de la transfusion, l'hémovigilance, a été mise en place. De ce fait , si vous êtes donneur ou souhaitez donner votre sang , vous ne pourrez plus donner de sang après une transfusion.

4. Les examens biologiques avant et après transfusion

> Avant chaque transfusion (sauf urgence vitale) il est obligatoire de disposer des caractéristiques de groupes sanguins du patient (figurant sur la carte de groupe sanguin) ainsi que d'un résultat récent de recherche d'anticorps irréguliers (RAI). L'intervalle de temps entre la RAI et la transfusion elle-même peut varier de 3 jours à plusieurs semaines selon les circonstances cliniques.

> Après un épisode transfusionnel et à distance de celui-ci (3 semaines à 3 mois), il est nécessaire de pratiquer un contrôle sanguin (RAI) pour rechercher la présence éventuelle d'anticorps irréguliers consécutifs aux transfusions précédentes.

HEMO_FIP_001 V05_16/11/2023

> Si vous avez connaissance d'être porteur d'anticorps irréguliers (notion de RAI positive), il est important, pour votre sécurité, de le signaler au médecin, de conserver et rendre toujours disponible cette information.

5. Les documents remis et l'importance de leur conservation.

> Après une transfusion, il est remis, avant la sortie de l'hôpital, un document écrit comportant la date des transfusions, l'établissement et le service où elles ont été réalisées, le type et le nombre des produits sanguins labiles reçus.

> De même, un document GS et RAI (si il est disponible) doit vous être remis par l'infirmier(e) qui clôture votre dossier. A défaut vous pouvez demander ces documents au service d'hémovigilance sur présentation d'un document d'identité.

> Vous devez conserver ce document dans votre dossier médical, et pouvoir le fournir à tout médecin en mentionnant la transfusion dans vos antécédents.

> Le service d'hémovigilance du centre hospitalier conserve aussi votre dossier transfusionnel.

POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLÉMENTAIRE VOUS POUVEZ CONTACTER

L'UNITÉ D'HÉMOVIGILANCE DU CENTRE HOSPITALIER

Dr Catherine Sesma - Dr Laurent Ortega

20 avenue du Languedoc BP 49954 66046 Perpignan

T : 04 68 61 77 18 - 04 68 61 62 12 - 04 68 61 88 55 - FAX: 04 68 61 63 95

hemovigilance@ch-perpignan.fr

L'ÉTABLISSEMENT DE TRANSFUSION SANGUINE D'OCCITANIE SITE DE PERPIGNAN

(Demander la mise en relation avec un médecin en tant que patient)

55 avenue de la Salanque BP 4101 66043 Perpignan

T : 04 68 52 61 40 - 04 68 52 61 48 - FAX : 04 68 52 61 49

ocpm.hemovigilance@efs.sante.fr

RÉFÉRENCES

1 Information et Consentement du Patient Transfusé Document de référence : version novembre 2019

Société Française de Transfusion Sanguine

Société Française de Vigilance et Thérapeutique Transfusionnelle

EN PARTENARIAT

Conférence Nationale des Coordonnateurs Régionaux d'Hémovigilance

Société Française d'Anesthésie Réanimation

Commission d'Éthique de la Société Française d'Hématologie Commission

Référentiels et de l'Évaluation de la Société de Réanimation de Langue Française

2 Information sur la transfusion des patients en anesthésie SFAR Mars 2006/ 2010

3 ANSM : 17^{ème} rapport national d'hémovigilance (juillet 2020)

4 Santé Publique France : bulletin épidémiologique hebdomadaire BEH 8-9 / 2 avril 2020 /169

5 Santé Publique France : bulletin épidémiologique hebdomadaire BEH 39-40/ 23 octobre 2012

6 Circulaire DGS/SQ 4 n° 98-231 du 9 avril 1998 relative à l'information des malades, en matière de risques liés aux produits sanguins labiles et aux médicaments dérivés du sang, et sur les différentes mesures de rappel effectuées sur ces produits sanguins.

7 LOI n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

8 Circulaire DGS/DHOS/AFSSAPS N° 03/582 du 15 décembre 2003 relative à la réalisation de l'acte transfusionnel. Circulaire DGS/DHOS no 2006-11 du 11 janvier 2006 abrogeant la circulaire DGS/DH no 96-609 du 1er octobre 1996 relative aux analyses et tests pratiqués sur des receveurs de produits sanguins labiles.

HEMO_FIP_001 V05_16/11/2023

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES



Ce que vous devez savoir

FIP_004 V3 - 18/05/2018

Vous êtes hospitalisé(e) ou vous pouvez l'être...

En tant que personne majeure, vous avez la possibilité de rédiger des «directives anticipées».

C'est la loi n° 2005-370 du 2 avril 2005, dite loi «Léonetti» relative aux droits des malades et à la fin de vie qui a instauré les directives anticipées. Leurs modes de rédaction, de conservations et leurs portées ont été modifiés par la loi n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Qu'est-ce que les directives anticipées ?

Il s'agit d'un document écrit dans lequel vous indiquez votre volonté concernant votre fin de vie, dans le cas où vous seriez un jour hors d'état de l'exprimer.

Pourquoi rédiger des directives anticipées ?

C'est l'un des moyens de faire connaître au médecin vos volontés relatives à la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitement ou d'acte médicaux lorsque vous serez en fin de vie et dans l'impossibilité de vous exprimer.

Quelle est la portée des directives anticipées ?

□ Pour les médecins

-Si vous êtes en état d'exprimer votre volonté, seule celle-ci doit être prise en compte : les médecins doivent tenir compte de votre avis avant de prendre toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement.

-Si vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées seront prises en compte. Elles s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf :

□ En cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation

□ Et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

□ Pour le patient

La rédaction de directives anticipées n'est en aucune manière une obligation.

Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Comment rédiger des directives anticipées ?

- Il faut être majeur et apte à exprimer votre volonté.
- Les majeurs sous tutelle peuvent les écrire uniquement sous réserve de l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.
- Les directives doivent être manuscrites, datées et signées et authentifiées par le nom, le prénom et la date et le lieu de naissance du rédacteur.
- Si vous ne pouvez pas écrire, deux témoins doivent être présents et attestent de votre volonté.
- Elles comportent, en plus des éléments mentionnés ci-dessus, l'expression de votre volonté sur les décisions médicales relatives à la fin de vie et en particulier la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitements ou d'actes médicaux dans le cas où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer directement votre volonté.

- Un modèle de formulaire est disponible sur le site du services public :

http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/fichedirectivesanticipe_es_10p_exe2.pdf

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

-Un guide élaboré par la Haute Autorité de Santé (HAS) est disponible sur son site Internet :

http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2016-03/directives_anticipees_concernant_les_situations_de_fin_de_vie_v16.pdf

-Vos directives anticipées sont révisables ou révocables à tout moment.

Comment conserver les directives anticipées ?

Les directives anticipées doivent être facilement accessibles. Elles peuvent être déposées et conservées dans votre dossier que ce soit le dossier médical partagé, le dossier médical d'un établissement de santé, le dossier de soins d'un établissement médico-social ou celui de votre médecin traitant.

Vous pouvez aussi les conserver ou les confier à votre personne de confiance, un membre de votre famille, un proche. Dans ce cas, lorsque vous êtes hospitalisé, vous pouvez indiquer leur existence, leur lieu de conservation et l'identification de la personne qui en est détentrice.

Si vous souhaitez être renseigné, n'hésitez pas à solliciter l'équipe qui vous accueille dans le service, pour plus d'information.

Vous pouvez également contacter
la Direction de la Relation aux Usagers,
des Affaires Juridiques et de la Recherche Clinique au :
04 68 61 77 15

Textes de références

Art L. 1111-4, art L 1111- 6, art. L.1111-11 art. L.1111-12 du code de la santé publique

Art L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles

Art. R1111-17, art. R1111-18, art. R1111-19, art R1111-30, art R1112-2, art R4127-37-1 du code de la santé publique

Loi N° 2002-303 du 4 mars 2002 « relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, » modifiant le Code de la Santé Publique

Loi N° 2005-370 du 22 avril 2005 « relative aux droits des malades et à la fin de vie », modifiant le Code de la Santé Publique

Loi N° 2016-87 du 2 février 2016 « créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie ».

Décret n° 2016-1067 du 3 août 2016 relatif aux directives anticipées prévues par la loi n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

Décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016 fixant les conditions dans lesquelles est donnée l'information sur le droit de désigner la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.



> Vous êtes hospitalisé ou vous allez l'être, vous pouvez désigner une personne de confiance conformément à l'article L.1111-6 du Code de la Santé publique (article modifié par la loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie).

VOTRE PERSONNE DE CONFIANCE

Document d'information pour la personne hospitalisée

20, avenue du Languedoc, BP 49954 - 66046 PERPIGNAN CEDEX 9 - TEL 04 68 61 66 33 -
N° Etablissement : 660000084

FIG-001 V03 03 2023

Pourquoi désigner une personne de confiance ?

- Elle a une mission d'accompagnement lorsque vous êtes capable d'exprimer votre volonté.

A votre demande, elle peut vous accompagner dans vos démarches et être présente à vos côtés lors des entretiens médicaux. Elle reçoit l'information, vous aide à la compréhension et à la prise de décision concernant votre santé.

Votre personne de confiance vous assiste mais ne décide pas à votre place et sa mission ne concerne que votre santé.

- Elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale lorsque vous n'êtes pas capable d'exprimer votre volonté.

Le médecin doit obligatoirement consulter votre personne de confiance avant toute investigation ou intervention. Son avis pourra guider le médecin dans ses choix thérapeutiques.

La personne de confiance ne prend pas de décision médicale. Elle est simplement consultée. Son avis sera pris en compte par le médecin, mais en dernier lieu, c'est lui qui prendra la décision.

Par contre, votre personne de confiance est consultée pour transmettre votre volonté. Elle ne doit pas exprimer ses propres souhaits mais les vôtres. C'est pourquoi il est important que vous échangiez avec elle afin qu'elle comprenne bien vos choix.

L'avis de votre personne de confiance prévaut sur celui de votre entourage (famille, proches). En cas de contestation, s'ils ne sont pas d'accord avec votre volonté, son témoignage l'emportera.

Qui peut désigner une personne de confiance ?

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.

Une personne sous tutelle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

Si une personne de confiance a été nommée avant la mise sous tutelle, le conseil de famille, le cas échéant ou le juge peut confirmer cette désignation.

Vous pouvez désigner une personne de confiance mais ce n'est pas une obligation. Un mineur ne peut pas nommer de personne de confiance. Ce sont les titulaires de l'autorité parentale qui seront consultés par le médecin.

Qui peut être votre personne de confiance ?

Une personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance.

Il peut s'agir de votre conjoint, d'un membre de votre famille, d'un ami, de votre médecin traitant... Cette personne sera soumise à un devoir de confidentialité concernant l'ensemble des informations médicales qui vous concernent.

La personne que vous choisissez doit accepter cette désignation. A cet effet, elle cosigne le formulaire ci-joint. Elle peut refuser d'être votre personne de confiance ; auquel cas, vous pouvez en désigner une autre.

Ne pas confondre « personne à prévenir » et « personne de confiance », même si celles-ci peuvent être ou non la même personne.

La personne à prévenir est contactée en cas d'événements d'ordre administratif (transfert vers un autre établissement, fin du séjour et sortie...). Elle n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

Quand désigner votre personne de confiance ?

Vous pouvez la désigner à tout moment : avant votre hospitalisation, lors de votre admission ou au cours de votre hospitalisation.

Comment désigner votre personne de confiance ?

La désignation se fait obligatoirement par écrit. Vous pouvez la faire sur papier libre, daté et signé, ou utiliser le formulaire ci-joint mis à votre disposition lors de la remise du livret de la personne de confiance.

Précisez bien votre identité ainsi que le nom, le prénom et les coordonnées de votre personne de confiance.

La personne que vous désignez doit impérativement cosigner le formulaire ou, le cas échéant, le document que vous aurez rédigé.

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez désigner votre personne de confiance oralement en présence de deux témoins qui attesteront par écrit que cette désignation est bien conforme à votre volonté ; notamment au moyen du formulaire joint au présent livret.

Quelle est la durée de la désignation ?

La désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement (article L1111-6 CSP).

Vous pouvez remettre en question votre désignation ou changer de personne de confiance à tout moment. Signalez alors cette modification à l'équipe soignante et à la personne de confiance que vous aviez choisie.

Votre personne de confiance peut mettre fin à sa mission à tout moment. Vous pouvez alors en désigner une autre et signaler ce changement à l'équipe soignante.

Quelles sont les limites d'intervention de votre personne de confiance ?

La personne de confiance ne peut pas avoir accès à votre dossier médical.

Toutefois, votre personne de confiance peut prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence.

En dehors de votre présence, elle n'aura pas accès à l'information.

PERSONNE DE CONFIANCE PERSONNE A PREVENIR



Document d'information pour les personnels

FT_063 V02 04/2023

20, avenue du Languedoc, BP. 49954 - 66046 PERPIGNAN CEDEX 9 - TEL 04.68.61.66.33 -
N° Etablissement : 660000084

La personne de confiance (PDC)

Quel est son rôle ? ART L1111-12 CSP

- Lorsque le patient peut exprimer sa volonté, la personne de confiance à une mission d'accompagnement (rdv médicaux, consultations ...) : elle l'assiste mais ne remplace pas.
- Le patient ne peut plus exprimer sa volonté, la PDC a une mission de référent auprès de l'équipe médicale :
 - rend compte de la volonté de la personne; son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.
 - obligatoirement consultée par le médecin avant toute investigation ou intervention
 - son avis prévaut sur celui de la famille.
- La PDC reçoit les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que le patient aurait souhaité. Elle n'a toutefois pas accès aux informations médicales qui concernent le patient et ne participe pas aux décisions médicales.

Qui peut désigner la personne de confiance ? ART L1111-6 CSP

- les personnes majeures y compris celles sous tutelle avec autorisation du juge ou du conseil de famille (si constitué)
- exclusion des personnes mineures.

Qui peut être choisi ? ART L1111-6 CSP

- Un parent, un proche, le médecin traitant, une personne majeure.

NB : dans le cadre du suivi de son patient, le médecin traitant s'assure que celui-ci est informé de la possibilité de désigner une personne de confiance et, le cas échéant, l'invite à procéder à une telle désignation.

Comment la désigner ? ART L1111-6 CSP

- Désignation par écrit (en précisant nom, prénom et coordonnées de la PC via le formulaire présent dans le livret d'accueil patient ENR_144 ou sur papier libre.)
- La personne choisie doit cosigner le document de désignation
- Si la personne ne souhaite pas désigner une PC, la tracer dans le dossier patient.

Quelle est la durée de la désignation ?

- Valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement (article L1111-6 CSP)
- Révocable et modifiable à tout moment.

La personne à prévenir

Quel est son rôle ?

- Elle est contactée par les équipes médicale et soignantes en cas d'évènements d'ordre administratifs (durée du sujet, transfert, sortie ...)

Qui ?

- La personne du choix du patient

Comment la désigner ?

- Désignation par oral ou écrit (en précisant nom, prénom et adresse ou numéro de téléphone)
- A tracer dans le dossier patient
- Si la personne ne souhaite pas désigner une personne à prévenir, c'est son droit mais ce refus doit être tracé dans le dossier patient

Quelle est la durée de la désignation ?

- Valable pour la durée de l'hospitalisation sauf disposition contraire du patient
- Révocable et modifiable à tout moment

ATTENTION : la personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales concernant le patient et ne participe pas aux décisions médicales



i La personne de confiance
et la personne à prévenir
peuvent être deux personnes
différentes ou la même

**Liste des associations conventionnées
avec le Centre Hospitalier de Perpignan**

RAISON SOCIALE	SIÈGE SOCIAL	ACTIVITÉ	COORDONNÉES
AMIS DE LA MISÉRICORDE	Centre de Cure de Personnes Âgées 57 avenue Victor DALBIEZ 66000 PERPIGNAN	<i>Accompagnement moral et matériel des résidents du COLPPA</i>	Madame Anne MOURRET 06 23 32 05 80 anne.mourret@wanadoo.fr
ASSOCIATION DÉPARTEMENTALE DES PUPILLES DE L'ENSEIGNEMENT PUBLIC (ADPEP 66)	10, Rue Paul Séjourné BP 22 66350 TOULOUGES	<i>Remédier à la discontinuité de la scolarité des enfants malades ou accidentés</i>	Madame Sabine ESCANDE 04 68 62 25 26 sapad@adpep66.org
ASSOCIATION FRANÇAISE DES DIABÉTIQUES DES P-O (AFD66)	Polyclinique Médipole St Roch Rue Ambroise Croizat 66330 CABESTANY	<i>Aider, soutenir, responsabiliser les patients et leur entourage au diabète</i>	Madame Véronique ROMARES ROGNON 04 68 66 10 99 afcd66@medipole.fr
ASSOCIATION FRANÇAISE CONTRE LES MYOPATHIES (AFM-TELETON 66)	52, rue FOCH 66000 PERPIGNAN	<i>Aide aux malades et leurs familles pour réaliser leur projet de vie, en attendant les traitements Communication sur les maladies rares en participant et en expliquant les avancées de la recherche et les progrès thérapeutiques.*</i>	Monsieur Philippe SIRE 04 68 51 22 43 telethon66@afm-telethon.fr
ASSOCIATION DES FAMILLES DE TRAUMATISÉS CRÂNIENS ET CÉRÉBROLÉSÉS (AFTC-LR)	134, rue de Thèbes 34000 MONTPELLIER	<i>Soutien des patients traumatisés crâniens ou cérébro-lésés et de leurs familles</i>	Madame Edith LOUIS 04 67 92 57 37 aftcdulr@orange.fr
AIDES	30 Avenue Julien PANCHOT 66000 PERPIGNAN	<i>Accompagnement des patients atteints de maladies infectieuses</i>	Madame Martine IMBO 04 68 35 57 36 mimbo@aides.org
ASSOCIATION DE RÉFLEXION ET D'ENTRAIDE EN ALCOOLOGIE (AREA)	70, avenue du haut Vernet 66430 BOMPAS	<i>Accueil et soutien des personnes alcoolodépendantes</i>	Madame Renée CLERC 06 14 26 61 33 reneec.clerc@laposte.net
ASSOCIATION POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SOINS PALLIATIFS (ASPPO)	3, rue Decadt de Severac 66000 PERPIGNAN	<i>Sensibilisation du public et du monde médical à l'importance de l'accompagnement des personnes en fin de vie</i>	Madame Danielle FERRANDO 04 68 85 43 04 asppo@wanadoo.fr
BLOUSES ROSES	11, rue Puvis de Chavannes PERPIGNAN	<i>Animations en chambre et en groupe au bénéfice des services de Pédiatrie et de Gériatrie</i>	Monsieur Michel VILLACAMPA 06.81.78.94.62 lesblousesroses.comite66@gmail.com

RAISON SOCIALE	SIÈGE SOCIAL	ACTIVITÉ	COORDONNÉES
COSMETIC EXECUTIVE WOMEN (CEW)	120 Avenue Charles de Gaulle 92522 NEUILLY	Sans esthétiques auprès des patients hospitalisés en Hématologie, Oncologie et aux résidents du Centre de Cure Médicalisé Pour Personnes âgées	Madame Sylvie MARTIN 06 64 13 16 58 martin.sylvie66@orange.fr
CLUB CŒUR & SANTÉ	"Maison des Associations de Las Cobas 1, avenue des Tamaris 66000 PERPIGNAN"	Accompagnement des personnes cardiaques	Monsieur Daniel PEIX 06 19 67 75 73 coeuretsanteperpignan@live.fr
CROIX ROUGE FRANÇAISE	24 Place des Orfèvres 66000 PERPIGNAN	Action sociale	04 68 34 48 16 dd66@croix-rouge.fr
ENDOFRANCE	BP50053 01124 MONTUEL	Soutien et informations aux patientes atteintes d'endométriose	Madame Yasmine CANDAU contact@endofrance.org
EQUILIBRE 66	"La Maison Entre Parenthèses, 9 Rue de Minarque, 66000 Perpignan"	Ateliers pour la prévention des chutes de personnes âgées	Madame Julie SERRA 09 83 47 58 58 contact.equilibre66@gmail.com
FÉDÉRATION NATIONALE D'AIDE AUX INSUFFISANTS RÉNAUX (FNAIR 66)	2 rue Yves Allégret 66 000 PERPIGNAN	Accueil et soutien des personnes atteintes de pathologies rénales	Monsieur Bernard DESCROIX 06 08 54 96 90 b.descroix@orange.fr
FRANCE ADOT 66	29 rue Gay Lussac 66280 SALEILLES	Soutien et information du patient et de sa famille face à une transplantation	Madame Valérie ARBLADE 06.75.12.85.46 franceadot66@gmail.com
FRANCE ALZHEIMER PO	13 Avenue du palais des expositions 66000 PERPIGNAN	Accueil et soutien des patients et familles atteint d'une Maladie d'Alzheimer ou apparentée	Madame Chantal ARMISEN 04 68 52 22 22 francealzheimerp@gmail.com
FRANCE AVC 66-11	"52 rue Maréchal Foch, 2e étage 66000 Perpignan"	Information à travers des conférences sur l'AVC	Madame Marie-José PELIZZARI mariejosepellizzari@gmail.com

RAISON SOCIALE	SIÈGE SOCIAL	ACTIVITÉ	COORDONNÉES
FRANCE PSORIASIS	53 rue Compans 75019 Paris	Aider, soutenir les patients souffrant de psoriasis et leur entourage	Madame Rosy MARNAT 06 14 88 57 35 info@francepsoriasis.org / rosymarnat@orange.fr
FRANCE VICTIMES 66	28 Avenue Général De Gaulle 66000 PERPIGNAN	"Aide aux victimes d'irradiations pénales. Info sur leurs droits, écoute psychologique, accompagnement dans les démarches"	Madame Karine CHAUVET-TEULIERE 04.68.34.92.37 contact@france-victimes66.fr
HEMOCHROMATOSE FRANCE	Parc de Magaille, 13 Rue Maurice Monti, 30000 Nîmes	"Promotion de la recherche et dépistage précoce Accompagnement des patients"	Docteur Camille LAPIERRE 04 66 64 52 22 / 09 75 49 14 52 hemochromatose@orange.fr
LA VUE AU BOUT DES DOIGTS	46 rue Philibert DELORME 66 000 PERPIGNAN	Accessibilité des lieux publics & privés aux personnes déficientes visuelles	Madame Yvelise SALCEDO 06.13.80.19.14 lavueauboutdesdoigts66@gmail.com
LIGUE CONTRE LE CANCER PO	4 rue du Lieutenant Farriol Rés. La Promenade Bât les pâquerettes n°16 66000 Perpignan	Apporter une aide morale aux malade dès la phase de découverte de leur cancer, ainsi qu'à leur famille	Docteur Pierre CAPDET 04 68 35 16 16 cd66@ligue-cancer.net
MAISON DE VIE DU ROUSSILLON	15 rue Pierre Rameil, 66000 Perpignan	Accompagnement des patients atteints de maladies infectieuses	Monsieur Sylvain ESCLOUPIER 04 68 35 21 21 maisonvierooussillon@orange.fr
MAISON DES ÉTOILES	9 rue dels xirmens 66000 Perpignan	Hébergement temporaire des familles d'enfants hospitalisés	Madame Cécile FERRAND 04 68 59 28 94 maisondesetoiles66@orange.fr
NEONIN'S	8 Carrer Del Caball 66530 Claira	Accueil et soutien des parents prématurément ou nés en néonataloge	Madame Lydia PUECH 06 65 16 43 26 association.neonins@gmail.com
PETIT CŒUR DE BEURRE	21 rue Voltaire 92250 LA GARENNE-COLOMBES	Aide à la prise en charge des personnes porteuses de malformations cardiaques	Madame Emilie TYTGAT 06 30 98 75 52 emilie.t@petitcoeurdebeurre.fr

RAISON SOCIALE	SIÈGE SOCIAL	ACTIVITÉ	COORDONNÉES
SÉSAME AUTISME OCCITANIE EST	3 rue Déodat de Severac BP 90612 66006 PERPIGNAN Cedex	Accueil et soutien des personnes atteintes d'autisme et de troubles envahissants du développement et de leur entourage*	04 68 75 71 25 contact1@saoe.fr
TERRAIN2JE	3 Rue Pierre Leiranc 66390 BAIXAS	Améliorer le quotidien des enfants malades et de leur entourage	Stéphanie DEPOUES 06 82 44 05 48 terrain2jeperpignan@gmail.com
"UNAPEI 66 (ex-ADAPEI 66)"	500, rue Louis Mouillard - BP 10074 66050 PERPIGNAN CEDEX	Association de parents ayant un enfant ou un adulte porteur d'un handicap mental	04 68 67 32 22 unapei66@unapei66.org
VICTIMES ET CITOYENS	9 Rue Jouveinet 75016 PARIS	Aide aux victimes & familles de victimes d'accident de la circulation (aide aux démarches, écoute active)	01 45 55 72 69 contact@victimes.org
VMEH 66	8, bis avenue René Coty 75 014 PARIS	Visiteurs hospitaliers	Madame Esmeralda MUNOZ 06 98 02 15 31 esmeralda.munoz@laposte.net

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

NOTES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



**l'Assurance
Maladie**

MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ
Chant
Gautier
Rivière

ms santé
famille
retraite
services

Partez à la conquête d'un nouvel espace pour votre santé.

Pour enregistrer vos informations santé et faciliter votre suivi médical, rendez-vous dès maintenant sur **monespaceante.fr**



**mon
ESPACE
SANTÉ**

VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.

MON DOSSIER MÉDICAL. MA MESSAGERIE SANTÉ.

www.ch-perpignan.fr

