

CENTRE HOSPITALIER —  
PERPIGNAN

# LIVRET D'ACCUEIL

de la personne hospitalisée



[www.ch-perpignan.fr](http://www.ch-perpignan.fr)





# Maison d'Accueil Hospitalière

Créée en 2007, la Maison d'Accueil Hospitalière a pour mission d'accueillir, de soutenir et d'accompagner les familles d'enfants et d'adultes hospitalisés et les patients en soins ambulatoires au CHP.

Accueil  
De 9h00 à 12h00  
et de 13h à 19h  
Week-end & jours fériés 15h à 17h

La Maison d'Accueil Hospitalière  
9, rue des Xirmens  
66000 Perpignan  
maisondesetoiles66@orange.fr

Réservations  
Tel.: 04 68 59 28 94 

CENTRE HOSPITALIER —  
**PERPIGNAN**

## ÉDITO

Vous allez être ou vous êtes hospitalisé(e) au Centre Hospitalier de Perpignan. L'ensemble du personnel médical, soignant, administratif et technique vous souhaite la bienvenue et vous remercie de la confiance que vous lui témoignez.

Des professionnels compétents s'engagent à vous délivrer des soins individualisés de qualité, afin de vous accompagner au mieux dans ce moment particulier.

Véritable institution de santé au rayonnement départemental, le Centre Hospitalier de Perpignan dispose d'un plateau technique moderne et performant pour être au plus près de vos besoins.

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

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

Il vous apportera des informations pratiques, administratives et juridiques pour réduire vos inquiétudes et guider vos démarches, tout en précisant les règles de vie nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement.

## Centre Hospitalier de Perpignan

BP 49954  
20 Avenue du Languedoc  
66046 Perpignan Cedex 9  
Standard : ☎ 04 68 61 66 33  
[www.ch-perpignan.fr](http://www.ch-perpignan.fr)

# SOMMAIRE

## Présentation du CHP

Le Centre Hospitalier de Perpignan	P6
Accéder au CHP	P7
Plan général	P8-9
L'organisation	P10
Les 10 pôles médicaux	P11
Le CHP en chiffres	P12
Annuaire des services	P13

## Bienvenue au CHP

Vos démarches administratives	P15
Vos frais d'hospitalisation	P19
Votre sortie	P21

## Votre prise en charge

L'équipe qui vous prend en charge	P24
La qualité et la sécurité des soins	P27
La prise en charge de la douleur	P31

## Vos droits et vos devoirs

L'information médicale	P33
L'accompagnement des patients	P35
La relation aux usagers	P38
Le service social	P42
Le don d'organes	P43

## La vie à l'hôpital

Vos repas de la journée	P45
Auprès de vous	P46
Recommandations	P47
À votre disposition	P48
Un Hôpital qui respire	P49
Chartes	P50

# PRÉSENTATION DU CENTRE HOSPITALIER



Photo Frédéric HEDELIN

# CENTRE HOSPITALIER — PERPIGNAN



## CENTRE HOSPITALIER DE PERPIGNAN

20 Avenue du Languedoc

BP 49954

66046 Perpignan Cedex 9

☎ 04 68 61 66 33

[www.ch-perpignan.fr](http://www.ch-perpignan.fr)

**Horaires d'ouverture : de 6h30 à 20h00**

**Horaires des visites : de 12h00 à 20h00**

# ACCÉDER AU CH PERPIGNAN



<b>0</b>	<b>Urgences adultes, enfants et gynécologiques</b> 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
<b>1</b>	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 doulleur) Gynécologie obstétrique, Néonatalogie, Maternité
<b>2</b>	Chirurgie (Thoracique et Vasculaire, Maxillo-Faciale, Oto-Rhino-Laryngologie, Orthopédie et traumatologie) Ophtalmologie Odontologie	Pédiatrie Hospitalisation de Semaine
<b>3</b>	Neurochirurgie Neurologie Unité Neuro-Vasculaire	Hépatogastro-Entérologie UDOR - UPHM Urologie Gynécologie (hospitalisation)
<b>4</b>	Pneumologie Cardiologie /USIC Angiologie	Oncologie et Hématologie (Hospitalisation complète)
<b>5</b>	Néphrologie Soins intensifs Néphrologie Hémodialyse Endocrinologie	Médecine Générale (Hospitalisation) Podologie / Pédiçure

## RÉPERTOIRE DES SERVICES (Pôle Santé du Roussillon)

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

L'Hôpital est un Établissement Public de Santé placé sous le contrôle de tutelle de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

À la fois plateau technique de haut niveau et établissement de référence, il se doit aussi de rester ce lieu d'accueil et de secours pour l'ensemble de la population.

Le 1er juillet 2016, les hôpitaux des Pyrénées Orientales et de l'Est Audois ont signé la Convention Constitutive du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) dont le Centre Hospitalier de Perpignan est désigné comme Établissement Support.

## NOTRE ORGANISATION

L'Hôpital est un Établissement Public de Santé représenté par :

### ■ Un Directeur

Nommé par le Ministre de la Santé, le Directeur est le représentant légal de l'établissement, dont il assure la gestion et la conduite générale. Il a autorité sur l'ensemble du personnel, ordonne les dépenses et les recettes et est responsable du bon fonctionnement de tous les services.

### ■ Un Conseil de Surveillance

Le Conseil de Surveillance se prononce sur les orientations stratégiques de l'établissement et exerce un contrôle permanent sur la gestion et la santé financière de l'établissement.

### ■ Un Directoire

Le Directoire est présidé par le Directeur et le Président de la CME (Commission Médicale d'Établissement).

Il approuve le projet médical, prépare le projet d'établissement et conseille le Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.

### ■ Une Commission Médicale d'Établissement (CME)

La CME constitue l'instance représentative de la communauté médicale (médecins et sages-femmes), pharmaceutique et odontologique dans chaque établissement public de santé. Elle donne son avis sur les organisations des activités médicales et sur les questions relatives aux professionnels représentés. Elle contribue aussi à l'élaboration de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

### ■ Une Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (C.S.I.R.M.T.)

La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques est plus spécifiquement consultée sur l'organisation générale des soins, la recherche, la formation et l'évaluation des professionnels, ainsi que sur les thématiques de qualité et de sécurité des soins.

### ■ Un Comité Technique d'Établissement (CTE)

Le Comité Technique d'Établissement a compétence pour examiner les projets relatifs aux conditions et à l'organisation du travail dans l'établissement ainsi qu'à la politique de formation du personnel.

### ■ Le Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)

Il contribue à la protection de la santé physique et mentale des personnels de l'établissement. Il participe à l'amélioration des conditions de travail et veille au respect des prescriptions légales de son domaine de compétence.

# LES 10 PÔLES MÉDICAUX

## ■ Abdomen-Hématologie-Oncologie

- Chirurgie Viscérale
- Hématologie
- Oncologie
- Hépato-Gastro- Entérologie
- Médecine sociale - Unité Sanitaire en Milieu Pénitentiaire (USMP) - Unité Médicale du Centre de Rétention Administrative (UMCRA) - Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) - Equipe Mobile en Soins Palliatifs (EMSP)

## ■ Anesthésie - Réanimation

- Anesthésie
- Bloc Opératoire
- Consultation Douleur
- Réanimation Polyvalente
- Unité de Soins Continus (USC)
- Prélèvement Multi-Organes et de Tissus (PMOT)

## ■ Face et Orthopédie

- Chirurgie Ambulatoire
- Odontologie
- Chirurgie Plastique et Réparatrice
- Chirurgie Maxillo-Faciale (CMF) et Stomatologie
- Chirurgie Orthopédique
- Chirurgie Thoracique et Vasculaire
- Ophtalmologie
- Oto-Rhino-Laryngologie (ORL)
- Unité Géroto Traumatologie (UGT)
- Consultations Externes Polyvalentes de Chirurgie et d'Anesthésie

## ■ Femme - Enfant

- Gynécologie
- Maternité
- Urgences Gynécologiques et Obstétricales
- Hospitalisation À Domicile Obstétricale
- Centre d'Orthogénie
- Néonatalogie
- Pédiatrie
- Urgences Pédiatriques
- Addictologie- Tabacologie

## ■ Urgence et médecine aiguë

- Service Accueil des Urgences (SAU)
- Unité d'Hospitalisation Spécialisée des Urgences (UHSU)
- Unité de Diagnostic et Orientation Rapide (UDOR)
- Unité Polyvalente d'Hébergement de Médecine (UPHM)
- SAMU - SMUR
- Unité Médico-Judiciaire (UMJ)
- Hospitalisation À Domicile (HAD)
- Centre d'Enseignement des Soins d'Urgences (CESU)

## ■ Médico - Technique

- Hygiène Hospitalière
- Imagerie Médicale
- Anatomopathologie - Tumorothèque
- Laboratoires
- Médecine Nucléaire
- Pharmacie
- Service Mortuaire

## ■ Métabolique

- Endocrinologie
- Néphrologie et Soins Intensifs Néphrologiques
- Médecine du Sport et évaluation de la condition physique
- Chirurgie Urologique et Androgénie

## ■ Gériatrie

- Equipe Mobile de Gériatrie
- Consultations - Hôpital de jour
- Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD)
- Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA)
- Centre de Cure Médicale pour Personnes Agées (CCMPPA)
- Unité de Soins de Longue Durée (USLD)
- Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)
- Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA)
- Services Polyvalents d'Aide et de Soins À Domicile (SPASAD)
- Accueil de Jour Thérapeutique Gériatrie
- Maison pour l'Autonomie et l'Intégration des Malades Alzheimer (MAIA)
- Soins de Suite et Réadaptation Gériatrique
- Unité Cognitive Comportementale (UCC)

## ■ Neurologie - Cardiologie - Pneumologie - Rééducation

- Cardiologie
- Médecine Physique et de Réadaptation
- Neurochirurgie
- Neurologie
- Angiologie
- Pneumologie
- Explorations Fonctionnelles Neurologiques et Neuro-Vasculaires
- Centre de Lutte Anti Tuberculeuse (CLAT)
- Unité de Soins Intensifs de Cardiologie (USIC)

## ■ Spécialités médicales et santé publique

- Rhumatologie - Ostéoporose
- Service des Maladies Infectieuses et Tropicales (SMIT)
- Médecine Générale
- Dermatologie

# LES CHIFFRES CLÉS\*

67 849

PASSAGES  
AUX URGENCES



2 049  
ACCOUCHEMENTS

69 277

HOSPITALISATIONS



384 169  
CONSULTATIONS  
EXTERNES

\* Rapport d'activité 2020

# ANNUAIRE DES SERVICES

## URGENCES

SAMU	15 ou	04 68 61 66 66
Services des Urgences		04 68 61 66 42
Urgences obstétricales et gynécologiques		04 68 61 61 60
Urgences pédiatriques médicales		04 68 61 65 37
Urgences psychiatriques (CAC 48)		04 68 61 64 17
Unité d'Accueil et d'Aide aux Victimes		04 68 61 77 86

## IMAGERIE MÉDICALE

Radiologie	04 68 61 65 16
Scanner & IRM	04 68 61 65 28
Angiographie	04 68 61 65 22
Médecine nucléaire	04 68 61 61 11
PET SCAN	04 68 61 88 82
Secrétariat de Radiologie Interventionnelle	04 68 61 87 46

## GÉRIATRIE

Médecine gériatrique	04 68 61 65 84
Soins de Suite Réhabilitation Gériatrique	04 68 61 65 84
Centre de Cure Médicalisé (CCMPPA)	04 68 85 72 00
Équipe Spécialisée Alzheimer	04 68 61 62 89
Consultation mémoire labellisée	04 68 85 72 34
Accueil de jour thérapeutique l'Oiseau Blanc	04 68 83 13 91
Unité de Protection des Majeurs	04 68 87 81 25

## CENTRE DE CANCÉROLOGIE

Accueil	04 68 61 88 79
Consultations Hématologie et Oncologie	04 68 61 89 07
Consultations de la douleur	04 68 61 68 90
Équipe mobile de soutien et soins palliatifs	04 68 61 65 73

## LABORATOIRE

Anatomie et cytologie pathologiques	04 68 61 69 85
Laboratoire de biologie	04 68 61 66 23

## ÉQUIPES MOBILES

Équipe mobile de soutien et soins palliatifs	04 68 61 65 73
Équipe mobile hépatites	04 68 61 68 14
Équipe mobile gériatrie	04 68 61 88 47

## SOINS A DOMICILE

Hospitalisation À Domicile (HAD)	04 68 61 88 45
Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)	04 68 61 87 41

## USAGERS

Accès aux dossiers médicaux (DIM)	04 68 61 64 00
Service social des hospitalisés	04 68 61 66 18
Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)	04 68 61 77 28

## MÉDECINE

Médecine interne et générale 1 - Rhumatologie	04 68 61 65 26
Médecine interne et générale 2	04 68 61 65 36
Dermatologie	04 68 61 62 98
Médecine du sport	04 68 61 64 99
Maladies Infectieuses et Tropicales (SMIT)	04 68 61 76 46
Addictologie-Tabacologie	04 68 61 65 46
Cardiologie	04 68 61 69 27
Endocrinologie	04 68 61 67 71
Hépto-Gastro-entérologie	04 68 61 61 37
Endoscopie	04 68 61 65 49
Hématologie et Oncologie	04 68 61 89 07
Néphrologie	04 68 61 67 09
Neurologie	04 68 61 65 10
Pneumologie	04 68 61 69 28
Centre de Lutte Antituberculeuse	04 68 61 86 24
Dépistage et traitement de l'ostéoporose	04 68 61 89 25
Rééducation fonctionnelle	04 68 61 65 56

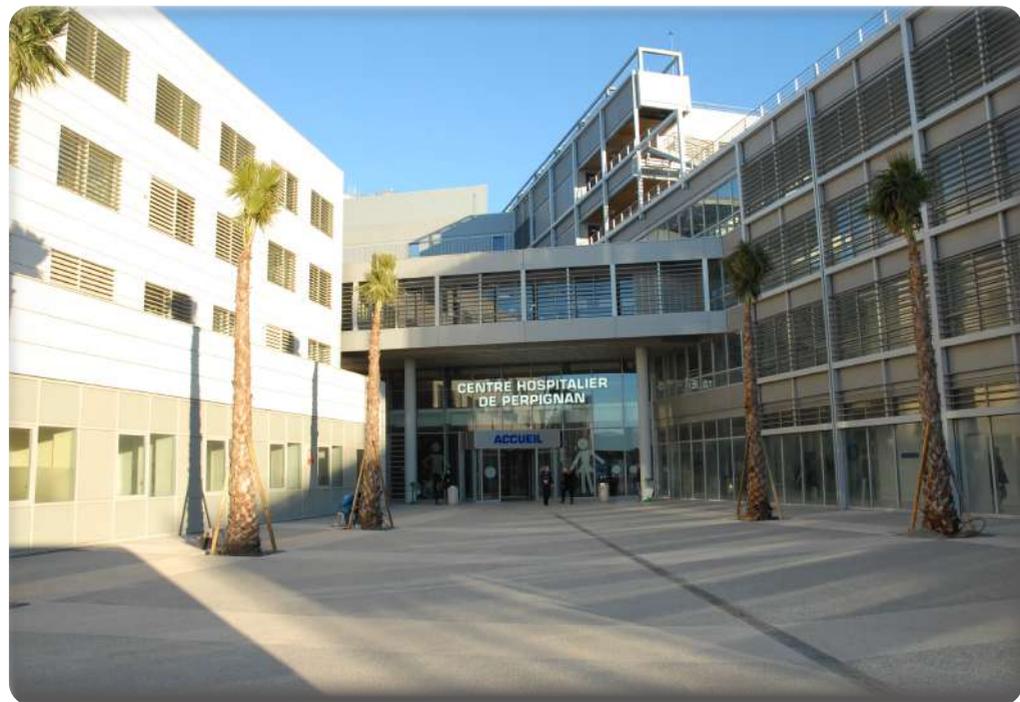
## CHIRURGIE

Chirurgie ambulatoire	04 68 61 76 80
Chirurgie viscérale et digestive	04 68 61 65 42
Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie	04 68 61 64 21
Chirurgie orthopédique et traumatologique	04 68 61 65 50
Chirurgie Thoracique et Vasculaire	04 68 61 89 76
Chirurgie urologique	04 68 61 65 17
Neurochirurgie	04 68 61 65 35
Odontologie	04 68 61 66 61
Ophthalmologie	04 68 61 65 39
Oto-Rhino-Laryngologie	04 68 61 66 77

## FEMME-ENFANT

Pédiatrie	04 68 61 86 95
Néonatalogie-prématurés - Hospitalisation	04 68 61 65 61
Gynécologie-maternité :	04 68 61 65 60
Centre d'orthogénie (IVG)	04 68 61 87 33

# BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER



## VOS DÉMARCHES 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.

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

#### Dans tous les cas

1. Une Carte Nationale d'Identité ou un passeport ou une carte de séjour.
2. Une attestation de domicile (facture d'eau, d'électricité ou gaz, quittance de loyer, téléphone...)
3. Compléter le consentement de transmissions des données administratives



#### • Si vous êtes assuré social :

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

#### • Si vous bénéficiez de la Couverture Maladie Universelle (CMU) et/ou de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC) :

votre carte Vitale ainsi que votre attestation de CMU et/ou CMUC et ou C25.

#### • Si vous êtes affilié à une complémentaire :

votre carte d'affiliation à une Mutuelle avec des droits à jour pour l'année civile ou l'Aide pour Complémentaire Santé (ACS).

#### • Si vous êtes accidenté du travail :

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

#### • Si vous êtes pensionné de guerre :

votre carnet de soins gratuits (article 115).

#### • Si 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)

• **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 européens doivent fournir la photocopie de leur carte européenne ou du formulaire de soins programmés.

### 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.

#### POUR PLUS D'INFORMATION

- L'agent d'accueil du service vous délivrera toutes les informations complémentaires.
- Tous les tarifs sont affichés dans les services.
- Une permanence de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie est assurée sur l'établissement (se renseigner au point info du standard).

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.



## DÉPÔT ET RETRAIT DES BIENS & VALEURS

### LE DÉPÔT

#### 1. Quels biens pouvez-vous déposer ?

- Sommes d'argent
- Moyens de règlement : chèques, 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 : clés, papiers d'identité, téléphone portable...

#### 2. Où et quand déposer vos biens ?

Sommes d'argent, titres et valeurs, moyens de règlement et objets de valeur	Autres biens mobiliers
<b>Au TRESOR PUBLIC</b> 04.68.61.65.03 Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 15h45	<b>À la DIRECTION DES ACHATS (D.A.L.E.)</b> 04.68.61.65.02 Ouverte du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h45
<b>Ces services sont situés au rez-de-chaussée du bâtiment de la Direction Générale</b>	

### 3. 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

#### 1. Comment récupérer vos biens ?

Vous ne pouvez récupérer les biens déposés qu'aux horaires indiquées ci-contre au Trésor Public et à la Direction des Achats.

**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.

△ **Les personnels du service dans lequel vous êtes hospitalisé ne sont pas habilités à procéder au retrait.**

**- 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.

**2. 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(e).** 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.

**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.
- Le montant est de 45 € par jour.
- 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.

**45 €  
par 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 : 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 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
- **Ordonnances 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



# CENTRE HOSPITALIER — PERPIGNAN



# 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** en collaboration dans le respect de leurs compétences et de leur 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 ces 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.

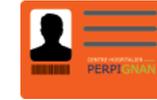
Les **pharmaciens, biologistes, radiologues** concourent aussi à votre prise en charge médicale tout au long de votre séjour à l'hôpital.



- **La sage-femme** : elle 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.
- **La diététicienne** : elle donne des conseils et adapte le menu à vos besoins nutritionnels.
- **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 ou thérapeutique.
- **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.





- **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 ou 04.68.61.66.18*

- **Le technicien biomédical :** il assure la maintenance préventive et corrective des dispositifs médicaux.

- **L'auxiliaire 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 depuis 2005.

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. La dernière visite a eu lieu en décembre 2010, la troisième en octobre 2013 et la quatrième en novembre 2017.

Les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site de la HAS (<https://www.has-sante.fr>).

## LES INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

Depuis 2009, 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 <https://www.has-sante.fr/>.

## 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 avec ce livret. 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.

## Résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins au Centre Hospitalier de Perpignan

### Prévention des infections associées aux soins - Campagne 2019 - Données 2018

Mots clés	Intitulé	Résultat
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques	45/100 <b>C</b>

La qualité des données a été contrôlée par l'agence régionale de santé dont dépend l'établissement

**A B C NR NC** La lettre indique la classe de performance de l'établissement. Les meilleurs résultats sont en vert et les moins bons en orange.

Source : QUALHAS

### Qualité des prises en charge cliniques - Campagne 2019 - Données 2018

Mots clés	Intitulé	Secteur	Résultat
Évaluation de la douleur	Evaluation et prise en charge de la douleur	MCO	92/100 <b>A</b>
		SSR	86/100 <b>B</b>
Suivi du poids	Dépistage des troubles nutritionnels	HAD	80/100 <b>B</b>
Évaluation du risque d'escarre	Évaluation du risque d'escarre	HAD	82/100 <b>B</b>

MCO : Médecine Chirurgie Obstétrique - SSR : Soins de Suite et de Réadaptation - HAD : Hospitalisation à Domicile

**A B C D** La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80%.

Source : QUALHAS

### Qualité des prises en charge cliniques (suite) - Campagne 2019 - Données 2018

Mots clés	Intitulé	Secteur	Résultat
Complications veineuses après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou	Caillots de sang dans les veines (thrombose) ou les poumons (embolie) après pose de prothèse totale de hanche ou de genou	MCO	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu <b>NC</b>

**NC** Vert clair : Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu - Orange : Résultat moins bon que prévu

Source : PMSI

### Qualité de la coordination des prises en charge - Campagne 2019 - Données 2018

Mots clés	Intitulé	Secteur	Résultat
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie	MCO	52/100 <b>C</b>
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie après une chirurgie ambulatoire	MCO	80/100 <b>B</b>
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie	SSR	89/100 <b>A</b>
Projet de soins et de vie	Projet de soins et de vie	SSR	91/100 <b>A</b>
Coordination de la prise en charge	Coordination de la prise en charge	HAD	79/100 <b>B</b>
Tenue du dossier patient	Qualité du dossier patient en hospitalisation à domicile	HAD	80/100 <b>B</b>

**A B C NR NV NC** NR : Non répondant - NV : Non validé - NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)

La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80%.

Source : QUALHAS

## Résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins au Centre Hospitalier de Perpignan

### Satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-Satis) - Année 2019

Mots clés	Intitulé	Secteur	Résultat
Note de satisfaction globale des patients hospitalisés	Note de satisfaction globale des patients en hospitalisation +48h MCO	MCO	73/100 <b>C</b>
Note de satisfaction globale des patients admis en chirurgie ambulatoire	Note de satisfaction globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire	MCO	79/100 <b>B</b>

**NR NV DI NC** NR : Non répondant - NV : Non validé - DI : Données Insuffisantes - NC : Non concerné

### Résultats des 6 composantes de la Note de satisfaction globale des patients en hospitalisation +48h MCO

Mots clés	Intitulé	Secteur	Résultat
Accueil	Accueil	MCO	74/100 <b>B</b>
Prise en charge par les médecins/chirurgiens	Prise en charge par les médecins/chirurgiens	MCO	79/100 <b>B</b>
Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	MCO	81/100 <b>B</b>
Repas	Repas	MCO	56/100 <b>C</b>
Chambre	Chambre	MCO	72/100 <b>B</b>
Organisation de la sortie	Organisation de la sortie	MCO	62/100 <b>C</b>

### Résultats des 5 composantes de la mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients en chirurgie ambulatoire

Mots clés	Intitulé	Secteur	Résultat
Avant l'hospitalisation	Avant l'hospitalisation	MCO	81/100 <b>B</b>
Accueil le jour de la chirurgie	Accueil le jour de la chirurgie	MCO	82/100 <b>B</b>
Prise en charge	Prise en charge	MCO	84/100 <b>B</b>
Chambre et collation	Chambre et collation	MCO	75/100 <b>C</b>
Organisation de la sortie et retour à domicile	Organisation de la sortie et retour à domicile	MCO	74/100 <b>C</b>

**NR NV DI NC** NR : Non répondant - NV : Non validé - DI : Données insuffisantes - NC : Non concerné

Source : e-Satis

## 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).

- De respecter les gestes barrières :



Pour toute question se rapportant à l'hygiène,  
vous pouvez solliciter l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène  
☎ 04 68 61 77 84 (du lundi au vendredi, de 8H30 à 18H30)

# LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

**Le Centre Hospitalier de Perpignan s'engage à prendre en charge la douleur. Il est doté d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).**

## LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

Son soulagement est un droit fondamental comme le précise la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé : « Tous les patients ont droit au soulagement de leur douleur ».

## ON PEUT LA PRÉVENIR

Certains actes de soins peuvent être douloureux. Les équipes de soins ont l'obligation de vous en informer et de les prévenir dans la mesure du possible.

## AVOIR MAL, CE N'EST PAS NORMAL

Vous devez signaler l'apparition d'une douleur aux équipes soignantes. Ne la laissez pas s'installer, elle risque d'être plus difficile à traiter.

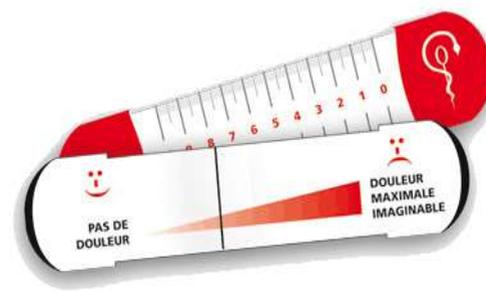
## ON PEUT LA TRAITER

Le traitement de la douleur consiste en son soulagement qui va améliorer votre qualité de vie à l'hôpital et contribuer à l'amélioration/accélération de votre rétablissement.

## ON VA ÉVALUER VOTRE DOULEUR

On va évaluer la douleur avec des outils, soit avec une réglette, soit en vous demandant de décrire la douleur avec des mots ou avec des chiffres.

**L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider au soulagement de votre douleur.**



La consultation de la douleur chronique  
Située au 1er étage du Centre Henri Pujol  
☎ 04 68 61 68 90

# 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, ou de votre consultation, 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 consulter le site Internet : [www.ch-perpignan.fr](http://www.ch-perpignan.fr) ou contacter le Département de l'Information Médicale et de Santé Publique ☎ 04.68.61.64.00 - [dossier.medical@ch-perpignan.fr](mailto:dossier.medical@ch-perpignan.fr)**



# VOS DROITS ET VOS DEVOIRS



REPRODUCTION & COMMUNICATION DOSSIER MEDICAL		Tarifs 2020
<b>DOSSIER MEDICAL</b>	photocopie format A4 / par page	0.18 €
	photocopie format A3 / par page	0.36 €
<b>IMAGERIE</b>	frais des clichés radiologiques contretypés - support CD Rom / par unité	2.75 €
	IRM SCANNER - support CD Rom/ par unité	2.75 €
<b>FRAIS D'ENVOI EN LR-AR (R1+avis) (tarifs au 1/01/2020)</b>	jusqu'à 20 grammes	5.45 €
	jusqu'à 50 grammes	6.00 €
	jusqu' à 100 grammes	6.65 €
	jusqu' à 250 grammes	7.85 €
	jusqu' à 500 grammes	9.00 €
	jusqu' à 1 kg	10.15 €
	jusqu' à 2 kg	11.85 €
jusqu' à 3 kg	13.08 €	

### ■ 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 communication des informations enregistrées, d'exercer votre droit de correction ou de suppression.

Des affiches apposées dans tous les services vous informent des modalités d'exercice de ce droit.

### ■ 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 (MSSANTÉ)

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 MSSanté, 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

## ■ INFORMATION ET CONSENTEMENT AUX SOINS

Articles L. 1111-2 et L. 1111-4 du Code de la Santé publique

### ● 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.



## ■ 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 judiciaire 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.



# LA RELATION AUX USAGERS

## ■ EXPRESSION DE VOTRE MÉCONTENTEMENT

### Si vous souhaitez faire une 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).

Vous pouvez également rencontrer :

<b>Le Chargé de la Relation aux Usagers</b> Mme Béatrice BOUHLALA ☎ 04.68.61.77.15 ✉ beatrice.bouhlala@ch-perpignan.fr Direction de la Relation aux Usagers Bât. DG - RDC	<b>Les Représentants des Usagers</b> M. Bernard DESCROIX Mme Chantal ARMISEN Mme Marie-Jeanne MION Mme Suzanne FERRARI ☎ 04.68.61.77.15
--	--

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

**M. Le Directeur du Centre Hospitalier**  
**20, Avenue du Languedoc**  
**BP 49954**  
**66046 PERPIGNAN - CEDEX 9**

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

Dans ce courrier, vous serez informé de la possibilité qui vous est offerte **de saisir un médiateur**.

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. Pensez à lui donner votre **autorisation écrite** pour qu'il puisse le consulter.

Si vous êtes encore hospitalisé au moment de votre réclamation, toutes les mesures seront prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.

4 - Votre médiateur rédige un compte-rendu présenté en **Commission des Usagers** (CDU).

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**.

5 - 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.

6 - Si le traitement de votre réclamation ne vous satisfait pas, la Direction de la Relation aux usagers vous indiquera les **voies de recours** dont vous disposez.

## ■ TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS AU CENTRE HOSPITALIER DE PERPIGNAN

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 mis 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.

### Article R.1112-92 du Code de la Santé publique

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

### Article R1112-93 du Code de la Santé publique

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

### Article R1112-94 du Code de la Santé publique.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de

conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

## ■ 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 succède à la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC). 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

La commission est composée du Directeur de l'établissement ou de son représentant, de représentants des usagers, de médiateurs et de représentants des différentes instances de l'hôpital.

## ■ LISTE NOMINATIVE DES MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS

### Président

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

### Vice – Président

- Monsieur Bernard DESCROIX, Représentant des Usagers titulaire & Membre du Conseil de Surveillance

### Deux représentants des Usagers et leurs suppléants

- Monsieur Bernard DESCROIX, titulaire - Madame Marie-Jeanne MION, suppléante
- Madame Chantal ARMISEN, titulaire - Madame Suzanne FERRARI, suppléante

### Deux médiateurs médecins

- Docteur Ludovis SINAYA, titulaire
- Docteur Marie MEDUS, titulaire

- Docteur Jean-Luc BARONE, titulaire
- Docteur Bernard HERAN, suppléant

### Experts :

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

### Un médiateur non médecin

- Madame Véronique SAUNIER, titulaire

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

- Docteur Yves GARCIA, Président - Docteur Jean-René MAURAS, Vice-président

### Un représentant de la Commission des Soins infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques

- Madame Agnès DESMARS, Directrice des Soins, Coordonnateur Général des Soins par intérim, (*membre non permanent*)

### Un représentant du Conseil de Surveillance

- Monsieur Bernard DESCROIX

### Le responsable du service Qualité & Gestion des Risques est invité aux séances de la commission

- Madame Allana CONTELL, 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
  - 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 9h à 16h30

Elle comprend des consultations médicales et médico-sociales sur rendez vous. Elle est située entre le service du SMIT et l'Auditorium.

### CONTACTS :

📞 Poste Infirmier 04.68.61.77.28

📞 Poste Assistant Social 04.68.61.66.18

## L'UNITÉ DE PROTECTION DES MAJEURS

L'ouverture de l'Unité de Protection des Majeurs au Centre de Cure Médicale Pour Personnes Âgées (C.C.M.P.P.A) fait suite, à l'obligation pour les établissements publics de santé dotés de plus de 80 lits d'hébergement, d'organiser la protection juridique des majeurs conformément à la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.

La protection juridique concerne les majeurs dont les facultés intellectuelles ou physiques de nature à empêcher l'expression de la volonté sont altérées.

La gestion de la mesure est confiée à la famille. Si cette dernière est absente, défaillante ou ne souhaite pas gérer la mesure, le mandataire judiciaire à la protection des majeurs est désigné.

Il assiste (curatelle) ou représente (tutelle) la personne protégée dans tous les actes de la vie civile, en respectant sa volonté et en recherchant systématiquement son consentement. Il est l'interface entre la famille, les équipes soignantes et les partenaires extérieurs.

### CONTACT :

📞 04.68.87.81.26

# 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](http://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.



## VOUS AVEZ DES QUESTIONS ?

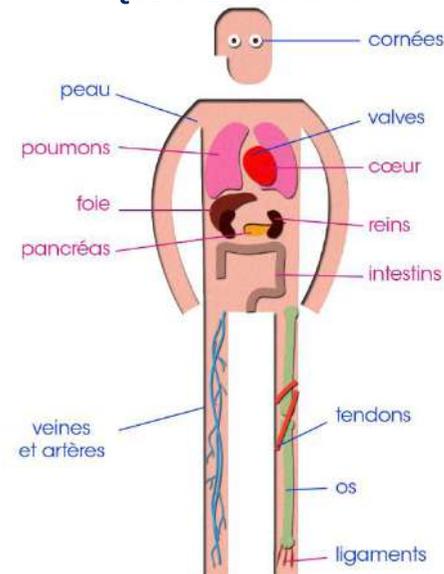
Contactez le service PMOT

COORDINATION DES DON D'ORGANES ET DE TISSUS

📞 04.68.61.65.55

**+DE 57000 PERSONNES VIVENT GRÂCE À UN ORGANES GREFFÉ**

### QUE GREFFE-T-ON ?



# 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 sortie](#).



Petit-déjeuner	de 7h00 à 8h00
Déjeuner	de 12h à 12h30
Goûter	de 15h30 à 16h00
Dîner	de 18h40 à 19h30

# 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 :

### Aumônerie catholique :

Mme Livia LEUENBERGER

☎ 06 17 12 65 14

### Aumônerie protestante :

Mme Doris ROEHRICH

☎ 04 34 10 28 23

### Aumônerie israélite :

M. Mordehai BENSOUSSAN

☎ 06 32 12 61 95

M. Albert GOZAL

☎ 06 13 48 03 37

### Aumônerie musulmane :

M. Mohammed ABDELOUHAB

☎ 06 58 69 69 45

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

## ■ LES ASSOCIATIONS DE 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.

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

# RECOMMANDATIONS



## ■ LE TÉLÉPHONE PORTABLE

La circulaire 40 du 9 octobre 1995 de la direction des hôpitaux impose certaines règles qu'il faut impérativement respecter. Il a été établi que l'utilisation en milieu hospitalier de téléphones mobiles cellulaires pouvait entraîner des risques de perturbations des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques.

De plus, ces téléphones, s'ils sont utilisés à proximité d'un stimulateur cardiaque implantable peuvent en perturber la bonne marche et provoquer, de ce fait, des effets graves chez les patients.

Ces téléphones ne doivent pas être utilisés dans l'enceinte du Centre Hospitalier et doivent être maintenus systématiquement en position d'arrêt dans les locaux hospitaliers.

## ■ 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.

	3333 : Sécurité Incendie
	2 7770 : Sûreté Générale

## ■ 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 3333**

## ■ EXERCICE DU 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.

## ■ CODE DE LA SÉCURITÉ INTÉRIEURE :

Arts L223-1 à L223-9 & L251-1 à L255-1  
Décret n°96-926 du 17.10.1996 modifié.



# À VOTRE DISPOSITION

## ■ TELEPHONE

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.

## ■ 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 tous les jours de 8h à 19h et de 12h à 19h le week-end. Vous y trouverez également des journaux.

### DISTRIBUTEURS BOISSONS

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

## ■ 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 9h00 à 19h30
- le samedi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00

- le dimanche et jour férié de 13h00 à 18h00

## ■ LECTURE

Tous les mardis, des prêts de livres gratuits vous seront proposés par des personnes bénévoles de l'association de la «Bibliothèque des malades».



## ■ SECTEUR CORRESPONDANCE COURRIER

La fonction 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<sup>er</sup> 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.



**Consultation tabacologie : ☎ 04 68 61 65 46**

## ■ L'hôpital : 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.

## ■ L'hôpital : 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

# 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.



# 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



**1** 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.



**2** 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.



**3** 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.



**4** 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.



**5** 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.



**6** 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.



**7** 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.



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



**9** 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.



**10** 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.



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

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

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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

### 1 - 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.

### 2 - NON-DISCRIMINATION

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son sexe, de l'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.

### 3 - 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.

### 4 - 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 a 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.

### 5 - 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.

### 6 - 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.

### 7 - 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.

## **8 - 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. »

## **9 - 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.

## **10 - 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.

## **11 - DROIT À L'ACCÈS AUX SOINS**

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

## **12 - DROIT À L'ACCÈS AUX SOINS**

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 livrets 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 ».

## **13 - 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.

# **Charte 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 liberté 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.

**fng**

Fondation Nationale de Gérontologie  
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS  
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007







CENTRE HOSPITALIER —  
**PERPIGNAN**



**Centre Hospitalier de Perpignan**

20 Avenue du Languedoc  
BP 49954  
66046 Perpignan Cedex 9

Standard : ☎ 04 68 61 66 33

[www.ch-perpignan.fr](http://www.ch-perpignan.fr)