

LIVRET DE BIENVENUE





**Le centre hospitalier Bugey Sud
certifié pour la qualité de ses
soins**

Le centre hospitalier a obtenu en décembre 2019 la certification niveau B pour 6 ans. L'échelle de classement allant du niveau E au niveau A, le niveau B traduit la qualité des soins et des prestations délivrées sur toutes les spécialités de l'établissement. Il peut être également souligné que le service de la maternité a répondu à tous les critères de la qualité des soins de la Haute Autorité de Santé.



Bienvenue

Madame, Monsieur,

Le centre hospitalier Bugey Sud vous accueille. Nos équipes médicales, soignantes, administratives et logistiques ainsi que la direction, mettent toutes leurs compétences à votre service pour vous assurer les meilleures conditions d'accompagnement et de soins.

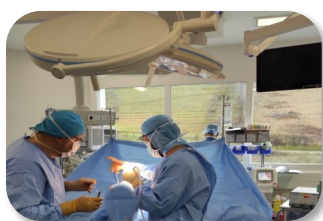
Ce livret d'accueil vous est destiné. Il vous renseignera sur le fonctionnement de l'hôpital, les formalités administratives et les informations pratiques.

Nous avons à cœur de vous faire vivre votre séjour le mieux possible et nous engageons tous nos moyens pour répondre à votre confiance.

Florent CHAMBAZ

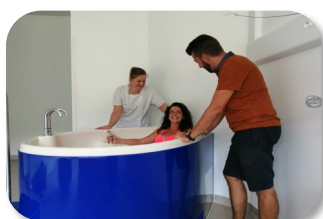
Directeur

Sommaire



Présentation générale

4



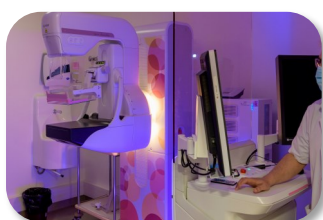
Les secteurs d'activité

6



Votre séjour

8



Nos équipes

1 3

Votre sortie

1 4

Vos droits et informations

1 6

Qualité et sécurité des soins

2 1

Vos devoirs et obligations

2 2

Situation géographique

Le centre hospitalier Bugey Sud se situe au sud-est du département de l'Ain, à proximité de la Savoie. Belley, capitale du Bugey Sud compte environ 10 000 habitants.

Rattaché au territoire de santé Est de la région Auvergne Rhône-Alpes et au bassin de santé de Chambéry, le centre hospitalier Bugey Sud dessert un bassin de population de 50 000 habitants.

Les enjeux du CH Bugey Sud

Les grandes orientations stratégiques du CH Bugey Sud concernent le développement de ses activités et l'amélioration continue de la qualité des soins. Les objectifs sont de conforter sa place d'hôpital de proximité dans son territoire de santé et de promouvoir une politique de soins performante et attractive.

Pour cela, le projet d'établissement du centre hospitalier Bugey Sud s'attache à :

- ◆ Améliorer l'accueil et l'information des usagers de l'établissement,
- ◆ Développer la qualité de vie au travail et promouvoir une politique de ressources humaines attentive,
- ◆ Accompagner la dynamique d'amélioration engagée pour une culture qualité renforcée.

L'hôpital en chiffres

Capacité de 339 lits et places

- ▶ 106 lits et places en Médecine, Chirurgie, Obstétrique,
- ▶ 48 lits et places en Soins de Suite et Réadaptation,
- ▶ 185 lits et places d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.

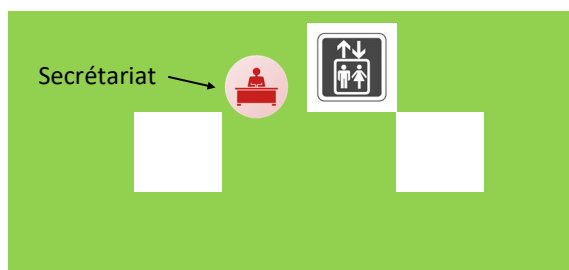
- ▶ 8 240 séjours en Médecine, Chirurgie, Obstétrique,
- ▶ 22 000 consultations,
- ▶ 380 accouchements,
- ▶ 17 500 passages aux urgences.

- ▶ 580 professionnels dont une cinquantaine de médecins.

SE RÉPÉRER

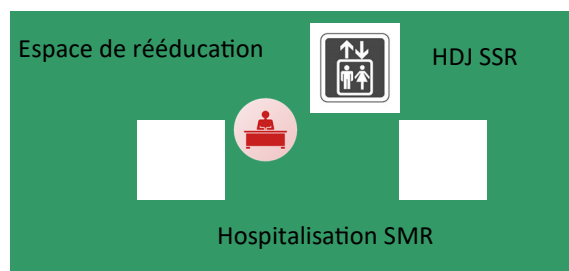
➔ Niveau 3

Hospitalisation médecine



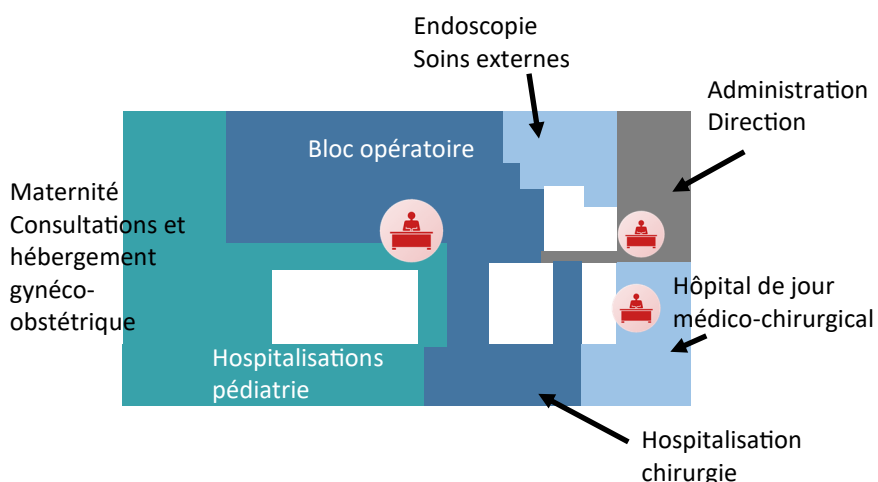
➔ Niveau 2

Hospitalisation soins médicaux et de réadaptation (SMR)
Hôpital de jour de réadaptation (HDJ SSR)



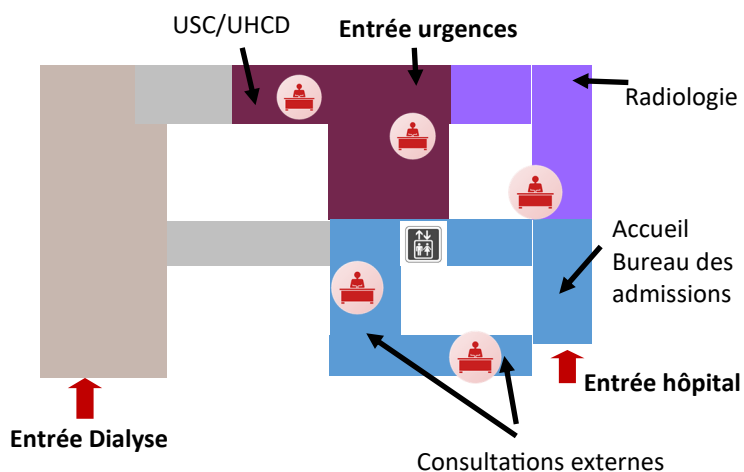
➔ Niveau 1

Hospitalisation chirurgie - maternité - pédiatrie
CeGIDD - CPEF
HDJ médecine
Chirurgie ambulatoire

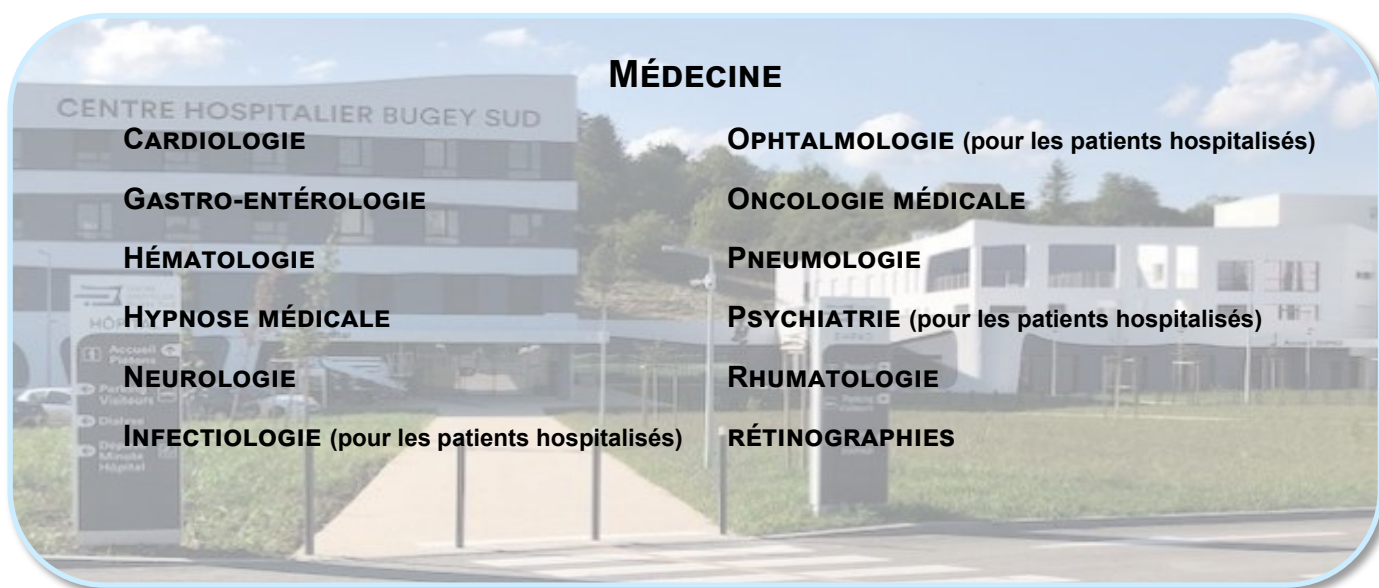


➔ Rez de chaussée :

Accueil et bureau des admissions
Imagerie
Consultations médico-chirurgicales
Prélèvements laboratoire
Urgences - unité de surveillance continue (USC) - unité d'hospitalisation de courte durée (UHCD)



PÔLE MÉDECINE/ GÉRIATRIE / SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION



MÉDECINE

CARDIOLOGIE

GASTRO-ENTÉROLOGIE

HÉMATOLOGIE

HYPNOSE MÉDICALE

NEUROLOGIE

INFECTIOLOGIE (pour les patients hospitalisés)

OPHTALMOLOGIE (pour les patients hospitalisés)

ONCOLOGIE MÉDICALE

PNEUMOLOGIE

PSYCHIATRIE (pour les patients hospitalisés)

RHUMATOLOGIE

RÉTINOGRAPHIES



GÉRIATRIE

- **CONSULTATIONS GÉRIATRIQUES**
- **CONSULTATIONS MÉMOIRE**
- **EHPAD**



SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

- RÉÉDUCATION POST CHIRURGICALE**
- RÉÉDUCATION POLYPATHOLOGIQUE**
- HÔPITAL DE JOUR DE RÉADAPTATION**

CHIRURGIE / BLOC OPÉRATOIRE / MÈRE ENFANT

CHIRURGIE

ANESTHÉSIE

CHIRURGIE BARIATRIQUE (DE L'OBÉSITÉ)

CHIRURGIE GYNÉCOLOGIQUE

CHIRURGIE ORL

CHIRURGIE CARCINOLOGIQUE

CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE

CHIRURGIE DU RACHIS

CHIRURGIE UROLOGIQUE

CHIRURGIE VISCÉRALE ET DIGESTIVE

CHIRURGIE ORALE

MÈRE ENFANT

CONSULTATIONS GYNÉCOLOGIQUES - CONSULTATIONS OBSTÉTRICALES

CONSULTATIONS SAGES FEMME

CONSULTATIONS DE PÉDIATRIE

CONSULTATIONS DE SEXOLOGIE MÉDICALE

ÉCHOGRAPHIES

MATERNITÉ - PÉDIATRIE

CEGIDD : DÉPISTAGE DES INFECTIONS SEXUELLEMENT TRANSMISSIBLES

CENTRE DE PLANIFICATION ET D'ÉDUCATION FAMILIALE

SOINS NON PROGRAMMÉS

URGENCES / SMUR

UNITÉ DE SURVEILLANCE CONTINUE
(USC)

UNITÉ D'HOSPITALISATION DE COURTE
DURÉE (UHCD)

SERVICES MÉDICO-TECHNIQUES

IMAGERIE MÉDICALE

LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES

PHARMACIE À USAGE INTÉRIEUR

RÉTROCESSION

VOTRE SÉJOUR

Votre admission

L'accueil administratif est réalisé au bureau des admissions au rez-de-chaussée du bâtiment principal.

Celui-ci est ouvert :

- ▶ Du lundi au jeudi de 7h30 à 18h00
- ▶ Le vendredi de 7h30 à 17h00
- ▶ Le samedi de 8h00 à 12h00

Il est fermé le dimanche et les jours fériés.



Les pièces à fournir

- ▶ Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport...)
- ▶ Votre carte vitale,
- ▶ Votre carte de mutuelle en cours de validité.

PRE-ADMISSION

N'hésitez pas à faire vos démarches auprès du bureau des admissions avant votre hospitalisation ou consultation.



Le port du bracelet

Afin de prévenir les risques liés aux erreurs d'identification des patients, un bracelet vous sera remis lors de votre hospitalisation ou de votre prise en charge aux urgences. Le port de ce bracelet permet à tout moment de votre séjour et des soins de contrôler la concordance entre votre identité et les documents qui vous concernent. Il permet de s'assurer que le bon geste est fait au bon patient ou que le médicament est donné au bon patient. En cas d'intervention chirurgicale ou d'un soin, on peut vous demander plusieurs fois de décliner votre identité. Ne vous inquiétez pas, c'est la procédure normale. C'est une garantie supplémentaire pour votre sécurité.

Votre chambre

Selon les disponibilités du service ou les nécessités de votre état de santé, vous disposerez d'une chambre à un ou deux lits.

Vous pouvez demander une chambre particulière en médecine, chirurgie, à la maternité et en soins médicaux et de réadaptation (SMR) en fonction des disponibilités.

Un de vos proches peut bénéficier, sous certaines conditions, d'un hébergement à vos côtés et/ou de repas accompagnant, avec l'accord du personnel soignant. Ces prestations hôtelières sont payables d'avance, à l'accueil ou au bureau des admissions.



Vos repas

Au CH Bugey Sud, les repas sont préparés par une équipe de professionnels. Vous choisirez vos menus au quotidien avec l'aide de l'équipe soignante. L'hôpital favorise les produits frais dans la mesure du possible pour vous apporter une meilleure qualité des plats. Une diététicienne se rend régulièrement dans les services pour les prises en charge nutritionnelles spécialisées.

Horaires des repas

- Petit déjeuner : à partir de 7h30
- Déjeuner : à partir de 11h30
- Dîner : à partir de 18h30

Les visites

Les visites sont possibles tous les jours de 12h à 20h. Il existe des horaires spécifiques pour les services suivants : maternité, unité de surveillance continue et unité d'hospitalisation de courte durée. Des dérogations peuvent être accordées à titre exceptionnel après avis du médecin responsable et du responsable du service lorsqu'elles ne troublent pas le fonctionnement du service.

Vos visiteurs, parents et amis sont les bienvenus. Cependant, ils se doivent de respecter certaines règles pour le repos de chacun, en évitant des visites trop longues, trop nombreuses et trop bruyantes. Les visiteurs seront invités à quitter la chambre pendant les soins. La venue des enfants de moins de 15 ans reste déconseillée voire interdite dans certaines unités de soins.



Afin de ne pas interagir sur les temps de relèves médico-soignantes, sur la prise en soins et sur la distribution des médicaments, merci de respecter les créneaux horaires pour joindre les services de soins par téléphone :

- En SMR (soins médicaux et de réadaptation) : 15h00 - 17h00.
- Dans les autres services : 14h00. - 17h00.

La permission de sortie

En cours de séjour, une permission de sortie peut être autorisée à titre exceptionnel par le médecin du service pour une durée de 48h maximum le week-end (maximum une nuit). Celle-ci doit être demandée au plus tard le vendredi à 16h pour le week-end. En cas de sortie contre l'avis du médecin, nous vous demandons de signer un formulaire de décharge.

Le linge

Pour votre séjour, vous devez vous munir de votre linge personnel : des vêtements de jour et de nuit, mouchoirs, linge de toilette, serviette de table... Veuillez à assurer à l'entretien de votre linge sur votre séjour dure. N'oubliez pas les objets de toilettes usuels tels que savon, brosse à dents, dentifrice, nécessaire de rasage, peigne, brosse à cheveux, ils ne sont pas fournis par l'établissement.



Prévention du risque de chutes

Nous attirons votre attention sur l'intérêt d'être chaussé tout au long de la journée avec des chaussures fermées à l'arrière et dont la semelle permet d'assurer une bonne stabilité.

Le courrier

Pour envoyer votre courrier affranchi, remettez-le à l'accueil de l'hôpital. En cas de besoin vous pouvez également recevoir du courrier. Demandez à vos correspondants d'indiquer votre nom, prénom et le service où vous êtes hospitalisé ainsi que l'adresse de l'hôpital : 700 avenue de Narvik 01300 BELLEY.



Le culte

Vous avez la possibilité de recevoir la visite d'un représentant de votre culte.

Pour tout renseignement, adressez-vous au personnel soignant. Un lieu de recueillement se trouve à l'hôpital et à l'EHPAD.

Point d'accueil du CH Bugey Sud

Il est situé dans le hall d'entrée au rez-de-chaussée de l'hôpital. Les agents d'accueil vous accueillent :

- Du lundi au samedi de 8h00 à 20h00
- Le dimanche et les jours fériés de 13h00 à 20h00

Des informations concernant l'hôpital et ses services sont également à votre disposition.

Les agents d'accueil sont à votre disposition pour mettre en place les prestations hôtelières (téléphone, télévision, Wi-Fi., repas et nuitées accompagnant...). Le centre hospitalier Bugey Sud vous propose une prestation multimédia gratuite qui comprend : la télévision, avec un accès gratuit à France 3 et à Gulli, le téléphone, avec la possibilité uniquement de recevoir des appels téléphoniques.

Une offre complémentaire payante (Offre Tri Play) comprenant les chaînes de la TNT ainsi que le téléphone et la wifi vous est détaillée en annexe.

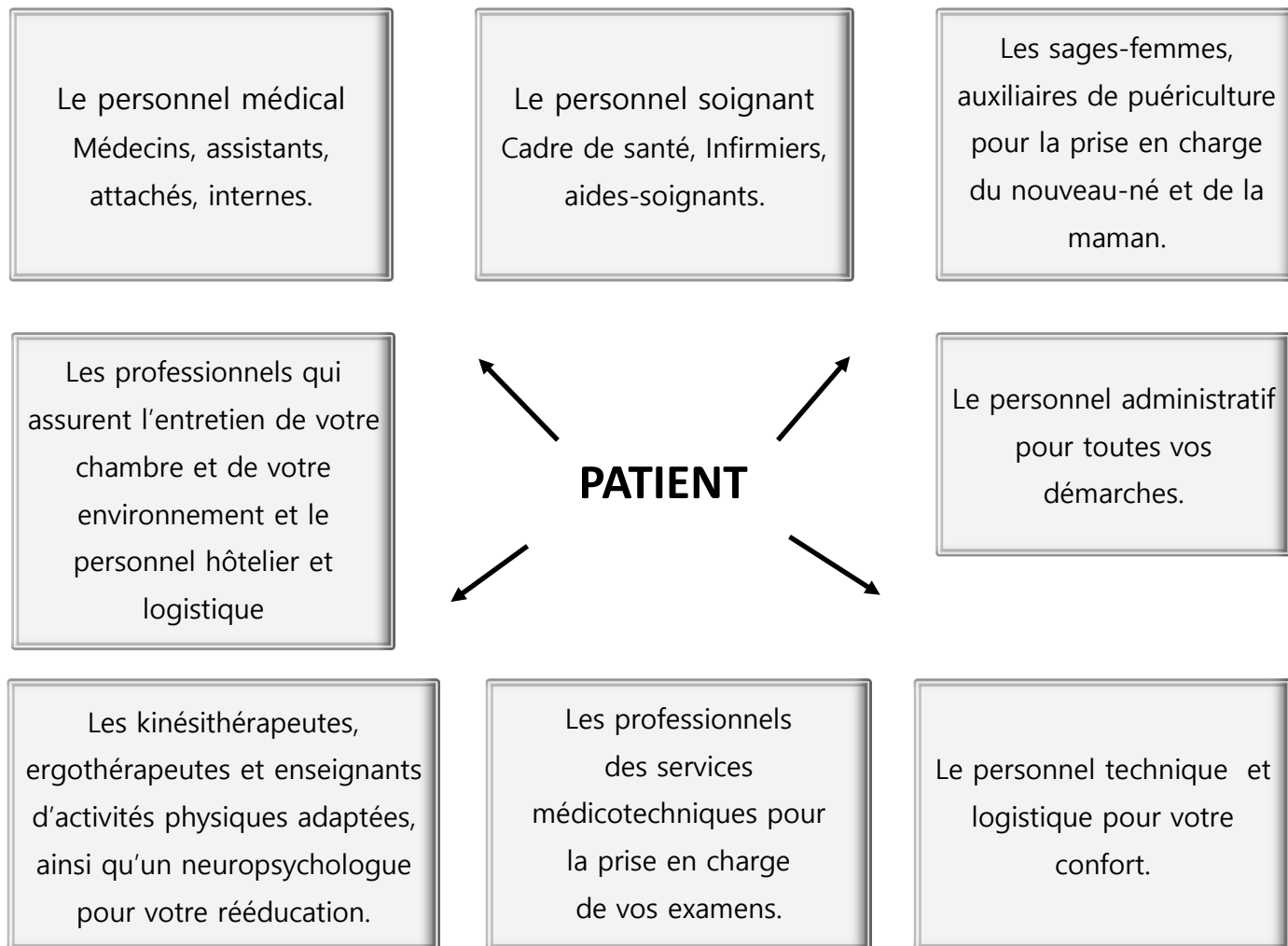
Les dépôts d'argent et de valeurs

Evitez d'emmener à l'hôpital tout objet de valeur ou somme d'argent. Si toutefois vous détenez certains objets de valeur, ils peuvent être déposés auprès du bureau des admissions. Ils seront conservés au sein de l'établissement au maximum un mois puis seront transférés au Centre des Finances Publiques de Bourg-en-Bresse. Le dépôt des biens de valeur n'est pas obligatoire mais vivement recommandé. La responsabilité de l'établissement ne peut être engagée si vous décidez de conserver vos objets de valeur avec vous durant votre séjour. Les dépôts d'effets peuvent être faits par le patient ou son entourage. Les retraits se font uniquement par le patient, muni d'une pièce d'identité, au bureau des admissions, aux horaires indiqués précédemment (page 8, « Admissions »). En cas de décès les valeurs et objets déposés au coffre de l'hôpital seront transférées au Centre des Finances Publiques de Bourg-en-Bresse, l'hôpital n'étant pas autorisé à les remettre aux proches.



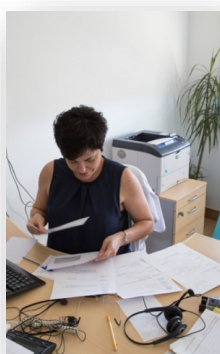
NOS ÉQUIPES À VOTRE ÉCOUTE

Les professionnels portent des badges permettant de la identifier (nom et fonction).



Selon les secteurs, vous pourrez également rencontrer d'autres professionnels comme les orthophonistes, les psychologues, les assistantes sociales ou la diététicienne.

N'hésitez pas à demander aux infirmières un RDV auprès de ces professionnels si vous en ressentez le besoin.



Les formalités

► Votre départ

Pour régulariser votre dossier, vous devrez vous présenter au bureau des admissions muni d'un billet de sortie remis par le personnel du service où vous avez été hospitalisé(e).

Un bulletin de situation vous sera remis. Il vous servira de justificatif d'arrêt de travail pour votre employeur pour la durée de votre hospitalisation.

Pour joindre le bureau des admissions, faites le 04 79 42 59 69.

► Les transports sanitaires

Si nécessaire, le médecin prescrira le mode de transport le mieux adapté à votre état de santé et à votre niveau d'autonomie, dans le respect du référentiel de prescription des transports.

Le service social

Au centre hospitalier Bugey Sud trois assistantes sociales sont à votre disposition pour vous aider, vous conseiller et vous orienter :

- ◆ Dans vos démarches administratives,
- ◆ Pour les dispositifs d'accueil,
- ◆ Vers un hébergement d'urgence.

En lien avec les équipes soignantes, elles vous aideront à élaborer un projet de sortie :

- ◆ Retour à domicile,
- ◆ Admission dans un autre établissement (convalescence...)

Vous pouvez les contacter au 04 79 82 11 35 / 04 79 82 13 37 / 04 79 82 11 36
mais également par l'intermédiaire des cadres de santé.

Les frais


► Les frais d'hospitalisation

Les frais d'hospitalisation sont pris en charge par les organismes auprès desquels vous êtes assuré ou vous incombent.

Ils comprennent :

- Le prix de journée (variable selon la spécialité médicale),
- Le forfait journalier (prestation hôtelière facturable du jour d'entrée, quelle que soit l'heure d'arrivée, au jour de sortie inclus),
- Les prestations non prises en charge par l'assurance maladie (chambre particulière, télévision...).

En cas d'hospitalisation dans le secteur privé, vous aurez à faire l'avance des frais au bureau des admissions, de l'acte réalisé par le chirurgien. Le centre hospitalier Bugéy Sud ne pratique pas le tiers payant dans le cadre de l'activité libérale.



Possibilité de payer en ligne les frais hospitaliers !

TIPI - Titres Payables par Internet

Via le site internet de l'hôpital : www.ch-bugeysud.fr

► Les frais de consultation

Les consultations sont organisées par spécialités médicales et chirurgicales. Les médecins peuvent vous recevoir sur les plages horaires aménagées à cet effet, sur rendez-vous uniquement, en secteur public ou privé.

A l'issue de votre consultation, publique ou privée, celle-ci est à régler au bureau des admissions. Les consultations privées peuvent être soumises à dépassement.



VOS DROITS ET INFORMATIONS

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits du patient rend celui-ci **acteur** de sa prise en charge pour :

- ▶ Recevoir les traitements adaptés contre la douleur
- ▶ Désigner une personne de confiance,
- ▶ Etre informé et donner son consentement éclairé
- ▶ Faire connaître ses directives anticipées
- ▶ Accéder à son dossier médical.

Les représentants des usagers

Depuis la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, les usagers sont représentés au sein de l'hôpital par des personnes bénévoles. Ces personnes sont mandatées par l'Agence Régionale de Santé et ils s'appellent « les représentants des usagers ou RU ». Leur rôle :

- ▶ Veiller au respect des droits des usagers du système de santé. Pour cela, ils peuvent siéger dans des instances (conseil de surveillance), dans des commissions (commission des usagers) ou encore participer à des groupes de travail.
- ▶ Contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne des patients et de leurs proches en faisant connaître leurs besoins et leurs problèmes auprès des responsables de l'hôpital.
- ▶ Conseiller les usagers sur les démarches à entreprendre.

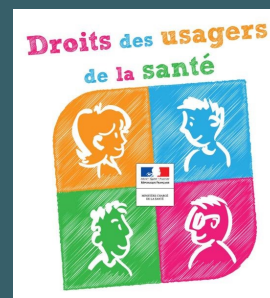
En cas de réclamation ou de contestation sur votre prise en charge, vous pouvez contacter par écrit le Directeur de l'établissement ou saisir la Commission des Usagers (CDU).

Celle-ci a pour mission de veiller au **respect des droits des usagers** et faciliter leurs démarches ainsi que contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Contact : secrétariat de Direction au 04 79 82 11 28

Membres de la Commission des Usagers (CDU) : Anne-Marie BURTIN, titulaire - Georges BERMOND, titulaire
Nicole GIGNON-MIANOWSKI, suppléante - Chantal LAPERROUZE, suppléante.

Mail : representantdesusagers@ch-bugeysud.fr



La lutte contre la douleur

La prise en charge de votre douleur est l'une de nos priorités. Si vous souffrez, il faut en informer immédiatement l'équipe soignante afin de pouvoir vous soulager rapidement. La prise de médicaments antidouleurs est répartie tout au long de la journée pour une efficacité continue.

Vous serez régulièrement sollicité(e) par l'équipe soignante pour évaluer l'intensité de votre douleur grâce à un outil appelé réglette EVA (Echelle Visuelle Analogique) qui permet de quantifier (entre 0 et 10) l'intensité de la douleur et de suivre son évolution sur quelques jours.

En fonction du niveau de la douleur, le traitement antalgique sera adapté.

Au centre hospitalier Bugey Sud le comité de lutte contre la douleur (CLUD) œuvre activement pour proposer de nouvelles actions d'amélioration de la prise en charge de la douleur.

La charte de bientraitance

Le défaut de bientraitance n'est pas nécessairement un acte volontaire.

Il peut se pratiquer au quotidien sans que l'on en ait conscience.

Pour éviter cela, l'établissement s'est engagé dans une démarche de formation de l'ensemble des équipes en relation directe avec les patients, que la présence à l'hôpital rend vulnérable. Un groupe de travail a rédigé une charte de bientraitance et s'assure de la diffusion des bonnes pratiques. Il veille au respect des valeurs qu'elle véhicule.



L'accès à votre dossier médical

La demande peut être faite par vous-même ou votre représentant légal (mineur ou sous tutelle). En cas de décès, les ayants-droits ne peuvent avoir accès aux informations du dossier médical que dans les cas suivants :

- ▶ Pour connaître les causes du décès,
- ▶ Pour défendre la mémoire du défunt,
- ▶ Pour faire valoir ses droits.

Attention, le patient de son vivant ne doit pas être opposé à la communication de son dossier. Seules seront transmises les pièces concernées par le motif invoqué.

Modalités d'accès :

Le patient doit faire un courrier motivant sa demande au directeur de l'établissement avec obligatoirement une photocopie recto verso d'une pièce d'identité en précisant les informations souhaitées. A réception de votre demande, vous recevrez un formulaire précisant celle-ci.

Le délai de traitement de votre demande est de 8 jours si le dernier mouvement remonte à moins de 5 ans ; de 2 mois si le dernier mouvement dépasse les 5 ans. Le délai est pris en compte à partir de la date de réception de la demande complète. La consultation sur place des informations est gratuite et soumise à rendez-vous. Les frais de copies et d'envoi sont facturés.

La personne de confiance

Lors de votre admission dans l'établissement, vous aurez à désigner une personne de votre entourage en qualité de « personne de confiance ». Cette personne est habilitée à vous accompagner au cours de vos entretiens médicaux et/ou faire valoir vos volontés en matière de santé si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer. Cette désignation se fait par écrit et concerne toute personne majeure qui n'est pas sous tutelle. Elle doit être mise à jour à chaque nouveau séjour y compris en cas de mutation interne (du service de chirurgie au service de SMR par exemple).

La question vous sera posée au moment de votre arrivée dans l'unité de soins par une infirmière ou par le cadre de santé.

La personne de confiance peut être un parent proche, votre médecin traitant. Elle peut être différente de la personne à prévenir. Cette désignation n'est pas obligatoire et vous pouvez changer d'avis à tout moment. En aucun cas la personne de confiance n'est autorisée à accéder à votre dossier médical en dehors de votre présence et sans votre accord.

Les directives anticipées

Les directives anticipées permettent de faire connaître à l'équipe médicale les souhaits du patient concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement au cas où il ne serait plus en mesure d'exprimer sa volonté. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaudra sur tout autre avis non médical. Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. Pour que les directives anticipées soient prises en compte, il importe de les confier aux médecins ou de signaler leur existence et d'indiquer les coordonnées de la personne de confiance à laquelle elles ont été confiées.

Les directives anticipées doivent être formulées par écrit, datées et signées par leur auteur et mentionner ses nom et prénoms, sa date et son lieu de naissance. L'auteur doit être majeur.

En cas d'incapacité d'écrire et de signer le document, deux témoins, dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée, peuvent attester de la volonté du patient. En ce cas, leur attestation comportant leur nom et qualité est jointe aux directives anticipées.

Le traitement informatisé des données du patient

Le centre hospitalier Bugey Sud dispose de moyens informatiques destinés à collecter des données à caractère nominatif et médical dans le but de gérer plus facilement votre prise en charge dans les différents services.

Les données ainsi recueillies font l'objet d'un traitement informatisé destiné à constituer :

- Votre dossier administratif,
- Votre dossier médical,
- La facturation de votre séjour, consultation...

Les informations du dossier peuvent être partagées avec les autres établissements de santé et le médecin traitant.

- Le DMP, dossier médical du patient, permet de partager les informations avec d'autres professionnels pour la coordination de vos soins,
- Vos coordonnées peuvent faire l'objet d'une extraction puis être communiquées à un organisme réalisant des enquêtes de satisfaction auprès des patients.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données, le centre hospitalier Bugey Sud dispose d'un délégué à la protection des données. Toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations le concernant, en s'adressant à la direction du centre hospitalier.

Règlement général sur la Protection des Données (RGPD)

Dans le cadre de ses activités de soins de santé, le centre hospitalier Bugey Sud est amené à traiter les données à caractère personnel de patients et accorde une importance particulière à la protection des données.

Quelles sont les types de données traitées et comment sont-elles collectées ?

- Les données d'identification et caractéristiques personnelles, dont les nom et prénom, la date de naissance, le lieu de naissance, le sexe, l'âge, le numéro de registre national, etc.
- Les données relatives à l'état de santé
- Les données financières et administratives ayant trait à l'admission et à la facturation, dont les données concernant les affiliations auprès de mutualités ou de compagnies d'assurance ;
- Les images (photos, vidéos)
- Les autres données nécessaires à la poursuite des finalités déterminées ou imposées par la loi (données relatives aux habitudes de vie, à la situation familiale et professionnelle, aux personnes de contact ou de confiance ou mandataires, à l'opinion philosophique ou religieuse, au comportement sexuel, à l'origine raciale ou ethnique, etc.).

Qui sont les destinataires de vos données ?

Les données sont réservées aux professionnels du centre hospitalier Bugey Sud soumis au secret professionnel qui interviennent dans votre prise en charge et peuvent également être mises à disposition de professionnels membres de réseaux de soins. Dans ce cadre, les informations vous concernant sont susceptibles d'être envoyées chez un hébergeur de données de santé agréé ou certifié à cet effet et traitées par des organismes de soins partenaires.

Quelle est la durée de conservation de vos données ?

Les données ne peuvent être conservées que pour une durée limitée. Cette durée est déterminée en fonction de la finalité du traitement, de règles issues de recommandations de la CNIL ou en fonction d'obligations légales.

Ainsi, par exemple, votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à partir de votre dernier passage dans l'établissement (Article R. 1112-7 du Code de la santé publique), excepté en cas de décès moins de 10 ans après votre dernier passage. Dans ce cas, votre dossier sera conservé pendant 10 ans à partir de la date du décès.

Pour toute question concernant le contenu et la modification de vos données personnelles, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante :

Par voie électronique :

correspondances.dpo@ch-bugeysud.fr

Par courrier postal :

Délégué à la protection des données
Centre hospitalier Bugey Sud
700 avenue de Narvik
01300 BELLEY

Le don d'organe

En France, toute personne est présumée consentante au don d'éléments de son corps en vue de greffe si elle n'a pas manifesté d'opposition de son vivant.

Si vous souhaitez faire un don d'organe, il est important de faire connaître votre décision à vos proches.

Si vous êtes opposé à tout prélèvement de votre corps après votre décès, vous pouvez vous inscrire sur le registre national des refus. Ce registre a une valeur légale : si votre nom y figure, aucun prélèvement ne sera pratiqué.

Pour cela, vous devez envoyer un courrier indiquant votre souhait de vous inscrire sur le registre national des refus à l'adresse suivante :

Agence de la biomédecine

**Registre national des refus au
prélèvement**

TSA 90001

93572 SAINT DENIS LA PLAINE CEDEX

Vous devez joindre obligatoirement à votre envoi :

- La photocopie lisible de votre carte nationale d'identité ou de votre titre de séjour,

- Une enveloppe timbrée à votre nom et adresse pour recevoir la confirmation de votre inscription si vous l'avez demandée.

La greffe d'organes

La greffe d'organes est envisagée pour remplacer un ou des organes défaillants par un ou des organes sains, lors d'un acte chirurgical. Le remplacement de l'organe déficient est envisagé par le médecin qui suit le patient lorsque plus aucun traitement ne fonctionne.

Qui donne un organe ?

Dans la majorité des cas, les donneurs sont des personnes décédées à l'hôpital. Le prélèvement d'un ou de plusieurs organes est envisagé après le constat de décès. Les organes sont maintenus artificiellement en état de fonctionner par des techniques de réanimation jusqu'à l'intervention pour prélèvement. Le corps, traité avec respect, est ensuite rendu à la famille.

N'hésitez pas à consulter le site de l'agence de biomédecine :

www.agence-biomedecine.fr

Don d'organes, je suis Pour.
Je le dis maintenant à mes proches.



Votre avis nous intéresse

Si vous avez transmis votre adresse mail au bureau des admissions, vous recevrez un mail pour répondre à un questionnaire de satisfaction en ligne.

Dans le cas contraire, un questionnaire papier vous sera remis que vous pourrez donner ensuite à l'équipe médicale ou le déposer dans la boîte aux lettres située devant le bureau des admissions. Vos appréciations et remarques sont précieuses car elles permettent à l'établissement de les prendre en compte et de les gérer pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.

Les indicateurs de performance

Chaque année, le centre hospitalier Bugey Sud recueille un ensemble d'indicateurs qui sont transmis et analysés par la Haute Autorité de Santé (HAS). Le CH Bugey Sud suit ces données également appelées IQSS (indicateurs de qualité et de sécurité des soins) et s'engage à améliorer ses performances pour offrir aux patients les meilleurs soins dans les meilleures conditions.

Les indicateurs que nous suivons :

- Tableau de bord des infections nosocomiales
- Tenue du dossier patient en Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO) et en Soins médicaux et de Réadaptation (SMR)
 - ⇒ Qualité de la lettre de liaison
 - ⇒ Evaluation et prise en charge de la douleur,
- Satisfaction des patients hospitalisés en MCO (e-Satis)
- Évaluation de la prise en charge en chirurgie ambulatoire
- La prise en charge des AVC en MCO (médecine, chirurgie, obstétrique) et en SMR (soins médicaux et de réadaptation)

Dans un souci de transparence, les résultats sont accessibles :

- <http://www.scopesante.fr/>
- <http://www.has-sante.fr/>
- <http://www.ch-belley.fr/>

L'établissement exploite chacune de ces données pour définir sa politique qualité sécurité. Les professionnels du centre hospitalier ont ainsi pour objectif d'assurer :

- La qualité et la sécurité de la prise en charge globale du patient et de son entourage,
- La satisfaction et la sécurité des autres usagers de l'établissement.

Pour atteindre ces objectifs, la démarche qualité et sécurité de l'établissement favorise la mise en place d'organisations et de pratiques adaptées et permet de les sécuriser et de les faire évoluer pour qu'elles soient conformes à l'environnement et aux connaissances du moment.



Devoirs et obligations des patients

L'ensemble de la structure hospitalière est à votre disposition pour vous apporter des soins de qualité. Vous vous devez de la respecter.

Vous vous devez de :

- ◆ Respecter l'entourage et ne pas provoquer de nuisances en particulier sonores avec les radios ou la télévision ou par le bruit de vos visiteurs qui doivent être limités en nombre.
- ◆ Respecter, ainsi que votre entourage et toute personne qui vient vous rendre visite, les consignes spécifiques de sécurité d'incendie et d'hygiène rappelées dans tous les services de l'établissement.
- ◆ Respecter les locaux : l'intégrité et la propreté des locaux et matériels, les couloirs et les toilettes.
- ◆ Respecter les professionnels de l'établissement : le personnel est à votre disposition pour vous soigner mais pas pour être insulté ni violenté.
- ◆ Respecter la circulation et le stationnement en vigueur dans l'établissement.
- ◆ Respecter les créneaux horaires pour les visites et les appels téléphoniques.

RESPECTER LES RÈGLES D'HYGIÈNE

Les règles d'hygiène à l'hôpital doivent être respectées par tous y compris les patients et leurs proches. Il est notamment demandé :

- ◆ De respecter l'interdiction de fumer dans tous les locaux (décret du 15 novembre 2006). Des espaces fumeurs sont à votre disposition à l'extérieur des bâtiments. Il est possible également de mettre un patch ; parlez-en à votre médecin.
- ◆ De ne pas introduire ou consommer des boissons alcoolisées.
- ◆ D'éviter les plantes, de limiter les fleurs coupées qui vous sont offertes au cours de votre séjour ; celle-ci peuvent être interdites dans certains services.
- ◆ De ne pas amener d'animaux dans l'établissement.

Pour votre sécurité, celle des patients et de l'entourage, merci de prendre connaissance via l'affichage interne, des précautions particulières à respecter.

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.



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

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

« A vos côtés pour vous soigner »



Centre hospitalier Bugey Sud

700 avenue de Narvik

01300 BELLEY

Téléphone 04 79 42 59 59

www.ch-bugeysud.fr

