Livret d'accueil du patient hospitalisé

Centre Hospitalier du Haut-Bugey

Version FALC (facile à lire et à comprendre)

CENTRE HOSPITALIER DU HAUT-BUGEY

GHT BRESSE HAUT BUGEY
Groupement Hospitalier de Territoire

Sommaire

Bienvenue à l'hôpital 5

Comment venir à l'hôpital ? 6

Je viens en voiture 6

Je viens en bus 6

L'unité de soins de longue durée 7

Mon arrivée à l'hôpital 8

Les documents à prendre 8

J'arrive à l'hôpital 9

L'hospitalisation en urgence 10

Le bracelet d'identité 10

Mes objets de valeur 11

Mes médicaments 11

Mon séjour à l'hôpital 12

Le personnel de l'hôpital 12

Les repas 12

Les visites 13

Les vêtements et les affaires de toilette 14

Le téléphone 14

La télévision et la connexion internet 15

La religion 15
Le kiosque 16
Les déplacements 16
Mon retour à la maison 17
Les documents 17
Le transport 18
Les frais d'hospitalisation 18
Mes droits 22
Le droit à l'information 22
La personne de confiance 22
Les directives anticipées 23
Le dossier médical 23
Les informations qui me concernent 24
Les réclamations 24
La commission des usagers 24
Le service social 25
Mes devoirs 26
Les numéros utiles à connaître 27

Bienvenue à l'hôpital

Le livret d'accueil est fait pour rendre mon séjour à l'hôpital plus facile.

Ce livret explique plusieurs choses :

- Comment fonctionne l'hôpital ?
- Quels sont mes droits ?
- Quels sont mes devoirs ?

Avoir des droits, ça veut dire que je suis autorisé à faire
ou recevoir certaines choses.

Un devoir, c'est quelque chose que je dois faire
et qui est de ma responsabilité.

La mission de l'hôpital est de m'accueillir dans les meilleures conditions et de me donner les meilleurs soins.

Comment venir à l’hôpital ?

L’adresse de l’hôpital est :

1 route de Veyziat

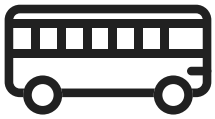
01117 Oyonnax

Je viens en voiture

Je prends la sortie numéro 11 (Oyonnax ouest)

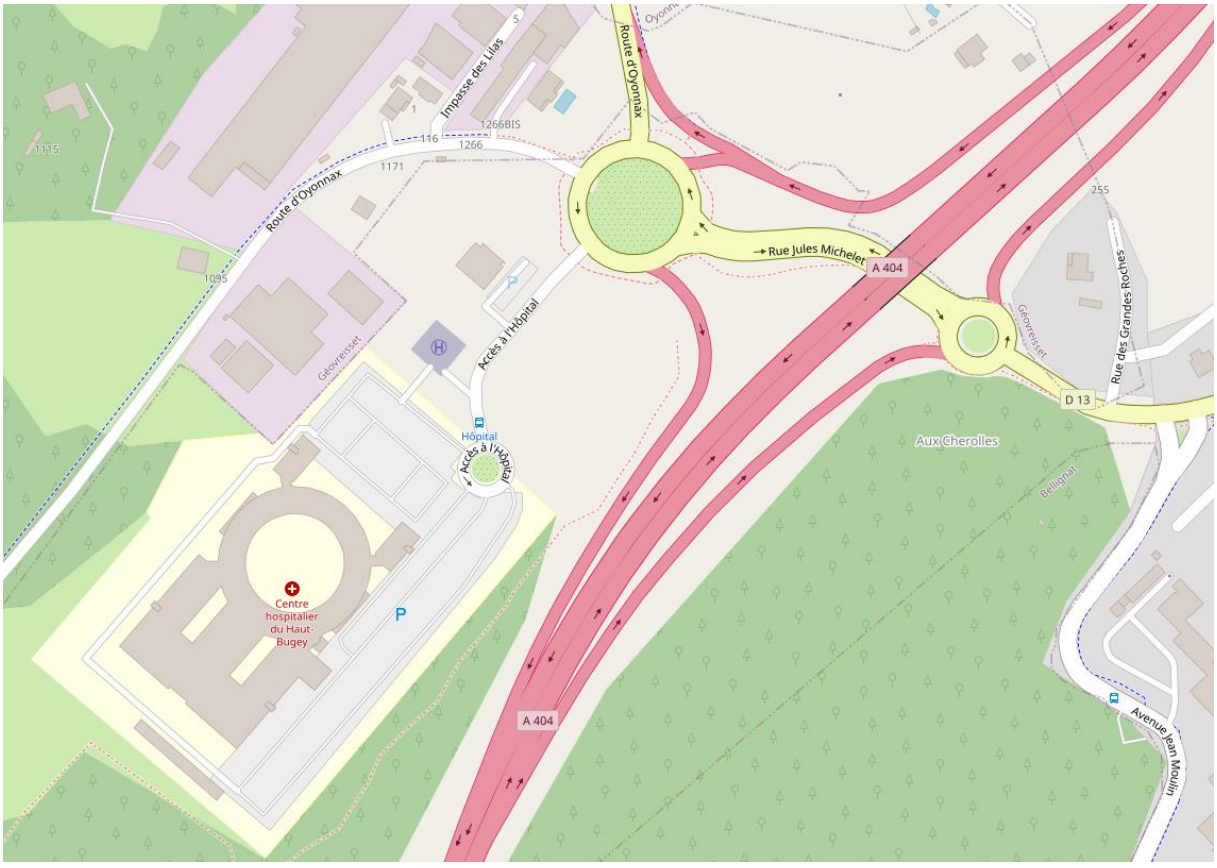
si j’arrive par l’autoroute A 404.

Je viens en bus



Je prends la ligne de bus numéro 2B.

Je descends à l’arrêt Hôpital.



L’unité de soins de longue durée

L’hôpital a aussi une unité de soins de longue durée :

on appelle ça une USLD.

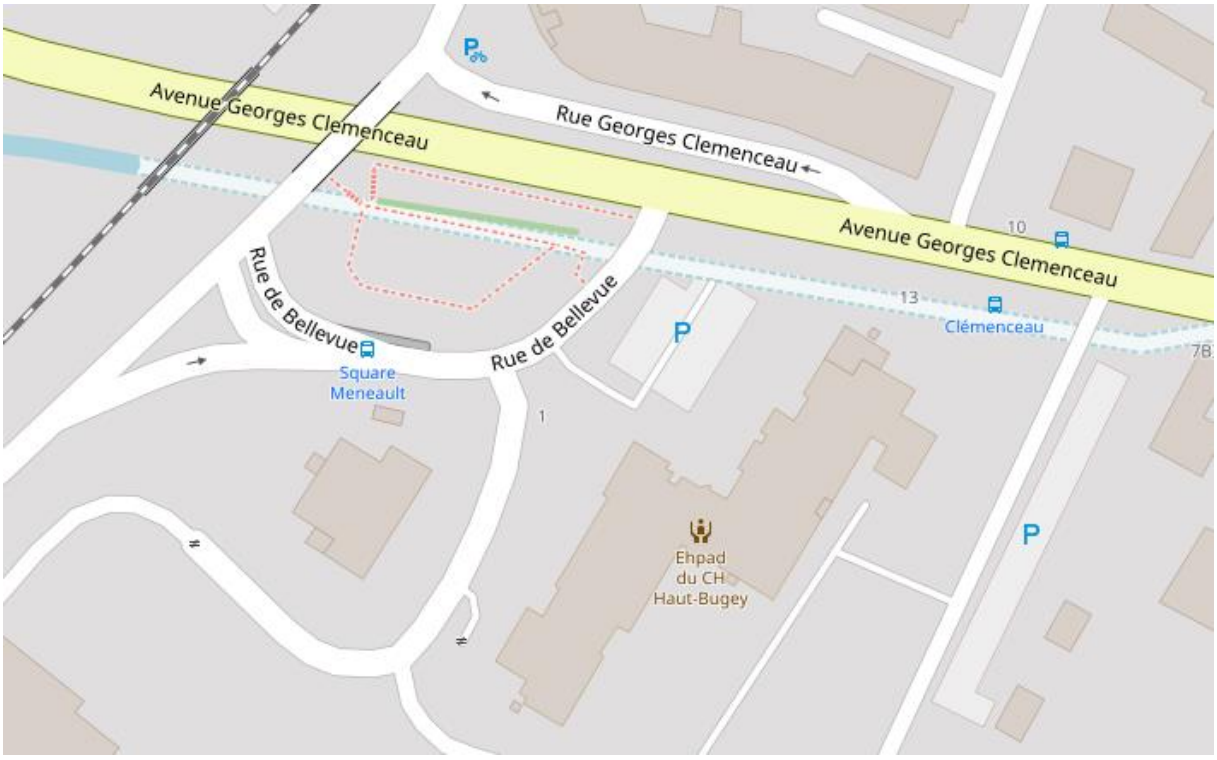
L’USLD est un endroit où on soigne les personnes de plus de 60 ans

qui ont besoin d’une surveillance médicale en permanence.

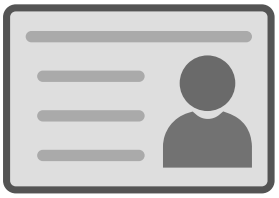
L’USLD est située dans la maison de retraite d’Oyonnax :

1 rue de Bellevue

01108 Oyonnax



Mon arrivée à l'hôpital



Les documents à prendre

Avant d'aller à l'hôpital, je dois prendre plusieurs documents :

- Ma carte d'identité
- Ma carte Vitale
- Ma carte de mutuelle
- Mon dossier médical :

  radiographies, résultats d'examens, ordonnances, groupe sanguin…
- Mon carnet de santé
- Le courrier de mon médecin

Je peux aussi amener d'autres documents si je suis concerné :

- Notification d'exonération du ticket modérateur
- Déclaration de l'employeur en cas d'accident du travail
- Attestation de Complémentaire Santé Solidaire (CSS)
- Attestation d'Aide Médicale d'État (AME)

Si j'ai moins de 18 ans,

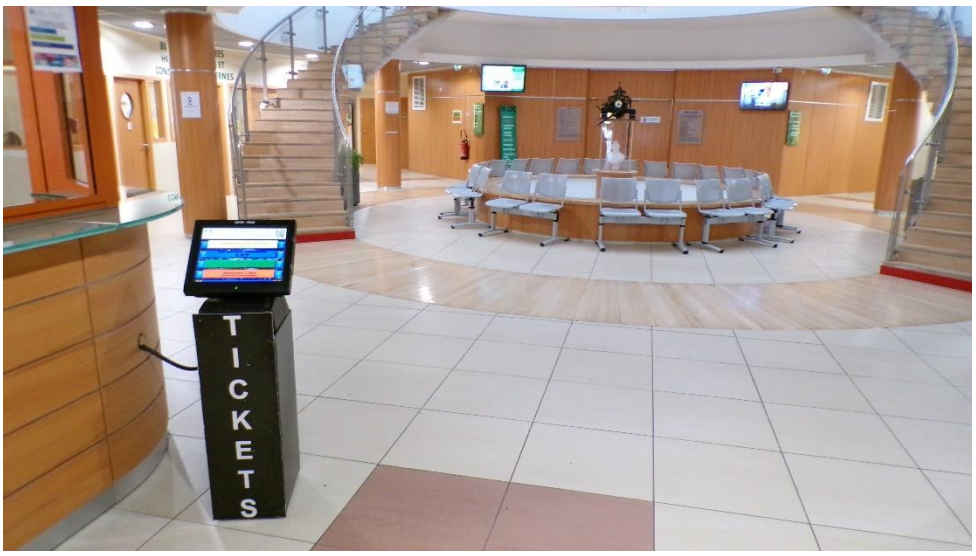
je dois être accompagné d'un parent ou d'un tuteur légal.

Mes parents ou mon tuteur doivent signer une autorisation d'opérer.

J’arrive à l’hôpital

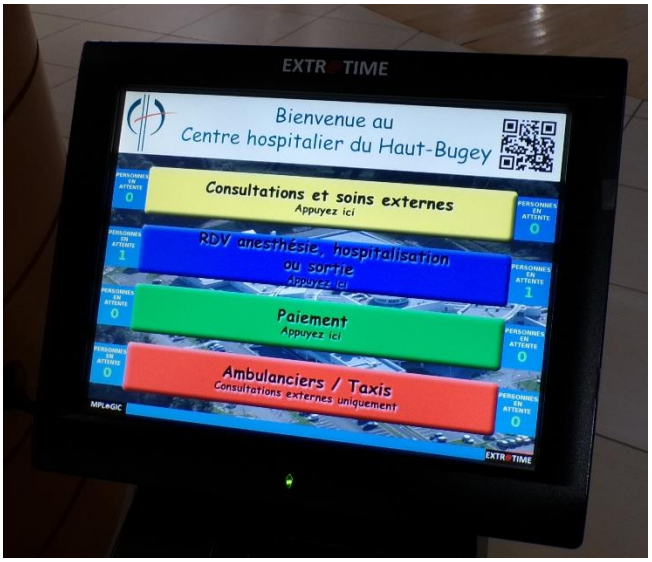
Je dois d’abord passer au bureau des entrées
si mon séjour à l’hôpital est prévu à l’avance.

Le bureau des entrées est au rez-de-chaussée de l’hôpital,
près du hall d’entrée.



Pour faire mon entrée à l’hôpital :

1. J’utilise la borne située dans le hall :
   pour une hospitalisation, j’appuie sur le bouton bleu.



2. La borne imprime un ticket avec un numéro.
3. Je prends mon ticket et je m'installe dans la salle d'attente.
4. Je vais au guichet du bureau des entrées
   quand mon numéro de ticket s'affiche sur l'écran.

L'hospitalisation en urgence

Je dois aussi faire des démarches si je suis hospitalisé en urgence.

Je peux demander à un proche d'aller au bureau des entrées
pour faire les démarches à ma place.

Le bracelet d'identité

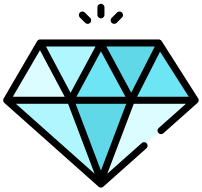
Je reçois un bracelet d'identité quand je suis hospitalisé.

Ce bracelet indique mon prénom,
mon nom, ma date de naissance et un numéro.

Je dois garder ce bracelet jusqu'à ma sortie de l'hôpital.

Le bracelet d'identité permet au personnel de l'hôpital
de vérifier qui je suis et de me soigner plus rapidement.

Mes objets de valeur



Quand je suis hospitalisé à l'hôpital,
j'évite d'amener de l'argent ou des bijoux.

Je peux déposer mes objets de valeur à la caisse du bureau des entrées.

Pour récupérer mes objets
je dois prévenir le bureau des entrées 24 heures à l'avance.

Je dois récupérer mes objets avant 17 heures,
en dehors des week-ends et des jours fériés.

Si je garde des objets de valeur avec moi,
l'hôpital n'est pas responsable si je perds mes affaires.

Mes médicaments

J'apporte les médicaments prescrits par mon médecin traitant
ou les médicaments qu'on m'a donnés à la pharmacie.

J'apporte aussi mes dernières ordonnances.

Cela permet au personnel de l'hôpital de mieux me prendre en charge.

La pharmacie de l'hôpital me donnera les médicaments qu'il me faut
pendant mon séjour à l'hôpital.

Mon séjour à l'hôpital

Le personnel de l'hôpital

Pendant mon séjour à l'hôpital,

je suis entouré par plusieurs professionnels.

Je peux les reconnaître à la couleur de leur badge.

Le médecin : il prescrit les médicaments et les soins.

L'infirmier : il me donne les soins que le médecin a prescrits.

L'aide-soignant : il prend soin de moi et veille à mon confort.

La sage-femme : elle s'occupe de moi si j'accouche d'un bébé.

Le cadre de santé : il s'occupe de l'organisation, de la qualité et de la sécurité des soins.

L'agent de service hospitalier : il s'occupe du ménage dans ma chambre et dans l'hôpital.

Les repas

Les repas sont servis dans ma chambre :

- Le petit-déjeuner est donné à 7 heures.
- Le déjeuner est donné à 12 heures.
- Le dîner est donné à 18 heures.

Les visites

Ma famille ou mes amis peuvent me rendre visite quand je suis à l'hôpital.

Les visites sont autorisées tous les jours de 12 heures à 20 heures.

Il y a deux exceptions :

- Les visites sont autorisées de 15 heures à 19 heures
  dans le service de pédiatrie.
- Les visites sont autorisées de 14 heures à 19 heures
  dans le service de maternité.

En pédiatrie ou en maternité,
les parents peuvent rendre visite à leur enfant 24 heures sur 24.

Les visiteurs doivent :

- Respecter le personnel de l'hôpital.
- Se laver les mains avant d'entrer dans la chambre
  et avant de sortir.

Les visiteurs ne doivent pas :

- Amener des fleurs, de l'alcool,
  de la drogue ou des animaux.
- Fumer ou vapoter dans l'hôpital.
- Amener de la nourriture, sauf si elle est mangée tout de suite.

Les vêtements et les affaires de toilette

Je dois prendre plusieurs objets pour mon séjour à l'hôpital.

Je prends mes vêtements :

- Pyjama ou chemise de nuit
- Robe de chambre
- Pantoufles

Je prends mes affaires de toilette :

- Trousse de toilette
- Serviette
- Gant de toilette
- Savon
- Brosse à dent
- Dentifrice

Le téléphone

Il y a un téléphone fixe dans ma chambre.

Ma famille ou mes amis peuvent m'appeler sur ce téléphone.

Je peux aussi appeler quelqu'un depuis ce téléphone.

Si je veux appeler, je dois payer 5 euros au minimum.

Je peux utiliser mon téléphone portable dans ma chambre

si le personnel de l'hôpital l'autorise.

La télévision et la connexion internet

Il y a une télévision dans toutes les chambres de l'hôpital.

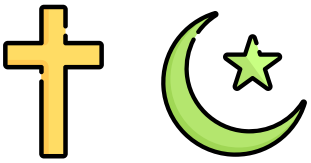
Pour regarder la télévision, je dois acheter un forfait
à l'accueil de l'hôpital ou directement sur la télévision.

Avec ce forfait je peux aussi me connecter à internet en wifi
ou écouter la radio.

Le prix des forfaits est expliqué à la page 21.

Je peux regarder gratuitement 1 chaîne de télévision
si j'ai moins de 18 ans et que je suis hospitalisé en pédiatrie.

La religion



Une personne qui représente ma religion
peut me rendre visite si je veux.

Je peux en parler au cadre de santé.

L'hôpital respecte ma religion.
Mais la religion est moins importante que la qualité des soins,
les règles d'hygiène ou la tranquillité des personnes qui sont à l'hôpital.

Le kiosque

Le kiosque est au rez-de-chaussée près de l'entrée de l'hôpital.

Au kiosque, je peux acheter des snacks, des boissons et des viennoiseries.
Je peux y aller du lundi au vendredi de 8 heures à 15 heures.

Il y a aussi des distributeurs de boissons et de friandises
dans le hall d'entrée de l'hôpital et au service des urgences.

Les déplacements

Je peux me déplacer dans l'hôpital.
Mais je dois d'abord demander l'autorisation
à un aide-soignant ou une infirmière, par exemple.

À partir de 20 heures, je n'ai pas le droit de sortir du service
où je suis hospitalisé.

Pour des raisons de sécurité :

- Les portes du service de maternité sont fermées
  de 19 heures à 14 heures.
- Les portes du service de pédiatrie sont toujours fermées.

Je peux aussi sortir de l'hôpital pendant un moment.
Mais je dois d'abord demander l'autorisation à un médecin.
Cette sortie ne peut pas durer plus de 48 heures.

Mon retour à la maison

Le personnel de l'hôpital me donne une date de départ.

C'est la date à laquelle je peux rentrer chez moi.

Les personnes de moins de 18 ans doivent être accompagnées
d'un parent ou d'un représentant légal.
Sinon, elles ne peuvent pas partir de l'hôpital.

Si le médecin ne m'autorise pas à partir de l'hôpital,
je peux signer un document pour rentrer chez moi quand même.

Si je signe ce document, je dis que l'hôpital n'est pas responsable
des problèmes de santé que je pourrais avoir à cause de ma décision.

Les documents

Le jour du départ, un membre du personnel me donne mes ordonnances
et mes courriers de sortie.

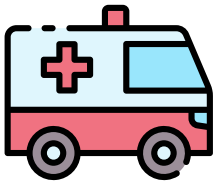
Ensuite, je dois aller au bureau des entrées
pour vérifier et compléter mon dossier administratif.

Je reçois un bulletin de situation.
C'est un document qui donne les dates de mon hospitalisation.

Je dois envoyer ce document à l'Assurance Maladie
pour obtenir des remboursements.

Je peux aussi l'envoyer à mon employeur s'il le demande.

Le transport



Quand je pars de l'hôpital,

le médecin peut me prescrire un transport pour rentrer chez moi :

- Une ambulance
- Un taxi
- Un transport assis personnalisé (TAP)

Le coût du transport est remboursé par l'Assurance Maladie

si le transport est prescrit par un médecin.

Les frais d'hospitalisation

Au bureau des entrées, je peux aussi payer des frais d'hospitalisation :

- Le ticket modérateur.
- Le forfait journalier.

Ce sont des dépenses liées à mon hospitalisation

qui ne sont pas remboursées par l'Assurance Maladie.

Par contre, ces dépenses peuvent être remboursées par ma mutuelle.

Si je ne suis pas couvert par l'Assurance Maladie,

je dois payer toutes les dépenses liées à mon hospitalisation.

Je suis en hospitalisation complète

Une hospitalisation complète,

ça veut dire que je reste plusieurs jours à l'hôpital.

Ce tableau montre combien coûte une seule journée à l'hôpital.

Service où je suis hospitalisé	**Coût d'une journée d'hospitalisation**	**Ce qui est payé par l'Assurance Maladie**	**Ce qui n'est pas payé par l'Assurance Maladie**
Médecine Gériatrique	1201,93 €	961,55 €	240,23 €
Médecine autres (Pédiatrie, UHCD…)	1244,13 €	995,30 €	248,83 €
Chirurgie & Spécialités Chirurgicales	1612,46 €	1289,97 €	322,49 €
Unité Soins Continus	2067,54 €	1654,03 €	413,50 €
Maternité & Pathologies Obstétricales	1312,81 €	1050,25 €	262,56 €
Soins Médicaux et de Réadaptation	409,97 €	327,98 €	81,99 €

La chambre particulière

Je peux demander une chambre particulière si je veux.

Cela veut dire que je suis seul dans ma chambre.

La chambre particulière coûte 50 € par jour.

Elle peut être remboursée par ma mutuelle en partie ou en totalité.

Je suis en hospitalisation de jour ou ambulatoire

Une hospitalisation ambulatoire,

ça veut dire que je reste une seule journée à l'hôpital.

Service où je suis hospitalisé	**Coût d'une journée d'hospitalisation**	**Ce qui est payé par l'Assurance Maladie**	**Ce qui n'est pas payé par l'Assurance Maladie**
Médecine autres	1173,98 €	939,18 €	234,80 €
Chirurgie	1379,70 €	1103,76 €	275,94 €
Obstétrique	1341,41 €	1073,13 €	268,28 €

Repas et couchage pour les accompagnants

Les proches qui m'accompagnent pendant mon hospitalisation

peuvent manger ou dormir à l'hôpital.

Petit-déjeuner	5 €
Déjeuner	13,50 €
Dîner	12 €
Nuit dans un lit	15 €
Forfait nuit + petit-déjeuner	18 €

Télévision, internet et radio

Je peux acheter un forfait qui me permet de :

- Regarder la télévision
- Me connecter à internet en wifi
- Écouter la radio

Je peux prendre ce forfait pour 1 jour ou pour plusieurs jours.

Le prix du forfait change en fonction du nombre de jours.

1 jour	10 €
7 jours	50 €
14 jours	90 €
21 jours	110 €
28 jours	120 €

Si je sors de l'hôpital avant la fin de mon forfait,
je ne peux pas être remboursé.

Mes droits

Le droit à l'information

Le personnel de l'hôpital répond à mes questions sur les soins.

Le médecin doit me donner des informations sur :

- Mes soins
- Les résultats de mes examens
- Mes médicaments

La personne de confiance

Je peux choisir une personne de confiance.

La personne de confiance peut être :

- Quelqu'un de ma famille
- Un ami
- Mon médecin traitant

La personne de confiance m'aide à exprimer ce que je veux pour ma santé.

La personne de confiance parle pour moi si je ne peux plus m'exprimer.

Les directives anticipées

Les directives anticipées,

c'est un texte où j'explique comment je veux être soigné en fin de vie.

Ce texte sera lu par le médecin si je ne peux plus m'exprimer,

par exemple :

- Après un accident
- Après une maladie grave

Je peux écrire mes directives anticipées avec :

- Ma personne de confiance
- Mon médecin

Le dossier médical

Je peux demander à lire mon dossier médical.

Ce dossier donne plusieurs informations, par exemple :

- Les maladies et les soins que j'ai eus depuis que je suis né
- Les résultats des examens médicaux que j'ai passés
- Les médicaments que je prends

Pour lire mon dossier médical,

je dois envoyer un courrier au directeur de l'hôpital.

Je peux lire mon dossier sur place gratuitement.

Je peux aussi demander à recevoir une copie par courrier :

la première demande est gratuite.

Les informations qui me concernent

L'hôpital garde des informations sur moi pour mieux me soigner.

Les informations qui me concernent sont privées :
l'hôpital ne les donne à personne d'autre.

J'ai le droit de refuser que l'hôpital garde des informations sur moi.

Je peux demander à modifier ou à supprimer des informations par e-mail à l'adresse : dpo@ght01.fr

Les réclamations

Je peux me plaindre si j'ai eu un problème pendant mon hospitalisation.

Je peux en parler au médecin ou au cadre de santé
si je ne suis pas content.

Je peux écrire un courrier au directeur de l'hôpital à cette adresse :
Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier du Haut-Bugey
1 route de Veyziat - CS 20100
01 117 OYONNAX Cedex

Je peux aussi me plaindre par e-mail à l'adresse : qualite@ch-hautbugey.fr

La commission des usagers

La commission des usagers est là pour défendre mes droits.

Je peux contacter la commission des usagers par e-mail
à l'adresse : usagersCHHB@ch-hautbugey.fr

Le service social

Le service social de l'hôpital est là pour m'informer, me soutenir et m'écouter.

Il peut m'aider à :

- Faciliter mes soins
- Faire valoir mes droits
- Organiser mon retour à la maison après mon hospitalisation

Le service social est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 16h30.

Le numéro de téléphone pour contacter le service social dépend du service où je suis hospitalisé.

J'appelle le **04 74 73 10 55** si je suis hospitalisé dans un de ces services :

- SMR
- Ambulatoire
- Pédiatrie

J'appelle le **04 74 49 77 04** si je suis hospitalisé dans un de ces services :

- Médecine B et D
- Chirurgie

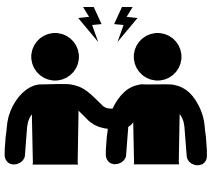
J'appelle le **04 74 49 77 33** si je suis hospitalisé dans un de ces services :

- Médecine A
- PASS
- Urgences
- Maternité

J’appelle le **04 74 73 11 31** si je suis hospitalisé dans un de ces services :

- CSG
- PASS

Mes devoirs



Je dois respecter le personnel de l’hôpital.

Je serai sanctionné si j’insulte ou si j’agresse le personnel.

Je dois aussi respecter les visiteurs et les autres patients.

Je ne dois pas faire trop de bruit :

- Je ne mets pas la musique ou la télévision trop fort
- Je ne parle pas trop fort

Je ne dois pas salir ma chambre et les autres pièces de l’hôpital.

Je ne dois pas abîmer le matériel de l’hôpital.

Je ne dois pas prendre en photo le personnel de l’hôpital.

Les numéros utiles à connaître

Je peux appeler le **3133** si je suis maltraité

ou si je connais quelqu'un qui est maltraité.

Je suis maltraité si une personne qui s'occupe de moi me fait du mal.

Je peux appeler le **01 53 62 40 30**

si j'ai des questions sur mes droits à la santé.

Les droits à la santé c'est par exemple :

- Le droit d'être bien soigné
- Le droit d'être d'accord ou de refuser mes soins
- Le droit de dire mes remarques et mes réclamations

Centre Hospitalier du Haut-Bugey

1 route de Veyziat - CS 20100

01117 OYONNAX Cedex

04 74 73 10 01

www.ch-hautbugey.fr