LIVRET D'ACCUEIL

DU PATIENT HOSPITALISÉ

CENTRE HOSPITALIER DU HAUT-BUGEY

GHT BRESSE HAUT BUGEY
Groupement Hospitalier de Territoire

DOC-QUA-012

Sommaire

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT | 3

Situation géographique et accès 3

Numéros 4

Le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Bresse-Haut-Bugey 4

Notre offre de soins 5

Le personnel 6

LES ÉTAPES DE MON HOSPITALISATION | 7

Mon admission 7

Mon séjour à l'hôpital 8

Ma prise en charge sécurisée 11

Ma sortie 12

LES FRAIS D'HOSPITALISATION | 13

MES DROITS ET DEVOIRS | 15

Mes droits 15

Commission des Usagers 18

Mes devoirs 19

Chartes 19

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ | 22

Certification 22

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) 22

Enquêtes de satisfaction 22

Portail national de signalement 23

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT |

Situation géographique et accès

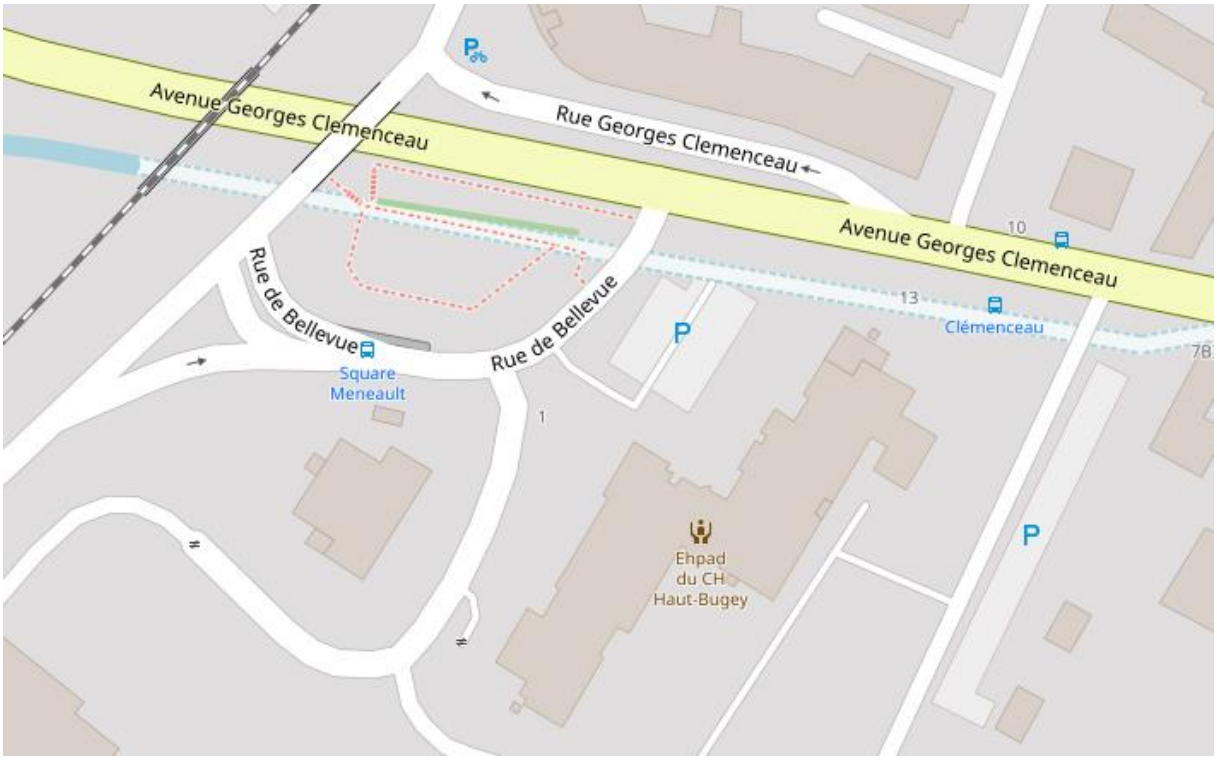
Centre Hospitalier du Haut-Bugey

1 route de Veyziat, 01117 OYONNAX

L'hôpital est accessible par l'autoroute A404, sortie n°11 (Oyonnax ouest), et via la ligne de bus 2B « Gare SNCF > Géovreisset ».

Unité de soins de longue durée – EHPAD « Le Tournant des Saisons »

1 rue de Bellevue, 01108 OYONNAX



Numéros

Standard du centre hospitalier :

Tél : 04 74 73 10 01 / Fax : 04 74 73 11 15

Le standard de l'hôpital est accessible de 6h30 à 20h30.

En dehors des heures ouvrées :

Tél : 04 74 73 10 90 / Fax : 04 74 73 10 48

Le Tournant des Saisons :

Tél : 04 74 73 10 76 / Fax : 04 74 73 11 38

Le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Bresse-Haut-Bugey

Engagé dans ses missions de service public hospitalier, et au regard de l'égalité d'accès aux soins pour tous, le Centre Hospitalier du Haut-Bugey et l'ensemble de ses professionnels s'impliquent dans une démarche de qualité et de sécurité des soins.

Les récentes réformes, tout comme la révision des modes d'organisations internes et l'implication des professionnels, ont conduit l'établissement à développer et renforcer les partenariats et coopérations.

À ce titre, le Centre Hospitalier du Haut-Bugey fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire, dont l'hôpital de Bourg-en-Bresse est l'établissement pivot, pour la mise en place d'une organisation médicale optimale et une prise en charge du patient plus complète et plus efficace.

GHT BRESSE HAUT BUGEY
Groupement Hospitalier de Territoire

Notre offre de soins

Pôle Ambulatoire-Chirurgie

- **Anesthésie**
- **Bloc opératoire**
- **Chirurgie orthopédique**
- **Chirurgie viscérale**
- **Consultations externes / Centre de prélèvement / Urgences dentaires**
- **Hôpital de jour (HDJ) médico-chirurgical**

Pôle Femme-Enfant

- **Maternité**
- **Pédiatrie**
- **IVG**
- **Consultations externes**
- **Accompagnement psychique en périnatalité**

Pôle Gériatrie

- **Court séjour gériatrique (CSG)**
- **Équipe mobile d'accompagnement et de soins palliatifs (EMASP)**
- **Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)**
- **Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)**
- **Soins médicaux et de réadaptation (SMR)**
- **Unité de soins de longue durée (USLD)**

Pôle Médico-Technique

- **Équipe de rééducation et diététique**
- **Imagerie médicale**
- **Laboratoire**
- **Pharmacie et stérilisation**
- **Dépôt de sang**

Pôle Urgences-Médecine

- **Médecine polyvalente et de spécialités**
- **Structure mobile d'urgence et de réanimation (SMUR)**
- **Unité de surveillance continue (USC)**
- **Unité d'hospitalisation de courte durée (UHCD)**
- **Urgences**

Service social

Le service social de l'hôpital a pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes hospitalisées et leur famille. Il apporte l'aide nécessaire à la préparation de votre sortie (convalescence, retour à domicile…), en lien avec les partenaires et dispositifs sociaux. Le service est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 16h30.

CONTACTER LE SERVICE SOCIAL :

Services : *médecine, chirurgie et obstétrique (MCO), soins médicaux et de réadaptation (SMR).*
04 74 73 10 55

Services : *MCO, permanence d'accès aux soins de santé (PASS).*
04 74 49 77 33

Services : *MCO, PASS.*
04 74 73 11 31

Permanence d'accès aux soins de santé (PASS)

Vous n'avez pas de couverture sociale, de mutuelle ? Vous ne pouvez pas payer les frais liés aux soins ?

La PASS vous permet de rencontrer une assistante sociale ; bénéficier d'une consultation de médecine générale et d'une consultation dentaire ; accéder aux soins et au traitement ; vous orienter vers des professionnels pour vous aider sur le plan médical et social.

CONTACTER LA PASS :

04 74 49 77 33

Le personnel

Durant votre séjour, vous serez entouré de nombreux professionnels.

Chacun d'entre eux porte un badge de couleur qui permet d'identifier sa fonction.

Médecin

Le médecin est responsable de votre prise en charge médicale et prescrit les traitements et les soins dont vous avez besoin.

Infirmier(e)

L'infirmier(e) dispense les soins prescrits par les médecins et les soins de confort.

Aide-soignant(e)

L'aide-soignant(e) assure les soins d'hygiène et de confort dont vous avez besoin, en collaboration avec l'infirmier.

Cadre de santé

Le cadre de santé assure la gestion et l'organisation du service et est garant(e) de la qualité et de la sécurité des soins dispensés.

Sage-femme

La sage-femme est responsable de votre prise en charge en maternité.

Auxiliaire de puériculture

L'auxiliaire de puériculture assure les soins d'hygiène et de confort des enfants, en collaboration avec l'infirmier ou la sage-femme.

Agent de service hospitalier

L'agent de service hospitalier assure l'entretien de votre chambre et des locaux communs.

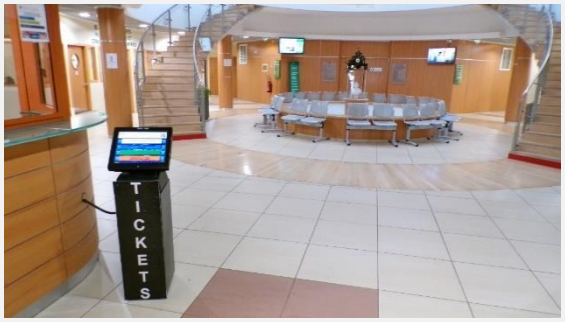
D'autres personnes peuvent participer à votre prise en charge : masseur-kinésithérapeute, diététicien, secrétaire médicale, assistant social, brancardier, manipulateur en radiologie…

Sauf opposition de votre part, des étudiants en médecine ou paramédicaux peuvent aussi accompagner ces professionnels au cours des soins.

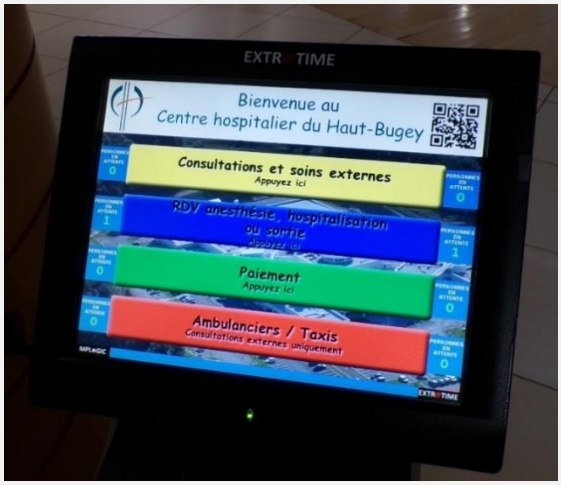
Mon admission

Admission programmée

Avant votre hospitalisation (ou le jour même), vous devez vous rendre au bureau des entrées, situé au rez-de-chaussée de l'hôpital.



1) Prenez un ticket sur la borne située dans le hall d'entrée de l'hôpital. Pour une hospitalisation, appuyez sur le bouton bleu.



2) Quand votre numéro de ticket s'affiche sur l'écran, présentez-vous au guichet indiqué.

LES DOCUMENTS À APPORTER

- ***Pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour, livret de famille)***
- ***Carte Vitale ou attestation de droits***
- ***Prise en charge mutuelle ou carte Mutualiste***
- ***Dossier médical (radiographies, résultats d'examens, ordonnances en cours, groupage sanguin)***
- ***Carnet de santé***
- ***Courrier de votre médecin***

…et si nécessaire :

- ***Notification d'exonération du ticket modérateur***
- ***Déclaration de l'employeur en cas d'accident du travail***
- ***Complémentaire Santé Solidaire (CSS) : notification d'ouverture des droits***
- ***Aide Médicale d'État (AME) : attestation de droits***

Admission d'un mineur

Pour l'admission d'un mineur, la présence d'un des deux parents ou du tuteur légal est exigée. Sinon, une autorisation certifiée par un officier ministériel doit être présentée.

Les deux parents ou le représentant légal doivent également signer une autorisation d'opérer. Ce document fait partie du dossier d'information fourni avant l'hospitalisation.

Admission en urgence

Si vous avez été hospitalisé(e) en urgence, demandez à un proche de se présenter rapidement au bureau des admissions afin de régulariser votre dossier administratif.

POUR LES PERSONNES ÉTRANGÈRES

Union européenne :
Présentez une carte européenne d'assurance maladie ou un certificat provisoire de remplacement à demander dans le pays d'origine.

Attention : seuls les soins reconnus urgents seront pris en charge par l'assurance maladie. À défaut, le séjour sera entièrement dû par le patient ou sa famille résidant en France.

Hors Union européenne :
Prise en charge spécifique. À défaut, le séjour sera entièrement dû par le patient ou par sa famille résidant en France.

Objets de valeur

Nous vous demandons, dans la mesure du possible, de ne pas emmener d'argent, de bijoux et autres objets précieux.

Néanmoins, vous pouvez déposer vos biens de valeur au coffre du bureau des entrées. Vous recevrez un bordereau faisant l'inventaire de tous les objets déposés.

Pour les récupérer, pensez à prévenir le bureau des entrées 24 heures à l'avance. Vous devez récupérer vos objets de valeur avant 17h, en dehors des week-ends et des jours fériés.

Si vous gardez des objets avec vous, le Centre Hospitalier du Haut-Bugey décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Mon séjour à l'hôpital

Trousseau

Merci d'apporter des vêtements de nuit (pyjama ou chemise de nuit, pantoufles, robe de chambre) et des affaires de toilette : trousse de toilette, serviette, gant de toilette, savon, brosse à dent, dentifrice…

Sauf cas particuliers et sous réserve du respect des règles d'hygiène, vous êtes responsable de l'entretien de votre linge personnel.

L'hôpital peut vous fournir un kit salle de bain jetable (1 serviette de toilette, 1 brosse à dent, 1 mini-dentifrice) pour la somme de 5 €.

Téléphone

L'hôpital met à votre disposition un téléphone dans votre chambre qui vous permet de recevoir des appels. Si vous souhaitez téléphoner vous- même, vous devez demander une ouverture de ligne et verser un forfait de 5 € auprès du standard. Ce forfait n'est pas remboursable : chaque unité complémentaire sera facturée 0,15 €.

Vous pouvez demander l'autorisation d'utiliser votre téléphone portable si votre chambre ne contient pas d'appareillages médicaux électroniques. Son utilisation doit se faire dans le respect de votre voisin de chambre et de l'organisation du service.

Télévision, wifi, radio

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision connectée, qui permet aussi d'accéder au wifi et d'écouter la radio.

Pour utiliser ce service, vous devez souscrire un pack, soit directement sur la télévision, soit auprès du standard. Les tarifs des différents packs sont présentés page 13.

Tous les patients ont accès gratuitement à une chaîne par défaut.

Repas

Les repas sont servis dans votre chambre :

- Petit-déjeuner à partir de 7h.
- Déjeuner à 12h.
- Dîner à partir de 18h.

Visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence auprès de vous est d'un grand réconfort.

Cependant, vous avez le droit de refuser la visite de certaines personnes. Vous pouvez en informer le bureau des entrées ou le cadre de santé. Vous pouvez aussi demander à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé.

De plus, l'équipe soignante peut décider de limiter ou d'interdire les visites en fonction de votre état.

LES RÈGLES DU VISITEUR

Les visiteurs doivent :

- *Respecter le personnel de l'hôpital et les autres patients.*
- *Sortir de la chambre durant les soins ou les examens.*
- *Se laver les mains avant d'entrer dans la chambre et avant de sortir.*
- *Surveiller leurs enfants.*

Les visiteurs ne doivent pas :

- *Amener des fleurs, de l'alcool ou de la drogue.*
- *Amener des animaux. Seuls les chiens d'aveugles peuvent accompagner leur maître jusque dans le hall d'accueil, si celui-ci vient pour recevoir des soins.*
- *Fumer ou vapoter dans l'hôpital.*
- *Amener de la nourriture, sauf si elle est mangée tout de suite. Si un repas doit être annulé, merci de prévenir les professionnels un jour à l'avance.*

À noter : les visites par des personnes présentant un état grippal ou infectieux sont interdites. Les visites peuvent être suspendues en période épidémique afin de limiter les contaminations.

Enfin, pour des raisons de sécurité, seuls les accompagnants sont autorisés à rester aux côtés des patients hospitalisés en hôpital de jour/ambulatoire.

LES HORAIRES DE VISITE

Les visites sont autorisées tous les jours :

- ***De 15h à 19h en pédiatrie.***
- ***De 14h à 19h en maternité.***
- ***De 12h à 20h dans les autres services.***

En *pédiatrie et en maternité, la présence des parents ou substituts est autorisée 24h/24.*

Pour les proches souhaitant contacter un service de soins par téléphone :* les *services ne sont pas joignables avant 14h (sauf UHCD, à partir de 10h30).

Déplacements

Déplacements internes

Avec l'autorisation d'un membre du personnel soignant, vous pouvez vous déplacer dans la journée hors du service, revêtu d'une tenue décente (à l'exception des patients mineurs).

À partir de 20h, toute sortie du service est interdite, sauf accord du personnel soignant.

Attention, pour des raisons de sécurité :

- Les portes du service de maternité sont fermées de 19h à 14h.
- Les portes du service de pédiatrie sont fermées 24h/24.

Permissions de sortie

Vous pouvez sortir provisoirement de l'hôpital, à condition d'obtenir une permission du médecin.

Ces permissions de sortie sont exceptionnelles et ne peuvent pas durer plus de 48h. Au moment du départ, vous devez vous présenter au bureau des entrées pour effectuer certaines formalités.

Hébergement d'un proche

Service de pédiatrie

Un des parents peut rester la nuit auprès de son enfant (une couchette est mise à disposition).

Service de maternité

Le coparent peut rester la nuit auprès de sa compagne, à condition de respecter les règles de la « Charte du coparent qui reste dormir en maternité », notamment :

- Soutenir la jeune maman.
- Adopter une tenue vestimentaire correcte.
- Respecter les consignes de fermeture du service.
- Rester dans la chambre de la patiente la nuit.
- Respecter la propreté des locaux.
- Replier la couchette pendant la journée ou à la demande des soignants.

Rencontre avec le médecin

Votre famille ou vos proches peuvent demander à rencontrer le médecin. Pour ce faire, ils doivent prendre rendez-vous auprès du secrétariat médical concerné.

Sécurité

Vidéosurveillance

Pour assurer votre sécurité et celle des agents, l'hôpital est doté d'un système de vidéosurveillance.

Tabac et équivalents

Conformément à la loi du 10 janvier 1991, renforcée par le décret du 15 novembre 2006, il est interdit de fumer à l'intérieur des établissements de santé (y compris dans les chambres individuelles pour des raisons de sécurité contre l'incendie). Cette interdiction s'applique à tous : personnes hospitalisés, visiteurs et soignants.

Des emplacements fumeurs sont situés à l'extérieur de l'hôpital. Une amende forfaitaire est prévue en cas de non-respect de la loi. L'interdiction vaut aussi pour la cigarette électronique.

Sécurité incendie

Pour des raisons de sécurité incendie, il est interdit d'encombrer les couloirs : des salons sont à votre disposition dans les halls centraux des étages et du rez-de-chaussée.

Des consignes de sécurité sont affichées à l'entrée de chaque service. En cas d'alarme incendie, veuillez rester dans votre chambre en attendant les instructions du personnel.

Alcool et drogues

Les boissons alcoolisées ou les produits illicites sont formellement interdits dans l'hôpital.

Soyons attentifs ensemble : merci de signaler tout comportement suspect ou anormal aux professionnels de santé.

Kiosque

Un kiosque situé au rez-de-chaussée vous propose snacks, boissons et viennoiseries du lundi au vendredi de 8h à 15h. Des distributeurs de boissons et de friandises sont aussi à votre disposition dans le hall d'entrée et aux urgences.

Culte

Un représentant de votre religion peut vous rendre visite si vous le souhaitez. Renseignez-vous auprès du cadre de santé.

L'hôpital respecte toutes les croyances. Cependant, la religion ne doit pas faire obstacle à la qualité des soins et aux règles d'hygiène, à la tranquillité des autres patients et de leurs proches, ni au bon fonctionnement du service.

Association conventionnée

Les Blouses Roses

Les Blouses Roses se mobilisent auprès des personnes hospitalisées, enfants comme adultes, pour qu'elles ne soient pas seules.

Elles interviennent hors vacances scolaires :

- **En CSG et SMR :** le lundi de 19h à 20h30 et le mardi de 15h à 16h30.
- **En pédiatrie :** le mardi et le jeudi de 15h à 17h30.

De nombreuses activités sont proposées pour réconforter et égayer le quotidien des patients : chansons, médiation animale, clowns, jeux, boîte à livres…

Ma prise en charge sécurisée

Prise en charge médicamenteuse et gestion du traitement personnel

Il est important que vous apportiez les médicaments prescrits par votre médecin, mais aussi ceux dispensés par l'officine de ville sans ordonnance, afin de permettre au praticien qui vous prend en charge de connaître l'ensemble du traitement que vous suivez au domicile. Ces traitements personnels pourront être utilisés sous contrôle infirmier dans l'attente de l'approvisionnement des services par la pharmacie de l'hôpital, en tout début d'hospitalisation.

Munissez-vous également des ordonnances les plus récentes délivrées par votre médecin traitant et/ou spécialiste. Votre traitement personnel vous sera demandé à l'entrée dans l'unité. En effet, durant votre hospitalisation, vos traitements seront dispensés par la pharmacie hospitalière. Certains médicaments pourront être remplacés par des équivalents. D'autres ne seront pas disponibles à l'hôpital : leur poursuite sera évaluée par le médecin dans l'unité de soins. Identifié à votre nom, votre traitement personnel sera placé dans un endroit sécurisé du service dans l'attente de votre sortie. Il vous sera rendu lors de votre départ de l'unité de soins : pensez à le réclamer avant de quitter l'unité.

Pendant votre séjour, vous pourrez aussi être amené à rencontrer un pharmacien hospitalier qui vous posera des questions sur les médicaments que vous prenez à domicile. Cette démarche s'appelle la conciliation médicamenteuse et vise à sécuriser votre prise en charge et à garantir la continuité de votre traitement dans votre parcours de soins.

Identitovigilance

L'identitovigilance est un système de contrôle permettant de sécuriser votre prise en charge, en prévenant les erreurs d'identification des patients. Le contrôle de votre identité est un acte de soins à part entière : un bracelet d'identité vous a été remis. Nous vous remercions de le conserver jusqu'à votre sortie. Également, ne vous offusquez pas si le personnel vous demande, de manière répétée, de décliner votre identité : ceci fait partie des procédures d'identitovigilance.

Prise en charge de la douleur

La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des professionnels de santé qui vous prennent en charge.

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible : sollicitez le médecin ou l'équipe. L'équipe soignante évaluera votre douleur et vous proposera les moyens les plus adaptés à votre cas.

N'attendez pas que la douleur soit trop forte : celle-ci sera d'autant plus facile à traiter qu'elle sera prise en charge rapidement.

Programme de lutte contre les infections nosocomiales

La surveillance et la prévention des infections associées aux soins sont placées sous la responsabilité du CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) dont les missions consistent à organiser des actions de lutte contre les infections et à participer à la formation du personnel dans le domaine de l'hygiène hospitalière.

Chaque année, un programme d'actions est élaboré à partir de l'objectif principal de lutte contre les infections associées aux soins au sein du Centre Hospitalier du Haut-Bugey.

Les grands axes de ce programme sont les suivants :

- Mettre en place une évaluation périodique des actions de lutte contre les infections associées au soin en développant des audits et des indicateurs internes et en participant aux enquêtes régionales et nationales.
- Analyser systématiquement les causes des évènements indésirables graves.
- Évaluer l'efficacité du programme d'actions.

Ma sortie

Formalités de sortie

Vous serez prévenu(e) de la date de votre départ. Pour des raisons d'organisation, les sorties se font généralement le matin, sauf en pédiatrie où elles ont lieu de préférence à partir de 14h.

Vous recevrez vos ordonnances et vos courriers de sortie avant votre départ. Vous devrez aussi vous rendre au bureau des entrées pour :

- Vérifier que votre dossier administratif est bien complet.
- Payer vos frais d'hospitalisation.
- Obtenir un bulletin de situation précisant les dates de votre hospitalisation. Ce document peut être demandé par votre caisse de Sécurité Sociale ou votre employeur.

Sortie d'un mineur

Les patients mineurs sont autorisés à quitter l'hôpital uniquement s'ils sont accompagnés d'un parent ou d'un représentant légal.

Sortie contre avis médical

Si vous demandez votre sortie contre avis médical, vous devrez signer une attestation déchargeant le Centre Hospitalier du Haut-Bugey de toute responsabilité sur les suites de votre décision.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION |

Hospitalisation complète *(Tarifs en vigueur au 01/03/2026)*

Service	Coût d'une journée d'hospitalisation	Tarif 80 % (part Assurance Maladie)	Ticket Modérateur (20% résiduels)
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 €

Hospitalisation de jour ou ambulatoire *(Tarifs en vigueur au 01/03/2026)*

Service	Coût d'une journée d'hospitalisation	Tarif 80 % (part Assurance Maladie)	Ticket Modérateur (20% résiduels)
Médecine autres	1173,98 €	939,18 €	234,80 €
Chirurgie	1379,70 €	1103,76 €	275,94 €
Obstétrique	1341,41 €	1073,13 €	268,28 €

NB : les frais de consultation en externe ou aux urgences sont affichés à l'entrée des services et sur notre site internet.

Repas et couchage pour les accompagnants *(Tarifs en vigueur pour l'année 2026)*

Petit-déjeuner	5 €
Déjeuner	13,50 €
Dîner	12 €
Coucher (mise à disposition d'un lit)	15 €
Forfait coucher + petit-déjeuner	18 €

Pack TV / wifi / radio *(Tarifs en vigueur pour l'année 2026)*

1 jour* : Période de 24h dès activation des droits	10 €
Forfait 7 jours : 5 jours payants, les 2 derniers jours offerts	50 €
Forfait 14 jours : 9 jours payants, les 5 derniers jours offerts	90 €
Forfait 21 jours : 11 jours payants, les 10 derniers jours offerts	110 €
Forfait 28 jours : 12 jours payants, les 16 derniers jours offerts	120 €

* Toute journée commencée est due et ne peut faire l'objet d'un remboursement, notamment en cas de sortie en cours de journée.

Les frais d'hospitalisation incluent :

• Les frais de séjour, qui varient selon le service.

• Le forfait journalier, dont le montant est fixé par arrêté ministériel.

• Un supplément pour régime particulier, si vous en avez bénéficié.

Frais de séjour

Ils représentent les frais relatifs aux prestations assurées par l'hôpital : soins médicaux et paramédicaux, médicaments, examens, prothèse, intervention chirurgicale, actes d'imagerie…

Si vous êtes assuré social, ils sont pris en charge par l'Assurance Maladie, à l'exception du ticket modérateur qui peut être pris en charge par votre mutuelle. Dans le cas contraire, il pourra vous être demandé de le payer dès votre sortie.

Forfait journalier

Il représente la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par son hospitalisation. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie.

Le montant du forfait hospitalier est fixé par arrêté ministériel. Depuis le 1er janvier 2018, il est de 20 € par jour. Il n'est pas remboursé par l'Assurance Maladie.

Le forfait journalier peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle ou votre complémentaire santé. Dans le cas contraire, il pourra vous être demandé de le payer dès votre sortie.

Régime particulier

Le régime particulier vous permet d'avoir une chambre individuelle. Son coût est de 50 € par jour. Il peut être pris en charge par votre mutuelle, en partie ou en totalité selon votre contrat.

Les chambres individuelles sont attribuées en fonction des chambres disponibles. Elles sont données en priorité aux patients qui ont besoin d'une chambre particulière pour motif médical.

Transport

Au moment de votre sortie, le médecin peut vous prescrire une ambulance, un taxi ou un transport assis personnalisé (TAP). Ces frais de transport sont remboursés par l'Assurance Maladie.

Vous pouvez choisir librement votre transporteur. Une liste d'ambulanciers est mise à votre disposition au bureau des entrées.

Si un transport a lieu pendant votre séjour :

- Les frais de transport sont à la charge de l'hôpital.
- Vous n'avez pas le choix du transporteur.

Si vous demandez une permission de sortie pendant votre hospitalisation : les frais de transport sont à votre charge, quel que soit votre moyen de transport.

Règles applicables aux activités exercées à titre libéral

Certains praticiens exercent une partie de leurs activités à titre libéral dans le cadre des consultations externes.

Les spécialités concernées sont la radiologie, la rhumatologie, la chirurgie orthopédique et l'hépato-gastro-entérologie.

Les activités libérales n'engendrent pas de dépassement d'honoraires.

MES DROITS ET DEVOIRS |

Mes droits

Droit à l'information

Pendant votre séjour, le médecin vous tient informé du diagnostic, des soins qui vous sont donnés, des examens prescrits et de leurs résultats, et des décisions thérapeutiques.

Avec votre accord, il informe aussi votre famille sur votre état de santé. Toutefois, aucune information médicale ne peut être communiquée par téléphone.

Numéros utiles

3133 : numéro dédié aux maltraitances envers les personnes âgées et handicapées.

01 53 62 40 30 : ligne d'informations pour toute question en lien avec le droit de la santé.

Faire une réclamation

Toutes les réclamations sont portées à la connaissance du Directeur et font l'objet d'une enquête interne auprès des services concernés. Une réponse vous sera adressée dans les meilleurs délais et une médiation vous sera proposée avec un médiateur médical et/ou non-médical selon la demande.

Réclamation auprès de la Direction

Pour adresser un courrier à la Direction de l'établissement :

Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier du Haut-Bugey
1 route de Veyziat - CS 20100
01117 OYONNAX Cedex

qualite@ch-hautbugey.fr

Réclamation auprès de l'ARS

Vous pouvez aussi adresser un courrier à l'Agence Régionale de Santé (ARS) :

ARS Auvergne-Rhône-Alpes, Direction inspection, justice et usagers, Pôle usagers-réclamations
241 rue Garibaldi - CS 93383
69418 LYON Cedex 03

https://demat.social.gouv.fr/commencer/formulaire-de-reclamation-ars

Réclamation auprès de la CCIam

La Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux (CCIam) de Rhône-Alpes a pour mission de :

- Permettre l'indemnisation des victimes d'accidents médicaux présentant un certain degré de gravité,
- Favoriser la résolution des conflits entre usagers et professionnels de santé par la conciliation, directement ou en désignant un médiateur.

Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux de Rhône-Alpes
235 cours Lafayette
69451 LYON Cedex 6

rh-alp@commissions-crci.fr

Désignation d'une personne de confiance et directives anticipées

Pour désigner votre personne de confiance et/ou préciser vos directives anticipées, référez-vous aux documents fournis en annexe de ce livret.

Informatique et libertés

Notre établissement, en qualité de Responsable de traitement, est engagé dans une démarche continue de protection des données, en conformité avec la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 du 27 avril 2016.

Traitement des données personnelles

Dans le cadre de votre hospitalisation, consultation ou examen, le Centre Hospitalier du Haut- Bugey est amené à traiter des données administratives, sociales et médicales vous concernant.

Ces traitements informatiques servent à faciliter la gestion administrative de votre dossier, garantir la sécurité et la qualité de vos soins, assurer les liens avec votre médecin traitant mais également à vous proposer de nouveaux services digitaux plus pratiques.

Vos données peuvent aussi être utilisées dans le cadre de la recherche clinique, l'analyse d'activité hospitalière, ou des études scientifiques et médico-économiques dans le domaine de la santé, par l'équipe de soins ou par d'autres professionnels dûment habilités sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement.

L'ensemble du personnel médical et non médical est soumis au secret professionnel.

Vos données personnelles sont conservées pendant des durées limitées prévues par le droit applicable selon la finalité correspondante. Le cadre légal vous donne le droit d'accès, de rectification, à l'effacement et d'opposition au traitement de vos données (sous réserve de motif légitime) et dans la mesure où vos demandes n'auraient pas d'impact sur des prises en charge futures.

PLUS D'INFORMATIONS SUR NOTRE SITE :

www.ch-hautbugey.fr

Stockage des données

Sauf opposition de votre part exprimée au secrétariat de Direction, le Centre Hospitalier du Haut-Bugey utilise les services de la plateforme régionale SISRA (Système d'Information Santé en Auvergne Rhône-Alpes) pour le stockage de vos données médicales et leur communication à votre médecin traitant et aux différents correspondants.

Vos données sont hébergées chez un hébergeur de données de santé agréé par le Ministère en charge de la santé. Seuls les professionnels participant à votre prise en charge peuvent accéder à ces informations, après s'être dûment authentifiés.

Dossier Médical Partagé (DMP)

Le CH du Haut-Bugey peut être amené à consulter et alimenter votre DMP (dossier médical partagé), sauf opposition de votre part. Vous pouvez y accéder en ligne via Mon Espace Santé.

Mon Espace Santé est un service public permettant de gérer vos données de santé. Il vous permet notamment de stocker vos informations médicales et les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent.

Délégué à la Protection des Données (DPO)

Pour toute question relative à la protection des données ou pour exercer vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données (DPO) du groupement hospitalier de territoire.

Délégué à la protection des données
Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse
900 route de Paris CS 90401
01012 BOURG-EN-BRESSE Cedex

dpo@ght01.fr

Télé-imagerie

L'interprétation de vos images radiologiques peut être effectuée par des radiologues externes au Centre Hospitalier du Haut-Bugey. Si vous ne souhaitez pas que ce dispositif soit utilisé lors de votre prise en charge, merci d'en faire part au secrétariat de Direction par courrier.

Pour plus d'information sur les services SISRA ou les modalités de modification des données vous concernant : www.sante-ra.fr

Agréments CNIL : 1015613 et 899050

Accès au dossier médical

Votre dossier médical contient toutes les informations de santé qui vous concernent.

Pour accéder à votre dossier médical, vous devez adresser une demande écrite au Directeur de l'établissement, accompagnée d'une copie d'un justificatif d'identité, et en précisant les périodes et documents souhaités.

- **Sur place :** vous pouvez consulter votre dossier gratuitement sur place.
- **Par courrier :** votre dossier peut vous être envoyé par lettre recommandée avec accusé de réception. L'envoi est gratuit pour une première demande.

Pour plus d'informations, référez-vous au formulaire de demande de communication de votre dossier médical, en annexe de ce livret.

Votre dossier vous sera communiqué au plus tard dans les 8 jours ouvrés. Toutefois, si les informations demandées datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois maximum.

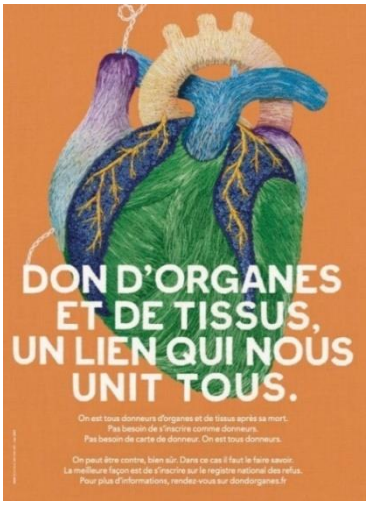
Votre dossier médical est conservé pendant un délai minimum de 20 ans à partir du dernier séjour ou consultation dans l'établissement.

NB : les délais de conservation des dossiers sont suspendus en cas de recours, gracieux ou contentieux, visant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement.

Dons d'organes et de tissus

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

AffLe don d'organes est anonyme et gratuit. Le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur, et réciproquement.



Si vous êtes opposé au prélèvement de vos organes et tissus après la mort, vous pouvez :

- Vous inscrire sur le registre national des refus (www.registrenationaldesrefus.fr).

- Faire valoir votre refus de prélèvement par écrit et confier ce document, daté et signé, à un proche.
- Communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale.

Le refus peut être partiel, et ne concerner que quelques organes ou tissus.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

www.dondorganes.fr

Commission des Usagers

La Commission des Usagers (CDU) a pour mission de faire respecter les droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Elle informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation. Elle est également chargée de faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches.

Composition de la CDU

Directeur de l'établissement : Aurélien CHABERT

Médiateurs médicaux : Alain DECROIX (titulaire), Véronique LALOE (suppléant)

Médiateurs non médicaux : Laura ZAFFALONE (titulaire), Angélique CHATAIN (suppléant)

Représentants des usagers : Jean BRUHIERE (Ligue contre le cancer), Daniel MESPLES (Que Choisir Ensemble)

Personne chargée des relations avec les usagers : Eva LEGER

Représentants de la commission médicale d'établissement : Omar LOUNATI (titulaire), Alia MANSOURI (suppléant)

Représentant de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques : Isabelle RATEL

Représentants du personnel : Delphine BOUCHEREAU (titulaire), Nathalie FORTEVILLE (suppléant)

Représentants du conseil de surveillance : Laurent HARMEL (titulaire), Carmen FLORE (suppléant)

Le rôle de la CDU dans le traitement des réclamations

L'ensemble des réclamations ainsi que les réponses apportées sont portés à la connaissance des membres de la CDU, qui se réunit trimestriellement et peut émettre des recommandations en vue d'apporter une solution aux litiges, ou un avis motivé en faveur du classement des dossiers.

Les membres de la CDU sont tenus au secret professionnel et au secret de mission. La CDU formule des recommandations destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches, et à assurer le respect des droits des usagers.

Représentants des usagers

Les représentants des usagers sont des membres d'associations agréées ayant une activité dans le domaine de la qualité de la santé et de la prise en charge des malades. Ils sont désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS). Ils ont pour mission de défendre les droits des patients et de porter la parole des usagers et de leurs proches.

Les représentants des usagers peuvent accompagner les patients aux médiations s'ils le souhaitent.

Pour les contacter, vous pouvez vous rapprocher du service Qualité de l'hôpital.

qualite@ch-hautbugey.fr

Vous pouvez aussi contacter directement les représentants des usagers par mail.

usagersCHHB@ch-hautbugey.fr

Mes devoirs

Les professionnels de santé mettent tout en œuvre pour garantir la qualité de l'accueil, des traitements et des soins durant votre séjour. Il vous est demandé de respecter les personnels, soignants ou non, dans l'exercice de leur fonction.

Toute violence physique et/ou verbale à l'encontre du personnel hospitalier fera l'objet de la part de la Direction de sanctions.

Il est interdit de filmer ou de photographier les professionnels de santé prodiguant des soins aux patients au sein de l'hôpital. Lorsqu'un patient, dûment averti, cause des désordres persistants, le directeur ou son représentant prend, avec l'accord du médecin responsable, toutes les mesures appropriées pouvant aller jusqu'à l'exclusion de l'intéressé.

Des dégradations sciemment commises peuvent, sans préjudice de l'indemnisation des dégâts causés, entraîner l'exclusion du patient dans les conditions évoquées précédemment.

Le règlement intérieur du Centre Hospitalier du Haut Bugey est tenu à la disposition des patients hospitalisés qui en formulent la demande par écrit auprès de la Direction.

LES RÈGLES DE SAVOIR-VIVRE

- *Utilisez avec discrétion les appareils de radio et de télévision.*
- *Évitez les conversations trop bruyantes.*
- *Respectez les consignes affichées dans l'établissement (sécurité, organisation).*
- *Ne détériorez ni les locaux, ni le matériel mis à votre disposition.*
- *Soyez courtois avec les autres patients, les visiteurs et le personnel.*

Chartes

Le Code de la Santé Publique réglemente notamment les droits et les devoirs des personnes hospitalisées. Différents textes les énoncent.

Charte de la Personne Hospitalisée

Les 11 principes généraux de la charte de la personne hospitalisée sont annexés à ce livret.

Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr Il peut être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé

Adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986, cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

Ministère de la Santé et des Solidarités

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

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

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé Avril 2006

Charte de l'enfant hospitalisé

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.
Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ |

Certification

Le Centre hospitalier du Haut-Bugey a été certifié en décembre 2025 par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Le dernier rapport de certification est consultable sur le site internet de l'établissement.

www.ch-hautbugey.fr

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS)

Les résultats des indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins de notre établissement sont diffusés par voie d'affichage à l'entrée des services, sur le site internet de l'établissement, sur le site de la Haute Autorité de Santé « Qualiscope », ainsi qu'en annexe de ce livret.

Enquêtes de satisfaction

Questionnaire de sortie

Votre avis nous intéresse !

Pour continuer à améliorer la prise en charge des patients, nous avons besoin de connaître votre niveau de satisfaction suite à votre séjour au Centre Hospitalier du Haut-Bugey.

Nous vous remercions de remplir le questionnaire qui vous a été remis avec ce livret d'accueil.

Avant votre départ, vous pouvez :

- Donner ce questionnaire à un professionnel du service où vous avez été hospitalisé.
- Le mettre dans l'une des boîtes aux lettres à votre disposition dans l'hôpital (près des ascenseurs de la rotonde).

Vous pouvez également l'envoyer au service qualité de l'établissement :

qualite@ch-hautbugey.fr

Enfin, certains services sont équipés de tablettes tactiles vous permettant de répondre à l'enquête en ligne.

Les résultats de ces enquêtes sont diffusés chaque année par voie d'affichage et sur le site internet de l'établissement.

Enquête nationale de satisfaction e-satis

La Haute Autorité de Santé (HAS) procède au recueil de l'indicateur « e-Satis » afin de mesurer en continu la satisfaction des patients hospitalisés.

En pratique, vous serez sollicité pour communiquer votre adresse électronique lors de votre admission ou par l'intermédiaire du questionnaire de sortie (condition indispensable pour accéder à l'enquête). Vous recevrez ensuite par courriel, quelques jours après votre sortie, un lien vers un questionnaire de satisfaction sécurisé.

En moins de 10 minutes, vous pourrez donner votre avis sur votre accueil dans l'établissement, votre prise en charge, votre chambre et vos repas, et l'organisation de votre sortie. A partir des réponses des patients, un score de satisfaction est calculé pour chaque établissement de santé concerné. Ce score est publié sur Qualiscope, portail accessible depuis le site internet de la Haute Autorité de Santé, et diffusé au même titre que les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS).

Portail national de signalement

Un événement indésirable est un événement non souhaité pouvant affecter la santé d'une personne. Il peut concerner un acte de soins ou faire suite à l'exposition à un produit.

Vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et la sécurité des produits de santé, des produits de la vie courante et des actes de soins en signalant tout évènement indésirable sur le portail national de signalement des évènements sanitaires indésirables :

www.signalement-sante.gouv.fr

Votre rôle est complémentaire à celui des professionnels de santé. Grâce à vos signalements, les autorités sanitaires peuvent :

- Identifier de nouveaux risques et mieux connaître ceux qui sont déjà identifiés.
- Mettre en œuvre des mesures pour prévenir ou limiter ces risques sanitaires, par la diffusion de mises en garde ou le retrait du marché de certains produits.

NOS ENGAGEMENTS POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Dans le cadre de sa politique de responsabilité sociétale et environnementale, le Centre Hospitalier du Haut-Bugey a pris différents engagements.

Pour l'environnement :

- Veiller à la qualité de l'air intérieur.
- Préserver les ressources en eau et en énergies.
- Intégrer systématiquement des critères d'éco-conception ou éco-rénovation dans les programmes architecturaux.
- Gérer les déchets en respectant l'environnement (réduction des volumes, du gaspillage, nouvelles filières - plastiques, biodéchets...)
- Préserver la biodiversité.

Pour les usagers :

- Promouvoir la bientraitance.
- Veiller à la qualité de l'alimentation et diminuer le gaspillage pour offrir des produits de meilleure qualité.
- Veiller à l'impact des médicaments.
- Entreprendre des démarches de durabilité des soins.

PATIENTS HOSPITALISÉS,
VOTRE AVIS EST IMPORTANT !

Scannez ce QR code pour répondre à notre enquête de satisfaction :

Scan the QR code to complete our satisfaction survey

Scansiona il codice QR per rispondere al nostro sondaggio sulla soddisfazione

Memnuniyet anketimize cevap vermek için QR kodunu tarayın

امسح رمز الاستجابة السريعة للرد على استبيان الرضا الخاص بنا

Escanee el código QR para responder a nuestra encuesta de satisfacción

Digitalize o código QR para responder à nossa pesquisa de satisfação

Skenirajte ovaj QR kod kako biste odgovorili na našu anketu o zadovoljstvu

Scanează acest cod QR pentru a răspunde la sondajul nostru de satisfacție

CENTRE HOSPITALIER DU HAUT-BUGEY