

# Le centre hospitalier universitaire de Besançon



**vous  
accueille**

- ● ● Centre hospitalier universitaire de Besançon
- Site Saint-Jacques**      **Site Jean-Minjoz**
- 2 place Saint-Jacques      3 bd Alexandre Fleming
- 25030 Besançon Cedex      25030 Besançon Cedex



*Madame, Monsieur,*

*Vous allez prochainement être hospitalisé(e) au CHU de Besançon.*

*Ce livret d'accueil a été conçu pour vous et vos proches afin de faciliter vos démarches et votre séjour au sein de l'établissement.*

*Il contient les informations qui vous permettront de préparer votre hospitalisation et votre séjour au CHU, une présentation de l'établissement ainsi que des droits et obligations de la personne hospitalisée.*

*Les médecins, les équipes soignantes et l'ensemble du personnel mettent tout en oeuvre pour vous assurer, ainsi qu'à vos proches, la meilleure prise en charge possible.*

*Nous sommes attentifs à vos remarques et suggestions. Un questionnaire est à votre disposition, à compléter à l'issue de votre séjour.*

*Votre opinion est précieuse pour améliorer davantage la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients au CHU.*

*L'ensemble du personnel se joint à moi pour vous souhaiter un prompt rétablissement.*

*Chantal Carroger,  
Directrice Générale.*

# Sommaire

## Préparez

### **vosre hospitalisation .....4**

Les documents nécessaires à préparer.....	4
À prévoir pour votre séjour.....	6
Chambre individuelle.....	6
La personne de confiance.....	7
Les directives anticipées.....	8

### **Votre arrivée.....9**

L'accompagnant.....	9
---------------------	---

### **Les conditions de vosre hospitalisation .....10**

L'accueil dans le service.....	10
Les visites.....	10
Les repas.....	11
La sécurité.....	11
Le tabac.....	12
La prévention du risque infectieux.....	12
Les soins de support.....	12
Le contrat d'engagement contre la douleur.....	13
Le service social hospitalier.....	13
La permanence d'accès aux soins de santé (PASS).....	13

### **Les services utiles .....14**

La bibliothèque, les bornes vitales, la cafétéria, le courrier, la maison des usagers, la prestation coiffure, le droit de vote, les interprètes, la scolarité, les cultes, le Wi-Fi, le téléphone, la télévision

### **Votre départ .....17**

Retrouvez aussi, annexé à ce livret, des informations sur :

- "La demande de communication du dossier médical"
- "indicateurs qualité - résultats globaux du CHU de Besançon"

## Vos frais

### **d'hospitalisation.....19**

L'activité libérale au CHU.....	20
---------------------------------	----

### **Le CHU de Besançon.....21**

L'hôpital Saint-Jacques.....	23
L'hôpital Jean-Minjoz.....	23
Le CHU en chiffres.....	25

### **Les équipes.....27**

### **Vos droits.....28**

Droit à l'information du patient.....	28
L'accès au dossier médical.....	29
Diffusion de l'information médicale relative au patient.....	30
Don d'organes et prélèvements.....	31
Réclamations et plaintes.....	32

### **...et vos devoirs.....34**

Le droit à l'image.....	35
-------------------------	----

### **Annexes.....36**

Charte de la personne hospitalisée.....	37
Charte européenne de l'enfant hospitalisé.....	38
Charte de la laïcité.....	39
Mes médicaments au CHU.....	40
La personne de confiance.....	42
Numéros utiles.....	48



# Préparez Votre hospitalisation

## Les documents nécessaires à préparer

*Qu'il s'agisse d'une hospitalisation, d'une consultation ou d'un examen, en urgence ou sur rendez-vous, vous devez, avant de vous rendre dans le service, faire établir par le bureau des entrées, un dossier de soins externes ou d'hospitalisation. Ce dossier sera constitué au vu des documents fournis.*

la lettre de convocation

OU

le courrier du médecin traitant prescrivant l'hospitalisation  
(si vous êtes en possession de ces documents)

et les documents suivants :

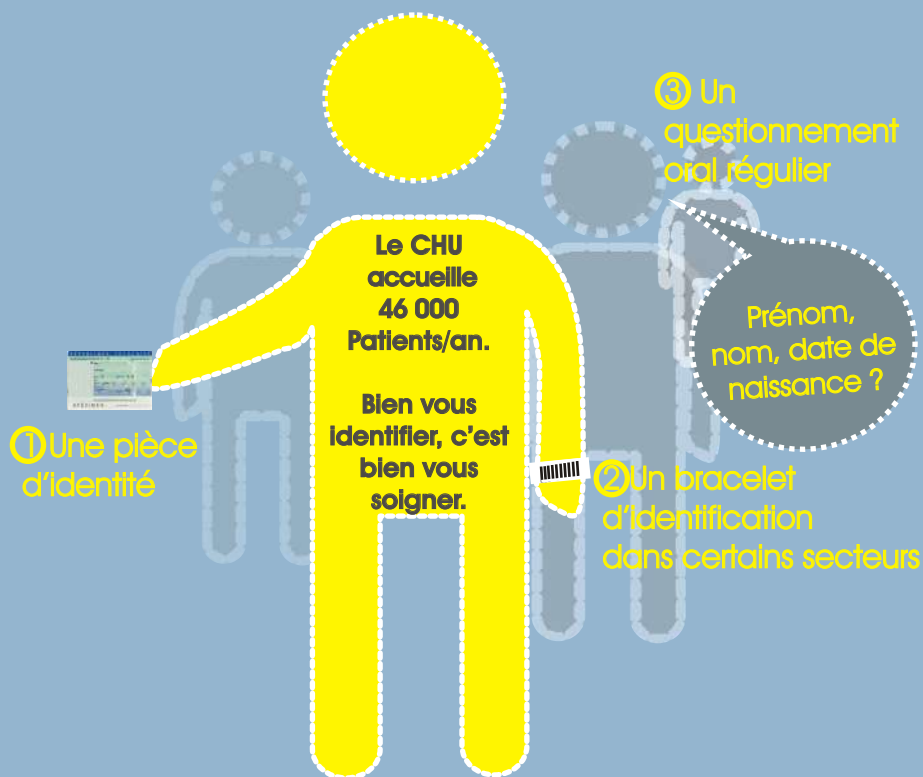
- **une pièce d'identité valide** : carte d'identité, passeport, carte de séjour et éventuellement livret de famille ;
- **votre carte Vitale et l'attestation d'affiliation à l'assurance maladie**, y compris si vous bénéficiez de la couverture maladie universelle (CMU) ;
- **l'attestation de votre mutuelle** ou tout autre document de prise en charge comme le carnet de maternité, la déclaration d'accident de travail.

Les agents du bureau des entrées peuvent vous renseigner, à l'hôpital Jean-Minjoz, dans le hall d'accueil (niveau 0) et au niveau -1 pour les urgences. Une antenne du bureau des entrées est située à l'hôpital Saint-Jacques.

# Votre identité, c'est votre sécurité

Pour la sécurité des soins :

1. Je présente une pièce d'identité valide à mon admission : ma carte d'identité, mon passeport, mon titre de séjour ou mon permis de conduire.
2. Je vérifie l'exactitude des données saisies sur les documents qui me sont remis : nom de naissance, nom marital, prénom(s), date de naissance, sexe et adresse.
3. Je fais part au personnel de tout doute ou erreur.



## **Et si...**

*Vous êtes citoyen d'un pays de l'Union européenne :*  
présentez la carte européenne d'assurance maladie.

*Vous êtes de nationalité étrangère et non résident de l'Union européenne :*

présentez votre carte de séjour ou votre passeport et une prise en charge préalable de l'organisme d'assurance maladie de votre pays d'origine.

A défaut, vous devrez régler les frais de séjour en amont de votre hospitalisation.

*Vous êtes en visa touristique :*

présentez votre assurance privée, sinon les frais d'hospitalisation vous seront facturés.



## **Pour votre séjour, prévoyez**

- *du linge personnel : pyjama, robe de chambre, pantoufles, serviettes de toilette.*
- *Ce linge devra être entretenu par vos proches.*
- *des objets de toilette : savon, brosse à dents, dentifrice, nécessaire de rasage...*
- *pour des raisons de sécurité, n'apportez pas d'objets de valeur.*
- *pour la maternité, les effets nécessaires à votre bébé.*
- *les divers documents utiles au service de soins : carnet de santé, résultats des examens complémentaires, ordonnances, analyses biologiques et radiographies en votre possession...*

## **Chambre individuelle**

*Selon les disponibilités du service, vous pouvez bénéficier d'une chambre individuelle moyennant un supplément. Votre mutuelle peut prendre en charge tout ou partie de ce supplément. Il vous appartient de le vérifier. Le tarif des prestations est affiché dans les chambres.*

## **A votre entrée, vous serez invité à désigner :** **une personne à prévenir,**

*c'est elle qui sera contactée en cas d'urgence.*

*N'hésitez pas à en parler...*

### **une personne de confiance**

Lors d'une hospitalisation, vous pouvez désigner la personne de votre choix pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

C'est une personne majeure, en qui vous avez confiance, et avec laquelle vous avez parlé de vos convictions et de vos choix concernant votre santé. La personne de confiance pourra, avec votre accord, vous accompagner lors des entretiens médicaux.

Si votre état de santé ne vous permet pas de faire connaître aux professionnels qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre concernant votre santé, la personne de confiance pourra être consultée.

- L'avis de votre personne de confiance est un avis consultatif : elle ne décidera pas à votre place ni à la place de l'équipe de soins ; elle s'efforcera de rapporter au mieux votre volonté.

Votre entourage sera également consulté avant toute intervention ou décision médicale importante vous concernant. Cependant, l'avis de votre personne de confiance sera prépondérant sur celui de votre entourage.

On vous proposera lors de votre pré-admission ou de votre admission de désigner une personne de confiance.

La désignation se fera par écrit :

- utilisez le formulaire joint en annexe, voir page 42.
- le redonner complété et signé, à l'équipe de soins qui vous accueille.

## Les directives anticipées



Les directives anticipées sont une déclaration écrite où vous précisez vos choix thérapeutiques et vos refus de traitements. Elles serviront à guider au mieux l'équipe de soins en complément de la personne de confiance. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical, y compris sur ce que rapportera la personne de confiance.

Cette déclaration est modifiable à tout moment.

Après avoir demandé et compris les informations médicales concernant votre état de santé auprès du médecin, vous pouvez rédiger vos directives anticipées. (Voir page 42)

La rédaction des directives anticipées s'effectue sur papier libre :

- mentionner votre nom, lieu et date de naissance,
- indiquer vos choix thérapeutiques et refus éventuel de traitements,
- être daté et signé.

- Les équipes de soins vous demanderont à chaque hospitalisation si vous avez rédigé ou non des directives anticipées et si oui, qui les détient.





# Votre arrivée

## Avec votre véhicule personnel

*Il n'est pas possible de stationner dans l'enceinte de l'hôpital. Tout véhicule gênant fera l'objet d'un enlèvement. Le véhicule qui vous amène peut exceptionnellement, avec accord du portier, bénéficier du "dépose minute".* Sur chacun des deux sites, des places particulières et identifiées sont réservées aux personnes handicapées (justifiant de la carte d'invalidité). *Des aires de stationnement sont aménagées à proximité des établissements :*

### Hôpital Jean-Minjoz :

○ Le parking visiteurs est situé à proximité de l'établissement : il est gratuit 2h30 et tous les jours de 19h à 9h, ainsi que les dimanches et jours fériés. Des tarifs sont prévus pour les personnes dont la présence est nécessaire auprès d'un proche. Si vous estimez entrer dans cette catégorie, vous pouvez en faire part à l'assistante sociale du service de soins.

### Hôpital Saint-Jacques :

- parking payant place Chamars,
- parking payant Petit Chamars,
- Parking payant situé près de la mairie,
- parking payant couvert Pasteur.

*Recommandez à vos visiteurs d'utiliser ces parkings ou les transports en commun.*

## L'accompagnant

Un repas accompagnant peut être servi à l'un de vos proches. Il doit être commandé la veille auprès de l'équipe soignante. Les repas seront facturés avec vos frais de séjour. **Dans certains services, et selon les circonstances, il est possible de passer la nuit auprès de son proche : il convient d'en faire la demande au cadre de santé du service.**

### Hébergement : la maison des familles

Située sur le site du pôle santé à proximité du CHU et d'une capacité de 33 chambres, cette maison d'accueil et d'hébergement, gérée par une association, est ouverte aux proches de personnes hospitalisées, enfants et adultes, ainsi qu'aux patients pris en charge en ambulatoire. Les tarifs sont calculés en fonction des revenus avec possibilité de prise en charge par certaines mutuelles. Tél. 03 81 88 02 66 / 06 75 70 69 05.



# Les conditions de votre hospitalisation

- *Le personnel met tout en œuvre pour que votre séjour s'effectue dans les conditions les plus favorables possibles. Les rubriques ci-dessous présentent les modalités de votre séjour ainsi que les formalités à accomplir et les règles à respecter.*

## L'accueil dans le service

*Un membre de l'équipe soignante vous accompagne dans votre chambre pour vous aider à vous installer. Il vous explique notamment le fonctionnement du service et les différentes prestations qui vous sont proposées (téléphone, télévision, Internet...).*

Si vous souhaitez qu'aucune information ne soit divulguée à vos proches, tant sur votre présence à l'hôpital que sur votre état de santé : signalez-le à un membre de l'équipe soignante qui le notera dans votre dossier de soins.

Lors de votre hospitalisation, n'oubliez pas d'apporter l'ordonnance relative à vos traitements en cours et de remettre, le cas échéant, les médicaments en votre possession à une infirmière du service. Si vous disposez d'une carte de porteur d'implant, informez-en le personnel du service.

## Les visites

*Les visites de vos proches et des enfants accompagnés sont autorisées, sauf cas particuliers, aux horaires suivants :*

- tous les jours de 13h à 19h,
- le samedi et le dimanche de 13h à 19h30,

avec des exceptions dans certains services (soins intensifs, réanimation...) où une réglementation spécifique s'applique. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

Si vous ne voulez pas recevoir de visite, faites-le savoir au cadre de santé.

### **A la maternité**

Les visites sont autorisées tous les jours de 15h à 20h avec possibilité d'extension pour les pères au-delà de ces horaires. Les adultes et enfants malades ne pourront être autorisés à pénétrer au sein de la maternité.

## Les repas

Les repas sont habituellement servis à partir de 7h, de 12h et de 18h30.

Les repas sont confectionnés par le personnel de l'unité de production culinaire du CHU, située à l'hôpital Jean-Minjoz. Pour chaque repas, le personnel vous proposera un choix entre 2 menus répondant à un bon équilibre alimentaire.

Les diététiciennes veillent à ce que vos menus soient adaptés à votre état de santé en lien avec les professionnels du service.

### Recommandations



- *N'hésitez pas à signaler les aliments que vous ne pouvez consommer, quelle qu'en soit la raison. Par mesure d'hygiène, la législation recommande de ne pas introduire d'aliments ou de boissons auprès des patients.*
- *Pour des raisons d'hygiène, les fleurs et plantes ne sont pas autorisées.*

## La sécurité

Pour la sécurité de tous, le CHU est équipé d'un système de vidéo-surveillance avec enregistrement d'images. Pour exercer votre droit d'accès aux images, adresser une demande écrite auprès de la direction du patrimoine, de l'investissement médical et de la sécurité (DPIMS).

L'hôpital n'est responsable que des valeurs et objets dont la garde lui est officiellement confiée par un dépôt au coffre de l'hôpital : dès votre entrée, il vous sera proposé d'y déposer vos objets de valeur (argent, bijoux, etc.). Ils vous seront restitués sur présentation du reçu et d'une pièce d'identité :

- à l'hôpital Jean-Minjoz, au bureau des entrées, du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 16h.

- **Veillez à ce que votre appareil dentaire ou auditif soit placé dans le conditionnement prévu à cet effet et mis à votre disposition par le service.**

## Le tabac

**Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, réactualisé par un décret issu de la loi santé du 26 janvier 2016, il est strictement interdit de fumer / vapoter dans les établissements accueillant du public.**

*En contrevenant à cette règle, vous risquez de compromettre votre santé et votre sécurité ainsi que celle des autres patients et du personnel. En cas d'incendie, votre responsabilité personnelle sera engagée.*

Si vous rencontrez des problèmes de dépendance au tabac, demandez à bénéficier d'une consultation sur rendez-vous auprès d'un médecin pneumologue au 03 81 66 83 82.

## Prévention du risque infectieux

Les infections nosocomiales sont des infections contractées lors d'un séjour à l'hôpital, provoquées par des bactéries, virus, parasites ou des champignons.

Chaque établissement de santé doit établir tous les ans un bilan des activités de lutte contre les infections nosocomiales. Les indicateurs du tableau de bord des infections nosocomiales, sont affichés à l'entrée de chaque service.

Il est en outre possible que votre état de santé nécessite des précautions particulières de votre part ou de celle de vos visiteurs. Nous vous demandons de respecter ces règles, notamment en ce qui concerne l'hygiène des mains.

Dans certains services de soins, des chemises spécifiques sont nécessaires pour garantir le respect des règles d'hygiène. Toutefois, les services peuvent se procurer des chemises fermées préservant votre intimité.



Si vous avez séjourné à l'étranger à une date récente, merci de le préciser au personnel soignant du service d'hospitalisation. Le personnel soignant est à votre disposition pour vous fournir des informations relatives à ces dispositions.

## Les soins de support

Il existe des soins de support destinés à améliorer votre prise en charge et votre qualité de vie quotidienne. Adressez-vous au cadre de santé du service pour bénéficier de ces soins.

## **Le contrat d'engagement contre la douleur**

**Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est possible.**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur.

**Les professionnels doivent vous aider  
à ne plus avoir mal :**

- en répondant à vos questions,
- en évaluant l'intensité de la douleur,
- en vous expliquant les soins qu'ils vous dispensent et leur déroulement,
- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés pour vous soulager.

Votre participation est essentielle.

- Le CHU dispose d'un programme de lutte contre la douleur, et d'un centre d'évaluation et de traitement de la douleur, tél. 03 81 66 85 09

## **Le service social hospitalier**

Le service social hospitalier est à votre disposition. Il vous accompagne tout au long de votre hospitalisation et peut vous fournir des informations et conseils quant aux démarches concernant l'accès aux soins, les droits sociaux et les incidences professionnelles, familiales et financières liées à votre hospitalisation.

Le service social vous accueille du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h.

Tél. Jean-Minjoz : 03 81 66 85 23 / 03 81 66 85 48 / 03 81 21 81 12

## **La PASS (permanence d'accès aux soins de santé)**

Cette cellule de prise en charge médico-sociale facilite l'accès des personnes démunies au système hospitalier et aux réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social.

Elle est située au niveau 0 de l'hôpital Jean-Minjoz, bâtiment vert.

L'accueil est assuré du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

Les consultations médicales et médico-sociales ont lieu sur rendez-vous.

Tél. 03 81 66 86 81



# Les services utiles



## Bibliothèque

Vous trouverez à la bibliothèque (hall du bâtiment gris) un large choix de romans, revues pour adultes et enfants, CD... Vous pourrez aussi consulter Internet. Le prêt est gratuit.

Hôpital Jean-Minjoz - tél. 03 81 66 83 44

lundi et vendredi : 13h-17h,

mardi : 12h-17h,

mercredi : 13h-18h,

jeudi : 12h-18h.

Hôpital Saint-Jacques - tél. 03 81 21 91 37  
mardi et jeudi de 12h à 16h30.



## Restauration

Dans le hall d'accueil de l'hôpital Jean-Minjoz et dans le bâtiment gris, deux cafétérias vous propose de multiples services : restauration rapide, boissons, presse...

Ouverture du lundi au vendredi de 7h30 à 19h ; les samedi, dimanche et jours fériés, de 10h à 18h.



## Coiffeuse

Il peut être fait appel à un coiffeur. Vous pouvez obtenir ses coordonnées et les tarifs éventuels, auprès du cadre de santé du service dans lequel vous êtes pris en charge.



## Bornes Vitales

Afin de vous permettre de mettre à jour votre carte Vitale, des bornes sont installées au sein de l'hôpital Jean-Minjoz :

- dans le hall principal,
- à l'accueil des urgences.



## Courrier

Les courriers sont distribués tous les jours dans les services sauf le week-end. Demandez à vos correspondants de bien préciser vos nom, prénom ainsi que le service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). Vous pouvez expédier du courrier en le remettant à l'équipe.



## Droit de vote

Si vous êtes hospitalisé(e) lors d'un scrutin électoral, le vote par procuration est possible. Le cadre de santé s'adressera à vous pour procéder au recueil des procurations.



## Maison des usagers

La Maison des usagers, située dans le hall à proximité de la bibliothèque de l'hôpital Jean-Minjoz, vous permettra de rencontrer des représentants des usagers :

- de la Commission des usagers (CDU) pour vous préciser vos droits d'usagers ;
- des associations pouvant vous apporter leur soutien lors de votre hospitalisation ou celle d'un proche.



## Interprètes

Il est possible de recourir aux services d'un interprète diplômé en langue des signes. Il respecte les règles déontologiques suivantes : neutralité, fidélité et respect du secret professionnel. Vous pouvez vous adresser à la cadre du service. Si vous ne parlez pas français, il vous est recommandé de vous faire accompagner par une personne comprenant la langue française.



## Scolarité

Durant leur hospitalisation, les enfants et adolescents peuvent bénéficier de séances scolaires individuelles ou collectives, en classe ou à leur chevet. Trois enseignants spécialisés de l'Éducation nationale interviennent auprès des enfants de 5 à 11 ans ; un coordinateur, pour le suivi de la scolarité des adolescents, peut faire appel à des professeurs du secondaire.

La scolarisation des enfants hospitalisés n'est possible qu'après accord de l'enfant, des parents et de l'équipe médicale. Les enseignants de l'hôpital contactent ceux de l'école de l'enfant pour assurer la continuité de l'enseignement. Contact :

- Primaire : pédiatrie : 03 81 21 82 40  
Psychiatrie : 03 81 21 87 93
- Secondaire : 03 81 21 82 78

## Cultes

Vous pouvez solliciter la visite de représentants des cultes suivants :

**Catholique** : Hôpitaux Jean-Minjoz et Saint-Jacques :

### Aumôniers :

Mme Martine Ridoux, Mme Guillemette Fevre, Mme Sylvie Girardot, M. Axel Isabey (Père), M. Robert Mvumbi (Père)  
Tél. 03 81 66 71 52 ou 03 81 66 81 66 (standard)  
Portable (nuit et week-end) : 06 95 15 05.23

*Une messe est célébrée à l'hôpital Saint-Jacques, à la chapelle Notre Dame du Refuge, le dimanche à 9h30, et à l'hôpital Jean-Minjoz, à l'oratoire, situé au 1<sup>er</sup> étage, à 17h00 le samedi et à 16h30 le mardi et le jeudi.*

**Protestant : Pasteur** : M. Pierre-Emmanuel Panis  
Tél. 03 81 81 37 75

**Aumônier** : Mme Annie Zoomevele

Tél. 03 81 80 21 28

Portable: 06 77 57 90 67

**Israélite** : M. Marc Dahan - Tél. 06 08 27 26 05

**Musulman : Aumônier** : M. Youssef Fhima

Tél. 06 69 66 92 41

M. Kamel Trabelsi - Tél. 06 85 40 61 99

**Orthodoxe : Diacre** : M. Jean-Marie Cuny

Tél. 03 81 53 28 76

Portable : 06 95 88 57 35

**Prêtre** : M. Pierre Deschamps - Tél. 03 81 53 28 76



## @ Wi-Fi

De n'importe quel point (chambres, salles d'attente...) des sites du CHU couverts par le Wi-Fi, le patient hospitalisé, avec l'aide d'un membre du personnel qui initie la demande, peut se connecter gratuitement au réseau sans fil, sur son ordinateur ou son mobile personnel. Pour surfer, c'est très simple. Dans un premier temps, il suffit d'allumer la carte Wi-Fi de l'ordinateur ou du portable et de se connecter sur le réseau Wi-Fi de l'établissement nommé PATIENTS.

Ensuite, ouvrir son navigateur web (Internet Explorer, Chrome, Mozilla Firefox, Safari...) qui oriente automatiquement vers la page d'authentification.

Il suffit alors de saisir les identifiants fournis par le personnel pour pouvoir accéder à Internet ou recevoir ses e-mails.

Par exemple \* Utilisateur : dmartin \* Mot de passe : seja1378

NB : Cette connexion mutualisée n'est pas à haut débit. Compte tenu du caractère gratuit de cet accès, le CHU de Besançon décline toute responsabilité. Pour cette raison, les équipes du CHU ne proposent pas de service informatique aux particuliers (assistance, etc.).



## Téléphone

Vous disposez d'un téléphone individuel dans votre chambre.

Vous pouvez recevoir gratuitement les appels entrants. Les appels sortants sont payants.

Dans tous les cas, vous devez vous signaler auprès du prestataire en composant le 110 ou 111 depuis votre chambre.

Pour respecter la tranquillité de tous, vous ne pouvez pas recevoir d'appel après 22h.

*Pour le téléphone et la télévision, adressez-vous au guichet de la société prestataire situé dans le hall d'entrée de l'hôpital Jean-Minjoz. Ouvert de 9h à 19h45 du lundi au samedi et de 13h à 19h45 le dimanche. Depuis votre chambre, composez le 110 ou le 111.*



## Télévision

Un téléviseur peut être mis à votre disposition, moyennant une redevance correspondant aux frais de location. Vous pouvez toutefois accéder gratuitement et sans inscription à 4 chaînes (Gulli, BFM TV, la chaîne radio et la chaîne interne du CHU). En chambre double, demandez des écouteurs pour respecter la tranquillité de votre voisin.







# *Votre départ*



## *Préparer votre sortie*

Si votre retour à domicile nécessite une aide dans votre vie quotidienne et que vous avez besoin d'être accompagné dans ces démarches, vous pouvez prendre contact avec le service social hospitalier.

## *Questionnaire de satisfaction*

Avant votre départ, l'équipe soignante vous remet un questionnaire de satisfaction. Nous vous invitons à le remplir et à le déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le service ou à le retourner par courrier à la cellule qualité de la direction des relations avec les usagers et de la qualité. Vos remarques et suggestions seront prises en compte et contribueront à l'amélioration continue de la prise en charge des patients.

## *Les formalités de sortie*

Avant de quitter l'établissement, le service vous remettra les documents nécessaires à la continuité de votre prise en charge et le cas échéant une carte de porteur d'implant. Vous pourrez également obtenir un bulletin de situation, en vous présentant au bureau des entrées. Il vous servira notamment à justifier un éventuel arrêt de travail. Une lettre de sortie sera adressée à votre médecin traitant.

## **Sortie en ambulance ou VSL**

Les sorties peuvent s'effectuer à l'aide d'une ambulance ou d'un VSL (véhicule sanitaire léger) sur prescription médicale si votre état de santé le justifie.



## **Sortie contre avis médical**

Si vous décidez de quitter l'établissement contre l'avis du médecin, vous devez signer avant votre départ, un document par lequel vous reconnaissez avoir été informé(e) des risques encourus.

## **Sortie sans avis médical**

Si vous quittez l'établissement sans autorisation, des recherches seront entreprises et, en cas de risque identifié pour vous-même ou pour autrui, les autorités de police pourront être sollicitées.

## **Sortie disciplinaire**

Le directeur peut prononcer la sortie d'un malade ou un refus de visite contre toute personne perturbant le bon fonctionnement du service ou ne se conformant pas au règlement intérieur de l'hôpital.

## **Autorisation temporaire de sortie**

Des autorisations temporaires de sortie peuvent être accordées pour une durée maximale de 48 heures sur accord du médecin et de la direction.

## **Pharmacie hospitalière**

Le CHU dispose d'une pharmacie hospitalière à laquelle vous pouvez recourir pour obtenir des produits particuliers ne pouvant être délivrés qu'en pharmacie hospitalière. Cette pharmacie est située au niveau -1 de l'hôpital Jean-Minjoz, bâtiment bleu.

Horaires :

du lundi au vendredi : 9h00 - 13h00 et 14h00 - 17h30, samedi : 9h00 - 12h00.

Tél. 03 70 63 22 90 (En dehors de ces horaires, possibilité de faire appel au service de garde : interphone à disposition).



# Vos frais d'hospitalisation

*Ils dépendent de votre situation personnelle*

→ *Vous êtes assuré(e) social(e)* : vous bénéficiez d'une prise en charge par la sécurité sociale de 80 à 100% selon votre situation.

→ *Vous n'êtes pas assuré(e) social(e)* : vous paierez la totalité des frais de séjour et du forfait journalier.



→ *Vous bénéficiez de la CMU (couverture maladie universelle)* : les agents du bureau des entrées peuvent vous expliquer en détail la procédure et les règles particulières de la CMU. La CMU ne couvre pas la chambre particulière ni les frais d'accompagnant.

→ *Frais de séjour* : ils sont intégralement couverts par l'Assurance maladie pour :

- les bénéficiaires de l'assurance maternité,
- les victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle,
- les prématurés ou nouveaux-nés hospitalisés durant le 1<sup>er</sup> mois de leur vie,
- les personnes handicapées de moins de 20 ans (sous conditions),
- les anciens combattants et civils victimes de guerre sur présentation de leur carte.

- **Ticket modérateur** : c'est la partie des dépenses de santé qui reste à votre charge après le remboursement de l'Assurance maladie. Vous aurez à supporter un ticket modérateur de 20 % qui peut être pris en charge par certaines mutuelles, le CHU ayant une convention de tiers payant avec la plupart d'entre elles. Sous certaines conditions, vous êtes exonéré du ticket modérateur : si vous êtes en affection longue durée (ALD), en invalidité ou affilié à certains régimes, ou si vous avez subi une intervention chirurgicale d'une cotation égale ou supérieure à 120 €.
- **Forfait journalier** : chaque patient doit acquitter un forfait journalier représentant une contribution aux prestations hôtelières. Ce forfait est révisé chaque année.
- **Téléphone/télévision** : composez le 110 depuis votre chambre pour activer ces services.

*Lorsque vous recevez un avis des sommes à payer pour des soins ou hospitalisations non pris en charge par l'assurance maladie ou votre mutuelle (ticket modérateur, forfait journalier, frais d'accompagnant...), vous devez effectuer le règlement par l'un des moyens de paiement indiqués au verso de l'avis de sommes à payer ; vous pouvez notamment régler les sommes dues via Internet.*

## L'activité libérale au CHU

Si vous choisissez d'être suivi(e) par un praticien dans le cadre d'une activité libérale, vous devez remplir l'imprimé prévu à cet effet.

Ce choix implique le paiement direct des honoraires au médecin, leur montant étant déterminé par entente directe entre celui-ci et vous-même.

Le remboursement de ces honoraires est réalisé par la caisse de protection sociale sur la base du tarif de responsabilité. Pour tout remboursement complémentaire, renseignez-vous auprès de votre mutuelle.





# Le CHU de Besançon

*Le CHU de Besançon assure une triple mission de soins, d'enseignement et de recherche. Il offre une capacité d'accueil de 1 370 lits et places d'hospitalisation.*

*Il dispose d'un plateau technique performant et dispense des soins hautement spécialisés. L'ensemble des spécialités médicales, chirurgicales, radiologiques et biologiques est au service de la population du secteur de Besançon et de la région de Franche-Comté comme centre de recours.*



Le CHU est administré par le conseil de surveillance, dirigé par une Directrice Générale assistée d'une équipe de direction et d'un directoire composé de représentants du corps médical et de l'équipe de direction. Des instances décisionnelles et consultatives sont instituées.

## *L'enseignement*

Le CHU concourt à la formation universitaire des futurs médecins et pharmaciens dans le cadre de la convention conclue avec l'université de Franche-Comté et l'unité de formation et de recherche des sciences de la santé. Il assure la formation des sages-femmes à l'école de sages-femmes.

Enfin, il assure, au sein de l'institut de formation de professions de santé (IFPS), subventionné par le conseil régional de Franche-Comté, les formations aux diplômes d'État suivants : infirmier(e), infirmier(e) anesthésiste, infirmier(e) de bloc opératoire, puéricultrice, masseur-kinésithérapeute, cadre de santé, aide-soignant, auxiliaire de puériculture, ambulancier.

## La recherche

Le CHU de Besançon contribue aux progrès des sciences médicales et pharmaceutiques. Médecins, infirmier(e)s, ingénieurs... du CHU sont acteurs de la recherche ; de très nombreuses études sont en cours.

Vous pouvez être amené(e), si vous l'acceptez, à participer à des essais cliniques dans le cadre de votre prise en charge. Vous bénéficierez alors d'une information délivrée conformément à la réglementation en vigueur.

## La certification du CHU



Les établissements de santé sont soumis à un cycle de procédure de certification conduite sous l'égide de la Haute Autorité de Santé. La dernière visite de certification du CHU a eu lieu en avril 2018.

### Les certifications au CHU :

- Centre d'investigation clinique 1431
- Centre de ressources biologiques (centre de ressources biologiques, filière microbiologique et Tumorotheque régionale de Franche-Comté)
- Délégation à la recherche clinique et à l'innovation
- Pharmacie à usage intérieur

### Accréditation et labellisation

Le CHU de Besançon a été certifié pour la 3<sup>e</sup> fois en mai 2014. Il bénéficie également d'une accréditation européenne (JACIE), relative aux greffes de cellules souches hématopoïétiques (juin 2016), d'une accréditation de la coordination des prélèvements d'organes, d'une accréditation COFRAC pour les laboratoires (n°8-3294 - examens médicaux - portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)) et d'une labellisation de 54 centres de compétences pour les maladies rares.

# L'hôpital Saint-Jacques

L'hôpital Saint-Jacques construit au centre ville en 1686, est inscrit au patrimoine historique de la région.

*Au 1<sup>er</sup> novembre 2019, les services situés sur le site de Saint-Jacques sont les suivants :*

Centre de génétique humaine et oncogénétique  
Centre de ressources sur l'autisme  
Exploration du sommeil  
Psychiatrie infanto-juvénile - hospitalisation  
Médecine légale et victimologie  
Psychiatrie adulte - hospitalisation  
Soins de suite et de réadaptation - hospitalisation



## **En bus**

L'hôpital Saint-Jacques est desservi par plusieurs lignes : 4, 5, 11, 21, 23.  
Faites-vous déposer à l'arrêt "Saint-Jacques".

## **En tramway**

Les lignes 1 et 2 vous déposent à l'arrêt "Chamars".

# L'hôpital Jean-Minjoz

L'hôpital Jean-Minjoz est ainsi nommé en hommage à celui qui fut maire de la ville pendant 35 ans. Il compte 42 services cliniques, près de 1 370 lits et places de court séjour ainsi qu'un plateau technique constamment modernisé.

Des travaux de modernisation sur le site de l'hôpital Jean-Minjoz sont actuellement en cours de réalisation.



## **En tramway**

L'hôpital Jean-Minjoz accueille les deux lignes de tramway : les lignes 1 et 2 desservent les arrêts "CHRU Jean-Minjoz" et "Pôle Santé".

**Encouragez vos visiteurs à utiliser ce mode de transport.**

## ●●● *Les services sur le site de Jean-Minjoz :*

Anatomie Pathologique  
Anesthésie réanimation  
chirurgicale  
Bactériologie  
Biochimie médicale  
Biologie et médecine de la  
reproduction, cryobiologie  
Cardiologie  
Centre de génétique humaine  
Chirurgie cardiaque  
Chirurgie maxillo-faciale,  
stomatologie et  
odontologie  
Chirurgie orthopédique et  
traumatologique, chirurgie  
plastique, esthétique et  
reconstructrice, chirurgie de  
la main  
Chirurgie pédiatrique  
Chirurgie polyvalente  
Chirurgie thoracique  
Chirurgie vasculaire et  
endovasculaire  
Chirurgie viscérale, digestive  
et cancérologique - Unité de  
transplantation hépatique  
Coordination des  
prélèvements  
Département Douleur - Soins  
Palliatifs - Permanence  
d'Accès aux Soins de Santé  
(PASS)  
Dermatologie, maladies  
sexuellement transmissibles,  
allergologie et explorations  
cutanées  
Diabétologie-  
endocrinologie  
Explorations et pathologies  
neuromusculaires  
Gastro-entérologie  
Génétique biologique,  
histologie  
Gériatrie  
Gynécologie obstétrique  
Hématologie  
Hépatologie  
Hygiène hospitalière  
Maladies Infectieuses  
Tropicales  
Médecine interne-Unité  
Médicale Post-Accueil  
(UMPA)  
Médecine légale et  
victimologie  
Médecine nucléaire,  
biophysique, isotopes  
Médecine pédiatrique  
Médecine physique et  
réadaptation  
Néphrologie  
Neurochirurgie et chirurgie de  
la douleur et du rachis  
Neurologie -  
electrophysiologie clinique  
Neurologie -  
hospitalisation  
Neuroradiologie et thérapie  
endovasculaire  
Oncologie Médicale  
Ophtalmologie  
ORL - Audiophonologie -  
Chirurgie Cervico-Faciale  
Parasitologie et mycologie  
Pharmacologie clinique et  
toxicologie  
Physiologie - Explorations  
fonctionnelles  
Pneumologie, oncologie  
thoracique et allergologie  
respiratoire  
Pôle  
pharmaceutique  
Psychiatrie  
de l'adulte  
Psychiatrie infanto-juvénile  
Radiologie ostéo-  
articulaire  
Radiologie viscérale  
Radiopédiatrie et imagerie de  
la femme  
Radiothérapie  
Réanimation médicale  
Réanimation pédiatrique,  
néonatalogie et urgences  
pédiatriques  
Rhumatologie  
SAMU - Urgences - Centre  
15  
Service de santé au travail  
Structure interne  
expérimentale de  
psychologie  
Urologie et andrologie  
Virologie

[Tilleroyes, bâtiment A. Paré :](#)  
Laboratoire exploration  
fonctionnelles du mouvement



# Le CHU en chiffres\*

(total en lits et places en moyenne par année)

## Capacité d'accueil

- 635 lits d'hospitalisation complète de médecine
- 341 lits d'hospitalisation complète de chirurgie
- 78 lits d'hospitalisation complète de gynécologie obstétrique
- 60 lits d'hospitalisation complète de psychiatrie
- 27 lits d'hospitalisation complète de soins de suite et réadaptation
- 178 places d'hospitalisation partielle de médecine (dont dialyse)
- 33 places de chirurgie ambulatoire
- 12 places d'hospitalisation partielle de gynécologie obstétrique

## Personnes rémunérées

7 127 personnes  
rémunérées au 31/12/2019, dont :

### personnel médical

2 016 personnes

(médecins, internes et étudiants)

### personnel non médical

5 111 personnes

(soignants et éducatifs, administratifs, médico-techniques et techniques)

## Fréquentation

- 759 972 passages de consultations externes
- 89 375 passages aux urgences dont
- 27 591 suivis d'une hospitalisation
- 5 159 sorties effectuées par le SMUR
- 376 248 dossiers ouverts par le centre 15

## Un budget principal annuel de

549 millions d'euros





## Activités médicales et chirurgicales

5 979 interventions sans anesthésie  
26 798 interventions sous anesthésie  
60 interventions coeur battant

### Laboratoires

5 016 268 actes de laboratoires

### Imagerie médicale

214 906 actes d'imagerie

### Obstétrique

2 723 naissances

### Greffes

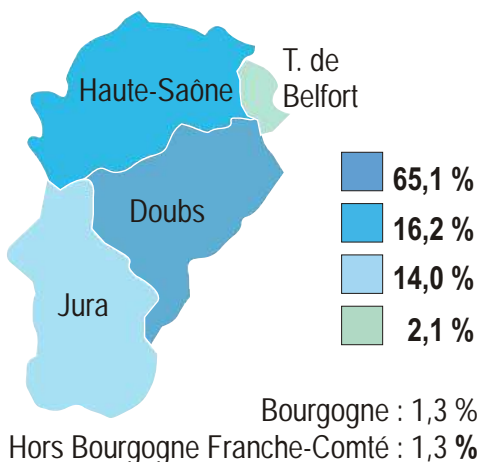
64 allogreffes de moelle  
31 autogreffes de moelle  
35 greffes de foie  
43 greffes de reins  
89 greffes de cornées



## 3 réseaux de santé sont gérés par le CHU

Réseau périnatalité de Franche-Comté (RPFC),  
Réseau d'allergologie de Franche-Comté (RAFT),  
Réseau d'aide au diagnostic et aux soins des urgences neurologiques de Franche-Comté (RUN-FC).

## Origine géographique des patients



\*Chiffres 2019



# Les équipes

- *Vous pourrez connaître le nom et la fonction de chaque agent hospitalier inscrits sur sa blouse.*

## **Le personnel médical**

Chaque service est placé sous la responsabilité d'un chef de service, médecin, biologiste ou pharmacien. L'équipe médicale du service compte plusieurs médecins (professeurs des universités, praticiens hospitaliers, chefs de clinique, assistants, praticiens attachés), des sages-femmes, des internes, les sages-femmes et des étudiants hospitaliers en stage. Les services sont réunis en 13 pôles cliniques et médico-techniques, placés sous la responsabilité d'un médecin chef de pôle, assisté d'un cadre supérieur de santé paramédical.

## **Le personnel soignant et de rééducation**

Le cadre de santé organise l'activité para-médicale, anime l'équipe et coordonne les moyens du service. Il encadre les personnels de l'unité : les infirmier(ère)s qui assurent les soins infirmiers personnalisés ; les aides-soignant(e)s et auxiliaires puéricultrices qui assurent les soins d'hygiène et de confort ; les agents des services hospitaliers qui assurent l'entretien des locaux et du matériel hôtelier ; les étudiants para-médicaux, en stage dans les services. Des

psychologues, kinésithérapeutes, orthophonistes, éducatrices, psycho-motriciens, diététiciennes, peuvent aussi collaborer à la réalisation de vos soins.

## **Le personnel médico-technique**

Les manipulateurs en électroradiologie médicale et les techniciens de laboratoire assurent les actes complémentaires. Les préparateurs en pharmacie assurent la gestion des médicaments et dispositifs médicamenteux.

## **Les brancardiers et ambulanciers**

assurent les transports de patients.

## **Les personnels administratifs et logistiques**

(cuisine, blanchisserie, magasins, services techniques, service intérieur...) contribuent au bon fonctionnement de l'établissement.

**Le service social** peut vous accompagner en cas de difficultés avec votre hospitalisation.

**Des associations de bénévoles** : pour les connaître, consulter le site Internet ou adressez-vous à la direction des relations avec les usagers tél. 03 81 21 87 17, [relationsusagers@chu-besancon.fr](mailto:relationsusagers@chu-besancon.fr).



# Vos droits...

## *Le droit à l'information du patient*

### *Le principe du droit à l'information du patient*

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé afin qu'elle puisse prendre avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé.

### *Qui doit informer ?*

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

### *Qui doit être informé ?*

Le patient en état de s'exprimer et de comprendre l'information délivrée.

○ Pour le patient mineur ou majeur sous tutelle :

cette information est adaptée à leur maturité pour les mineurs et à leurs facultés de discernement pour les

majeurs sous tutelle.

Ce droit à l'information est également reconnu aux titulaires de l'autorité parentale ou au tuteur. Toutefois, le mineur peut s'opposer expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

○ La personne de confiance

(voir p 7 et les fascicules " La personne de confiance " et " Les directives anticipées ").

### *Sur quoi doit porter l'information ?*

L'information porte sur :

○ les différents traitements, investigations ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur degré d'urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences probables en cas de refus.

○ les frais auxquels le patient peut être exposé.

## **Le renforcement de l'information en cas de recours à la chirurgie esthétique**

Le patient (ou son représentant légal) doit être informé par le praticien responsable des conditions de l'intervention, des risques et des éventuelles conséquences et complications. Cette information s'accompagne de la remise d'un devis détaillé et un délai de réflexion doit être respecté avant l'intervention éventuelle.

## **Le refus d'être informé**

Tout patient a le droit d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic à condition que ce refus n'expose pas des tiers à un risque de transmission.

## **Information du patient avant transfusion de produits sanguins labiles (PSL) et / ou administration de médicaments dérivés du sang**

Le médecin est tenu à une obligation d'information de son patient quant aux effets de sa maladie et aux risques liés à la thérapeutique transfusionnelle.

Si vous bénéficiez d'une transfusion de PSL (concentrés de globules rouges, plasma, plaquettes) ou de l'administration de médicaments dérivés du sang, vous recevrez une information orale et écrite (avec remise d'un document vous informant des bénéfices et risques). Votre consentement est nécessaire pour que

l'acte soit réalisé. S'il s'agit d'une transfusion de produits sanguins labiles, le médecin vous remettra un document signé indiquant le nombre et le type de PSL reçus et informera votre médecin traitant (courrier de sortie).

Le correspondant d'hémovigilance du CHU vous adressera dans un délai de 3 mois une ordonnance de contrôle pour réaliser une recherche d'agglutinines irrégulières. Cet examen pourra être effectué dans le laboratoire d'analyses médicales de votre choix.



## **Dossier médical personnel (DMP)**

Le dossier médical personnel permet aux professionnels de santé qui prennent en charge le patient de partager des informations de santé utiles à la coordination des soins.

## **L'accès au dossier médical**

Il est possible de demander la copie du dossier médical à tout moment, sur demande écrite adressée à la direction des relations avec les usagers en joignant une copie des justificatifs afférents à votre situation. Il est également possible de consulter le dossier dans le service, accompagné d'un médecin du service, en prenant rendez-vous dans le service de soins.

## **La demande d'accès**

Adressez-vous à la direction des relations avec les usagers qui vous fera connaître les conditions d'accès.

Tél. 03 81 21 87 17

relationsusagers@chu-besancon.fr

Vous pouvez nous transmettre votre demande sur papier libre ou par mail en nous retournant le formulaire "Demande de communication de documents médicaux". Ce formulaire, joint à ce livret peut être également demandé au cadre du service ou téléchargé sur le site Internet du CHU.

Les dossiers peuvent être consultés gratuitement au CHU. Une copie peut vous être adressée moyennant le paiement des frais de reproduction et d'envoi.

En cas de changement d'établissement et pour assurer la continuité des soins, une fiche de liaison est adressée au médecin de l'établissement qui vous accueillera.

## **Délai de conservation des dossiers médicaux**

Le délai de conservation des dossiers médicaux fait l'objet d'une réglementation spécifique qui prévoit au minimum la conservation du dossier pendant 20 ans à compter du dernier séjour ou pendant 10 ans en cas de décès.

Les dossiers concernant les actes

transfusionnels sont conservés pendant 30 ans.

## **La diffusion de l'information médicale relative au patient**

### **Le système d'information informatisé**

Les informations nominatives vous concernant, recueillies au cours de votre séjour à l'hôpital ou de vos consultations, peuvent faire l'objet d'un enregistrement informatique. La consultation des informations à caractère médical est réservée aux médecins de l'hôpital, dans le strict respect du secret médical. Dans un souci d'optimisation de la sécurité des données, une traçabilité des consultations est assurée par le service informatique.

### **La transmission de données administratives et médicales au registre des tumeurs et / ou au réseau Oncolie**

L'établissement est susceptible de transmettre des informations administratives et médicales vous concernant à des organismes scientifiques appelés "registres" et/ou au réseau Oncolie dans le cadre de l'Observatoire des cancers en Franche-Comté.

Cette transmission est réalisée à des fins

de recherche dans le domaine de la santé, dans des conditions de stricte confidentialité et de sécurité.

R.6316-2 du Code de la Santé publique, avec le consentement libre et éclairé du patient concerné.

### **Informatisation des données recueillies aux urgences médicales adultes et pédiatriques**

Au terme de votre prise en charge aux urgences et sauf opposition de votre part, des informations seront envoyées nominativement à l'Infocentre régional des urgences mis en place par l'ARS puis de façon anonymisée à l'Institut de veille sanitaire (InVS).

Ces informations permettent de dépister des problèmes de santé publique (grippe, canicule, etc.).

### **La télé-médecine**

La télé-médecine est une pratique médicale à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication. Il s'agit d'un moyen permettant de mutualiser les savoirs médicaux et d'apporter une expertise médicale à la prise en charge des patients géographiquement éloignés du CHU.

Des informations médicales concernant votre état de santé pourront être transmises à des praticiens extérieurs au CHU, qui participeront ainsi à votre prise en charge. Les actes de télé-médecine sont réalisés, conformément à l'article

### **Le droit d'accès et de rectification, l'opposition au traitement**

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations nominatives vous concernant. Ce droit s'exerce auprès du médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement, en lien avec le médecin responsable du service dans lequel vous avez reçu des soins ou le médecin vous ayant pris en charge. Il convient d'adresser une demande écrite à la directrice générale de l'établissement.

Vous avez également la possibilité de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives à caractère personnel vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978, ainsi qu'à leur transmission à des organismes scientifiques (registres).

### **Don d'organes et prélèvements**

#### **Le don d'organes et de cornées**

Les greffes d'organes permettent de sauver des vies. Le CHU est autorisé à

pratiquer des prélèvements d'organes et de tissus en vue de transplantation et de greffe.

Le prélèvement sur une personne décédée peut être réalisé dès lors qu'elle n'a pas fait connaître de son vivant son opposition au prélèvement.

○ Si vous êtes favorable au don, dites-le à votre famille pour qu'elle puisse témoigner et inscrivez votre volonté sur papier ou portez votre carte de donneur.

○ Si vous êtes opposé au don, demandez votre inscription sur le Registre national des refus géré par l'Agence de la biomédecine. Une documentation complète est à votre disposition dans le hall de l'hôpital Jean-Minjoz, à proximité de l'accueil. L'équipe soignante de la coordination hospitalière des prélèvements se tient à votre disposition pour toute information (niveau -1, tél. 03 81 66 80 80).

### **Utilisation des prélèvements et des micro-organismes à une fin de recherche**

Des prélèvements (prises de sang, biopsies, pièces opératoires) peuvent être faits pour établir un diagnostic et adapter votre traitement ou celui de votre enfant. Une partie de ces prélèvements ou les micro-organismes qu'ils contiennent peuvent être conservés à des fins diagnostiques ou de recherche.

Une information écrite vous sera communiquée pour les activités de

recherche utilisant une partie de vos prélèvements, ainsi que pour la recherche portant sur votre ADN (ou celle de votre enfant). Le médecin recueillera votre consentement écrit.

Vos prélèvements sont anonymisés. Les données médicales associées aux prélèvements et aux micro-organismes sont réunies dans un fichier informatique sécurisé. Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données saisies.

Vous pouvez à tout moment revenir sur votre décision sans conséquence sur votre prise en charge (ou celle de votre enfant) et vous opposer à l'utilisation des biopsies et pièces opératoires pour la recherche en joignant la Tumorothèque régionale de Franche-Comté (03 81 66 89 66) ou vous opposer à l'utilisation des prises de sang ou des micro-organismes pour la recherche en joignant le Centre de ressources biologiques, filière micro-organisme tél. 03 70 63 21 34).

### **Réclamations et plaintes**

#### **La commission des usagers (CDU)**

Cette commission présidée par la Directrice générale de l'établissement, associe des médecins, des représentants des usagers, des médiateurs médicaux et non médicaux et d'autres professionnels de santé.



La CDU étudie les bilans annuels des réclamations et des plaintes traitées dans l'établissement ainsi que des "événements indésirables graves". Elle analyse leurs causes et propose des pistes de réorganisation ou d'aménagements.

Pour solliciter le médiateur, appelez la direction des relations avec les usagers.

Tél. 03 81 21 87 17

relationsusagers@chu-besancon.fr.

(Voir liste nominative des membres dans le service ou sur le site Internet du CHU)

## **Réclamations et litiges**

En cas de contestation ou de réclamation, il vous est possible de solliciter un entretien auprès du médecin chef de service ou du médecin responsable de votre hospitalisation, et de saisir, par écrit, la directrice générale du CHU ou encore la directrice des relations avec les usagers (ou par courrier électronique :

relationsusagers@chu-besancon.fr).

Une recherche sera effectuée en vue de vous apporter les éléments d'explication concernant votre situation.

Vous pouvez solliciter un entretien avec :

→ l'un des quatre représentants des usagers siégeant à la CDU (tél. 03 81 21 87 17),

→ ou auprès des médiateurs de la commission des usagers (tél. 03 81 21 91 88),

ils examineront votre situation au cours d'un entretien, et vous aideront, à

comprendre le déroulement de votre prise en charge.

En cas de contentieux, quel que soit le préjudice estimé, vous pouvez adresser un courrier à la directrice générale du CHU, précisant les circonstances de l'incident et l'objet de votre demande d'indemnisation.

La compagnie d'assurance de l'établissement sera saisie de votre demande. Une enquête sera effectuée. Elle instruira votre dossier et une réponse sera apportée.








Si vous estimez avoir été victime d'un accident médical grave ou d'une infection nosocomiale, vous pouvez vous adresser directement, par lettre recommandée avec avis de réception, à la commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales.

*Pour obtenir des informations sur les coordonnées de cette commission et sur les modalités de dépôt de votre dossier, vous pouvez contacter le 0 810 600 160 ou consulter le site : <http://www.oniam.fr/>*





# ...et vos devoirs

Tout patient accueilli au CHU a des droits mais aussi des devoirs. L'hôpital a pour mission de vous offrir des soins de qualité et l'ensemble du personnel s'y emploie. Cela nécessite aussi, de votre part, le respect des consignes édictées au fil de ce livret et/ou mentionnées ci-dessous.

## Nous vous remercions de respecter :

-  les locaux et le matériel utilisé pour les soins prodigués,
-  les consignes de sécurité et le règlement intérieur de l'hôpital,
-  le calme de l'hôpital (éviter les conversations trop bruyantes, user avec discrétion du téléphone et de la télévision),
-  votre entourage (être courtois avec les autres patients, les visiteurs et le personnel...),
-  le fonctionnement des services : vous pouvez librement sortir de votre chambre dès lors qu'aucun soin ou examen n'est prévu, mais il convient d'en informer le service,
-  les consignes relatives à l'hygiène,
-  les zones non fumeurs.

## Il est interdit :

-  de fumer / vapoter dans l'hôpital et devant ses portes,
-  d'apporter ou de vous faire apporter des boissons alcoolisées, des substances illicites et stupéfiantes,
-  de vous faire remettre des vivres, boissons ou médicaments (sauf autorisation spéciale de votre médecin),
-  d'introduire des animaux dans l'enceinte de l'établissement.

*Le respect de ces consignes contribue à la qualité de votre séjour et de votre prise en charge.*

# LE DROIT À L'IMAGE À L'HÔPITAL pour le respect de tous



La prise d'images (photo ou vidéo) de professionnels, patients, proches ou visiteurs, ainsi que leur diffusion, sans leur autorisation sont interdites.



Utilisation de nos photos et vidéos :  
restons vigilants !

*Photographier ou filmer, sans son consentement, l'image d'une personne se trouvant à l'hôpital ou transmettre son image (même sans diffusion) est constitutif d'une atteinte à la vie privée. Cette prise d'images est susceptible d'être sanctionnée pénalement (article 226-1 du code pénal).*

La Direction Générale



# Annexes

<i>Charte de la personne hospitalisée.....</i>	<i>36</i>
<i>Charte européenne de l'enfant hospitalisé.....</i>	<i>37</i>
<i>Charte de la laïcité.....</i>	<i>38</i>
<i>Mes médicaments au CHU.....</i>	<i>40</i>
<i>La personne de confiance et le formulaire de désignation d'une personne de confiance.....</i>	<i>42</i>
<i>Numéros utiles.....</i>	<i>48</i>

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Ces documents peuvent également être obtenus gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de la direction des relations avec les usagers, tél. 03 81 21 91 88 ou [relationsusagers@chu-besancon.fr](mailto:relationsusagers@chu-besancon.fr).

# 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 oeuvre 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.

# Charte européenne de l'enfant hospitalisé

**"Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants." Unesco**

1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
2. Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui, jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
3. On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
4. Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
5. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
6. Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
7. L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
8. L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
9. L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
10. L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

# Charte de la laïcité dans les services publics

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

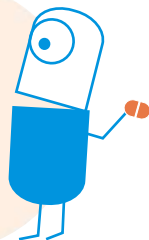
## Les agents du service public

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience. Le fait pour un agent public de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions constitue un manquement à ses obligations. Il appartient aux responsables des services publics de faire respecter l'application du principe de laïcité dans l'enceinte de ces services. La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

## Les usagers du service public

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Les usagers des services publics ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. Les usagers des services publics doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme. Les usagers des services publics ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement. Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent. Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

# Mes médicaments au CHU



## → Je vais être hospitalisé, que dois-je prévoir pour mon traitement ?

Apportez vos dernières ordonnances et éventuellement vos médicaments habituels.

Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc.)

Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos ordonnances et éventuellement vos traitements habituels.

## ↑ Que dois-je faire de mes médicaments ?

Remettez tous vos médicaments à l'infirmière qui s'occupe de votre admission.

Vos médicaments seront stockés à votre nom dans la pharmacie du service.

Mais ne vous inquiétez pas : vos traitements vous seront rendus à votre sortie.

## ↑ Pourquoi dois-je remettre tous mes médicaments ?

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé.

Par conséquent le nombre, la forme et

la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel.

N'hésitez pas à poser des questions sur votre traitement.

## → Tous les médicaments sont-ils fournis par la pharmacie de l'hôpital et donnés par l'infirmière au cours de l'hospitalisation ?

**OUI**

Mais exceptionnellement, si la pharmacie de l'hôpital ne dispose pas des traitements que vous prenez habituellement, vos médicaments personnels pourront être utilisés le temps que l'hôpital les commande et ce afin d'éviter toute interruption de traitement.

Il est important de prévenir tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins de l'hôpital.

## → Les médicaments apportés par ma famille ou mes amis sont-ils autorisés ? (autres que les traitements habituels éventuellement déjà apportés à l'admission)

**NON !!**

Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et fournis à l'hôpital.



En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

→ **Je n'ai pas pris les médicaments donnés par l'infirmière, que dois-je faire ?**

Il est important de le signaler à l'infirmière ou au médecin qui s'occupe de vous.

En effet, si vous n'arrivez pas à avaler un comprimé ou qu'une solution buvable a un mauvais goût, parlez-en à l'infirmière ou au médecin.

Il existe d'autres formes, peut-être plus adaptées et l'équipe médicale trouvera une solution à votre problème.

→ **À la sortie, vais-je retrouver mon traitement habituel ?**

A la fin de l'hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie. Lisez-la avant de quitter l'hôpital.

Le traitement peut être différent de celui que vous preniez chez vous. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires.

**N'hésitez pas à poser des questions sur les nouveaux médicaments prescrits et ceux qui ont été arrêtés.**

→ **À la sortie, vais-je récupérer mes anciens médicaments ?**

**OUI**

L'infirmière vous rend les médicaments que vous lui avez remis à votre arrivée.

**N'hésitez pas à les réclamer en cas d'oubli.**

Cependant, les médicaments arrêtés par le médecin ne vous seront plus utiles et pourront être détruits par l'hôpital, avec votre accord.

→ **De retour à mon domicile, que dois-je faire de mon ancien traitement ?**

Il est important de suivre le nouveau traitement car il est mieux adapté à votre état de santé.

Votre ancien traitement ne vous est plus utile : rapportez vos anciens médicaments à votre pharmacien pour destruction.

**Ne les jetez pas dans votre poubelle ménagère. Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.**

→ **De retour à mon domicile, si j'ai des questions sur mon nouveau traitement...**

Votre médecin traitant aura reçu le compte-rendu de votre hospitalisation et saura répondre à vos questions.

Vous pouvez également demander conseil à votre pharmacien.

# La personne de confiance et les directives anticipées

*Vous êtes acteur de votre santé. Vous pouvez désigner une personne de confiance et rédiger vos directives anticipées. Ces mesures pourront être une aide précieuse pour les professionnels de santé qui vous prennent en charge.*

## LA PERSONNE DE CONFIANCE

Lors d'une hospitalisation, vous pouvez désigner la personne de votre choix. C'est une personne majeure, en qui vous avez confiance, et avec laquelle vous avez parlé de vos convictions et de vos choix concernant votre santé.

Il s'agit d'une possibilité et non d'une obligation

Il peut s'agir d'un membre de votre famille, d'un proche (voisin, ami) ou de votre médecin traitant.

La personne de confiance pourra, avec votre accord, vous accompagner lors des entretiens médicaux.

Si votre état de santé ne vous permet pas de faire connaître aux professionnels qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre concernant votre santé, la personne de confiance pourra être consultée.

L'avis de votre personne de confiance est un avis consultatif : elle ne décidera pas à votre place ni à la place de l'équipe de soins ; elle s'efforcera de rapporter au mieux votre volonté.

Votre entourage sera également consulté avant toute intervention ou décision médicale importante vous concernant.

Cependant, l'avis de votre personne de confiance sera prépondérant sur celui de votre entourage.

## Désigner sa personne de confiance

On vous proposera lors de votre pré-admission ou de votre admission de désigner une personne de confiance. Ce choix ne doit pas se faire dans la précipitation. Vous pouvez, si vous le souhaitez, disposer d'un délai de réflexion. La désignation se fera par écrit :

utilisez le formulaire joint page suivante,  
le redonner, complété et signé, à l'équipe de soins.

Si vous ne souhaitez pas désigner une personne de confiance, n'oubliez pas de remplir le formulaire pour en informer l'équipe de soins

## Pour quelle durée ?

La désignation de votre personne de confiance est en principe valable pour la durée de votre hospitalisation.



Vous pouvez cependant la désigner pour plusieurs hospitalisations.

À tout moment, vous avez la possibilité de révoquer votre personne de confiance.

Vous déciderez alors d'en désigner une autre ou de ne plus en avoir.

## Personne de confiance et personne à prévenir

Vous ne pouvez désigner qu'une seule personne de confiance. Sa mission principale sera de vous assister et d'éclairer l'équipe de soins sur votre façon de voir les choses.

Par ailleurs, vous pourrez désigner une personne à prévenir, qui n'aura pas le même rôle que la personne de confiance. La personne à prévenir pourra être utile à l'équipe de soins pour les démarches administratives, par exemple.

Une personne de votre entourage pourra être à la fois personne à prévenir et personne de confiance.

## Informations données à votre personne de confiance

Toutes les décisions que vous prendrez concernant votre santé figureront dans votre dossier médical. Votre personne de confiance n'a aucun droit d'accès à votre dossier médical.

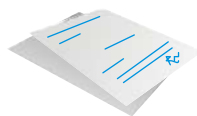
C'est vous qui décidez des informations que vous transmettez à votre personne de confiance.

## Vous et votre personne de confiance

Assurez-vous que la personne que vous souhaitez désigner accepte d'être votre personne de confiance.

Discutez avec elle de votre façon de voir les choses (choix thérapeutiques, refus d'un traitement...).

Remettez-lui la note d'information située à la fin de ce livret. La personne de confiance connaîtra ainsi ses missions et pourra guider au mieux l'équipe de soins en cas de besoin.



## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées sont une déclaration écrite où vous précisez vos choix thérapeutiques et vos refus de traitements. Elles serviront à guider au mieux l'équipe de soins en complément de la personne de confiance. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical, y compris sur ce que rapportera la personne de confiance.



Il s'agit d'une  
possibilité et non  
d'une obligation

### Rédiger vos directives anticipées

Après avoir demandé et compris les informations médicales concernant votre état de santé auprès du médecin, vous pouvez rédiger vos directives anticipées.

La rédaction des directives anticipées s'effectue sur papier libre. Il doit :

mentionner votre nom, lieu et date de naissance,

indiquer vos choix thérapeutiques et refus éventuel de traitements,

être daté et signé.



Les directives anticipées sont modifiables à tout moment. Elles peuvent être remises soit au médecin traitant, soit au médecin hospitalier, soit à votre personne de confiance.



Si vous êtes dans l'incapacité physique de les rédiger, n'hésitez pas à en parler à l'équipe de soins qui vous orientera.

Les équipes de soins vous demanderont à chaque hospitalisation si vous avez rédigé ou non des directives anticipées et si oui, qui les détient.

### Textes de référence :

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

Décret n° 2016 1066 du 3 août 2016 modifiant le code de déontologie médicale et relatif aux procédures collégiales et au recours à la sédation profonde et continue jusqu'au décès prévus par la loi n° 2016-87 du 2 février

2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie

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



## FORMULAIRE DE DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Je soussigné(e)

Nom : ..... Prénom : .....

Date de naissance : ...../...../.....

Reconnais avoir pris connaissance du livret d'information et être informé(e) de ma possibilité de désigner une personne de confiance.

- Je ne souhaite pas** désigner une personne de confiance.
- Je souhaite** désigner une personne de confiance.

### Identité de la personne de confiance que je choisis :

Nom : ..... Prénom : .....

Téléphone portable : .....

Téléphone domicile : .....

Téléphone bureau : .....

Cette personne de confiance est :

- un parent (lien de parenté : .....)
- un proche
- mon médecin traitant

Cette désignation est en principe valable pour la durée de l'hospitalisation, sauf volonté contraire du patient qui peut la révoquer à tout moment ou la prolonger pour plusieurs hospitalisations.

Je décide de désigner cette personne de confiance :

- pour la durée de mon hospitalisation
- jusqu'à décision contraire de ma part (pour plusieurs hospitalisations)

Fait à ..... Le : .....

**Signature du patient**  
(ou attestation par un soignant  
si impossibilité)

**Signature pour confirmation par la personne  
de confiance**





# INFORMATION À REMETTRE À LA PERSONNE DE CONFIANCE

Une personne de votre entourage vient de vous désigner comme une personne de confiance.

Il s'agit pour vous d'une faculté et non d'une obligation.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, disposer d'un délai de réflexion.

## **Votre rôle, votre mission**

Si vous acceptez,

Votre rôle consistera à accompagner et à refléter au mieux la volonté de votre proche hospitalisé.

Vous devrez donc vous efforcer de ne pas être guidé(e) par vos propres convictions et vos sentiments personnels.

Comme prévoit la réglementation, vous pourrez alors :

assister et accompagner votre proche hospitalisé avec son accord,

être consulté(e) si son état ne lui permet pas de faire connaître au personnel soignant son avis, ou les décisions qu'il souhaite prendre concernant sa santé.

Si le personnel soignant souhaite connaître votre avis,

cet avis sera prépondérant sur le reste de l'entourage de votre proche qui sera en principe

également consulté avant toute intervention ou décision médicale importante. Cet avis ne sera que consultatif. Il servira à éclairer la décision prise par le corps médical.

Des informations sur l'état de santé de votre proche vous seront transmises par les médecins, dès lors qu'il ne pourra plus donner son avis. Ces informations sont strictement confidentielles. Par ailleurs, vous n'aurez pas la possibilité d'accéder directement à son dossier médical.

**Pour guider au mieux l'équipe de soins en cas de besoin, nous vous encourageons vivement à discuter avec la personne qui vous a désigné(e) sur sa façon de voir les choses (choix thérapeutiques, refus d'un traitement...).**

## **Pour quelle durée ?**

Votre désignation sera en principe valable pour la durée de l'hospitalisation, mais votre proche pourra prolonger votre désignation pour plusieurs hospitalisations.

# Numéros utiles

Récapitulatif des numéros de téléphone indiqués dans le présent livret.

## La maison des familles

03 81 88 02 66

## Consultation tabacologie

Médecin pneumologue

03 81 66 83 82

## Service social

Jean-Minjoz : 03 81 66 85 48 /

03 81 21 81 12 /

03 81 66 85 23

Saint-Jacques : 03 81 21 88 38

## Permanence d'Accès aux Soins de Santé

Consultations médicales et médico-sociales

03 81 66 86 81

## Demande de communication du dossier médical

tél. 03 81 21 91 88

ou 03 81 21 87 17

## Réclamations et plaintes

tél. 03 81 21 91 88

ou 03 81 21 87 17

## Don d'organes et de cornées

Équipe de coordination des prélèvements : 03 81 66 80 80

## Commission des usagers

Les représentants des usagers

tél. 03 81 21 91 88

ou 03 81 21 87 17

Les médiateurs (médicaux et non médicaux)

tél. 03 81 21 91 88

ou 03 81 21 87 17

## Services utiles

### Bibliothèque

Jean-Minjoz : 03 81 66 83 44

Saint-Jacques : 03 81 21 91 37

### Coiffeuse

Une coiffeuse est à votre disposition. Vous pouvez obtenir ses coordonnées et les tarifs éventuels auprès du cadre de santé du service.

### Scolarité

Primaire, pédiatrie : 03 81 21 82 40

Primaire, psychiatrie : 03 81 21 87 93

Secondaire : 03 81 21 82 78

**Télé/téléphone** : 110 depuis la chambre d'hospitalisation.

### Cultes

**Catholique** : hôpitaux Jean-Minjoz et Saint-Jacques  
Aumôniers :

Mme Martine Ridoux, Mme Guillemette Fevre,

Mme Sylvie Girardot, M. Axel Isabey (Père),

M. Robert Mvumbi (Père)

Tél. 03 81 66 71 52 ou 03 81 66 81 66 (standard)

Portable (nuit et week-end) : 06 95 15 05.23

### Protestant :

Pasteur : M. Pierre-Emmanuel Panis

Tél. 03 81 81 37 75

Aumônier : Mme Annie Zoomevele

Tél. 03 81 80 21 28 - portable: 06 77 57 90 67

### Israélite :

M. Marc Dahan tél. 06 08 27 26 05

### Musulman :

Aumônier, M. Youssef Fhima tél. 06 69 66 92 41

M. Kamel Trabelsi - tél. 06 85 40 61 99

### Orthodoxe :

Diacre : M. Jean-Marie Cuny

Tél. 03 81 53 28 76 - portable : 06 95 88 57 35

Prêtre : M. Pierre Deschamps - tél. 03 81 53 28 76