

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

Tél. 03 81 66 81 66
www.chu-besancon.fr



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 votre 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

Avec votre personnel.....	9
L'accompagnant.....	9

Les conditions de votre 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.....	13
Le contrat d'engagement contre la douleur.....	14
Le service social hospitalier.....	14
La permanence d'accès aux soins de santé (PASS).....	14

Les services utiles.....15

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

Votre départ.....18

Préparer votre sortie.....	18
Les formalités de sortie.....	18
Sortie en ambulance ou VSL.....	18
Sortie contre avis médical.....	18
Sortie disciplinaire.....	18
Sortie sans avis médical.....	18
Autorisation temporaire de sortie.....	18
Pharmacie hospitalière.....	18

Vos frais d'hospitalisation.....20

Ils dépendent de votre situation

personnelle.....	20
L'activité libérale au CHU.....	21

Le CHU de Besançon.....22

L'enseignement.....	22
La recherche.....	23
La certification.....	23
L'hôpital Saint-Jacques.....	24
L'hôpital Jean-Minjoz.....	24
Le CHU en chiffres.....	26

Les équipes.....28

Vos droits.....29

Droit à l'information du patient.....	29
L'accès au dossier médical.....	30
Diffusion de l'information médicale relative au patient.....	31
Don d'organes et prélèvements.....	32
Réclamations et plaintes.....	33
Déclaration d'un événement indésirable.....	34
Enquête de satisfaction.....	35

...et vos devoirs.....36

Le droit à l'image.....	37
-------------------------	----

La recherche médicale.....36

Annexes.....40

Charte de la personne hospitalisée.....	41
Charte européenne de l'enfant hospitalisé.....	42
Charte de la laïcité.....	43
Charte Romain Jacob.....	44
La commission des usagers du CHU.....	45
Numéros utiles.....	48

Retrouvez aussi, annexé à ce livret :

- la demande de communication du dossier médical,
- les indicateurs qualité - résultats annuels globaux du CHU
- le questionnaire "enquête de satisfaction e-Satis"
- la plaquette "mes médicaments au CHU",
- le livret "la personne de confiance et les directives anticipées".



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 :

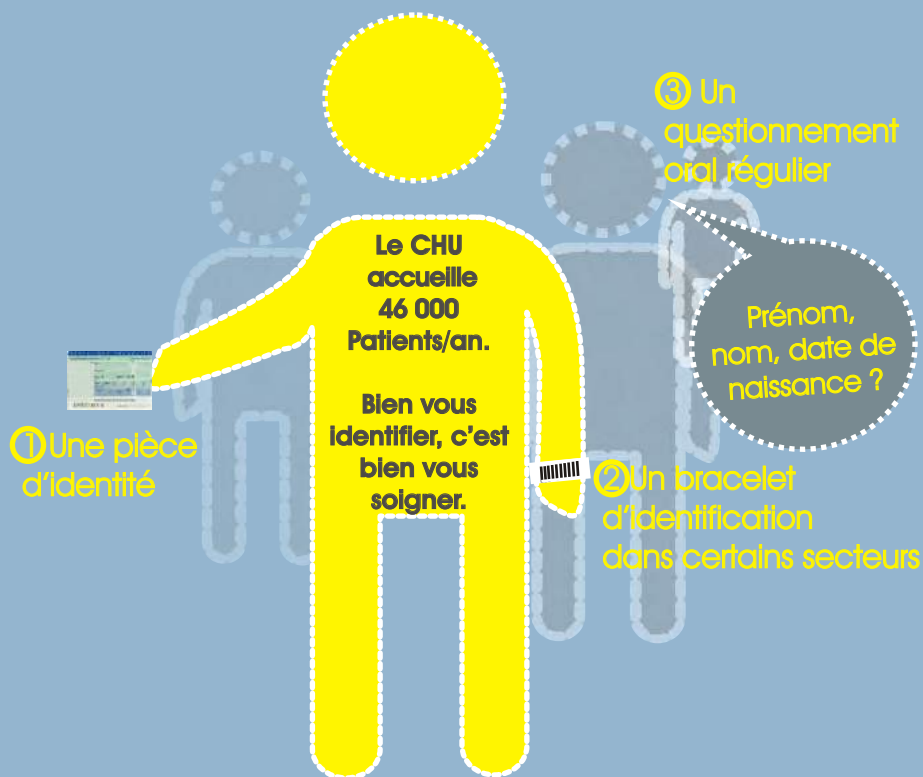
- **une pièce d'identité valide** : carte d'identité, passeport, carte de séjour et éventuellement livret de famille ;
- **votre carte Vitale et l'attestation d'affiliation à l'assurance maladie**, y compris si vous bénéficiez de la couverture maladie universelle (CMU) ;
- **l'attestation de votre mutuelle** 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 admission de désigner une personne de confiance. Cette désignation est faite par écrit. Elle est co-signée par la personne désignée.

Complétez le formulaire dédié annexé au livret "La personne de confiance et les directives anticipées". Le confier, complété et signé, à l'équipe de soins qui vous accueille.

Pour en savoir plus > voir le flyer "La personne de confiance et les directives anticipées", joint au présent livret.

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.

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,
- dater et signer le document.

- Les équipes de soins vous informeront lors de votre admission de la possibilité de rédiger vos directives anticipées.
- Si vous avez rédigé vos directives, pensez à les donner à l'équipe de soins qui vous accueille ou informez le service de qui les détient (médecin traitant, personne de confiance...)

Pour en savoir plus > consultez le flyer "La personne de confiance et les directives anticipées", joint au présent livret.



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.

Pour en savoir plus > consultez le flyer "mes médicaments au CHU" annexé au livret.

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.

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, adressez 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 18h.

Le tabac

Depuis le 1^{er} 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 associées aux soins et infections nosocomiales

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative) d'un patient, et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge. Si l'infection survient dans le cadre d'une prise en charge à l'hôpital, on parle d'infection nosocomiale.

La prévention des infections nosocomiales

La politique de prévention et de surveillance est définie par le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) et déclinée dans un programme d'action annuel. L'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière est chargée de la mise en œuvre de ce programme au plus près des professionnels de santé dans les unités de soins. Les nombreuses actions menées visent à réduire le risque de transmission croisée des agents infectieux.

Les mesures de base sont appelées précautions standard. Il s'agit principalement de l'hygiène des mains avant et après chaque soin, du port de gants en cas de risque de contact avec le sang ou un liquide biologique, et de la désinfection du matériel et des locaux.

D'autres mesures d'hygiène (port de masque, de lunettes ou de blouse de protection) peuvent être appliquées par l'équipe soignante pour vous protéger si vos défenses

immunitaires sont diminuées, si vous présentez un risque infectieux ou encore si vous êtes porteur de bactérie multirésistante aux antibiotiques (BMR). Ces mesures, appelées précautions complémentaires, sont signalées par une affiche apposée sur la porte de la chambre ou sur le lit.

Le rôle des patients et des visiteurs

Vous et votre entourage êtes également acteurs de la prévention des infections nosocomiales.

Pour cela, nous vous demandons de respecter les règles suivantes :

- pratiquez une hygiène des mains régulièrement : lavage des mains ou friction avec du gel hydro-alcoolique, après être allé(e) aux toilettes, avant de manger, avant de sortir de votre chambre, lorsque vous regagnez votre chambre ;
- si vous êtes porteur de cathéters, sondes, drains, plaies : ne les touchez pas et signalez toute douleur ;
- respectez les consignes préconisées par les équipes soignantes avant une intervention chirurgicale ou un examen.

Le personnel soignant est à votre disposition pour vous apporter toutes les informations utiles et nécessaires. N'hésitez pas à les interroger.

> Pour plus d'informations et consulter le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement : www.chu-besancon.fr onglet Patients-visiteurs / La sécurité des soins et de votre prise en charge / La sécurité des soins et l'hygiène.

> Pensez-y ! pour des raisons d'hygiène, les fleurs et plantes ne sont pas autorisées.

Les soins de support

Il existe des soins de support destinés à améliorer votre prise en charge et votre qualité de vie quotidienne. Trois grandes familles de soins de support sont référencées :

- les traitements médicamenteux (nausées, douleurs, etc.)
- les soins non-médicamenteux : séances de psychologie, de kinésithérapie, etc.
- la prise en charge sociale : aide pour les démarches administratives et sociales, etc.

Adressez-vous au cadre de santé du service pour vous informer et vous orienter.



Le contrat d'engagement contre la douleur

La prise en charge de votre douleur est une priorité et nos équipes s'y engagent. Aujourd'hui, il est possible de prévenir, évaluer, traiter ou soulager votre douleur.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins 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 : si en dépit des médicaments qui vous sont prescrits la douleur persiste ou si des effets indésirables surviennent, signalez-le au médecin ou à l'infirmière.

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 les aides à domicile, les lieux de vie et les relais possibles en sortie d'hospitalisation, l'accès aux soins, les droits sociaux et les incidences sociales et financières professionnelles, familiales, liées à votre hospitalisation, votre maladie ou handicap.

Le service social vous accueille du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30.
Tél. 03 81 66 92 82

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

La 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 bâtiment gris) des ouvrages pour tous les âges : romans, albums, revues, livres pratiques, CD, lectures adaptées (gros caractères, braille, livres- audio), lecteurs CD-radio. Prêt gratuit ouvert aux patients et au personnel.

lundi, mardi, jeudi : 12h-17h,
mercredi, vendredi : 12h30-17h.
Tél. 03 81 66 83 44



Restauration

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

Ouverture du lundi au vendredi de 8h à 17h, les samedi, dimanche et jours fériés, de 11h à 14h.



Bornes d'admission

Elles se situent dans le hall d'accueil du CHU et vous permettent de faciliter vos démarches : création du dossier administratif, édition d'étiquettes...



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 proximité du bureau des entrées.



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.



Coiffeuse

Il peut être fait appel à un coiffeur que vous connaissez ou un prestataire intervenant habituellement à l'hôpital. Le cadre de santé peut être sollicité pour prendre des renseignements.



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.

- 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 :

Aumôniers :

Mme Martine Ridoux, Mme Guillemette Fevre, Mme Agnès Perrein, 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 Minjoz, dans l'oratoire situé au 1^{er} étage du bâtiment gris, à 17h00 le Jeudi.

Protestant :

Aumônier : Mme Annie Zoomevele
Portable : 06 77 57 90 67

Israélite :

M. Marc Dahan - Tél. 06 08 27 26 05

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 10h à 18h du lundi au samedi et de 13h à 18h le dimanche.

Depuis votre chambre, composez le 110 ou le 111.

*Depuis l'extérieur : 03 81 66 81 66, puis tapez 1 et *.*

📺 Télévision

Un téléviseur peut être mis à votre disposition, moyennant une redevance correspondant aux frais de location et d'abonnement.

Vous pouvez toutefois accéder gratuitement et sans inscription aux chaînes Gulli et BFM TV.

En chambre double, demandez des écouteurs pour respecter la tranquillité de votre voisin.



🏠 Associations

Retrouvez les associations partenaires du CHU sur le site www.chu-besancon.fr onglet Acteurs en santé / Les associations



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 cadre de santé du service** dans lequel vous êtes hospitalisé et **le service social hospitalier** (tél. 03 81 66 92 82, du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30).



Les formalités de sortie

Avant de quitter l'établissement, le service vous remettra les documents nécessaires à la continuité de votre prise en charge (bon de sortie, lettre de liaison, récapitulatif votre prise en charge à l'hôpital et le suivi à votre sortie, ordonnances pour vos médicaments et/ou vos soins, carte de porteur d'implant, etc).

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 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.

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.

Nous vous remercions de bien aviser les équipes et familles de votre départ pour éviter la mise en place de procédures exceptionnelles.

Autorisation temporaire de sortie

Des autorisations temporaires de sortie peuvent être accordées pour une durée maximale de 48 heures (une nuitée) 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, il est possible de faire appel au service de garde : un interphone est à votre disposition.

Satisfaction : votre avis est précieux

Afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins au sein du CHU, participez à l'enquête de satisfaction nationale e-Satis :

- donnez-nous votre adresse électronique,
- répondez au mail que vous allez recevoir dans les 15 jours suivant votre sortie,
- ou si vous n'avez pas d'adresse électronique, complétez le questionnaire papier annexé à ce livret et déposez-le dans la boîte aux lettres à la sortie de votre service de soins.



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 (complémentaire santé solidaire) :* 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'accompagnement.

→ *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^{er} 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.

→ **Forfait journalier** : chaque patient doit acquitter un forfait journalier représentant une contribution aux prestations hôtelières. Ce forfait est révisé chaque année.

- 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 1 342 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 bénéficiez alors d'une information délivrée conformément à la réglementation en vigueur.

Les démarches qualité au CHU

• La démarche de certification HAS

La certification des établissements de santé est menée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Les établissements de santé sont soumis à un cycle de procédure de certification obligatoire tous les 4 ans, conduite sous l'égide de la Haute Autorité de Santé. La dernière visite de certification du CHU a eu lieu en avril 2018.

Il vous est possible de retrouver les résultats du CHU sur notre site internet : www.chu-besancon.fr rubrique le CHRU / la qualité et la sécurité des soins / la procédure de certification et son rapport.

➤ Ou sur le site www.has-sante.fr.

• Les démarches de certification ISO 9000

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

• Les autres démarches

- Accréditation européenne JACIE relative aux greffes de cellules souches hématopoïétiques
- Accréditation de la coordination des prélèvements d'organes
- Accréditation COFRAC pour les laboratoires (n°8-3294 - examens médicaux - portée disponible sur www.cofrac.fr)
- Labelisation de 57 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^{er} juin 2021, 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



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 1 342 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	Diabétologie-	ORL - Audiophonologie -
Anesthésie réanimation	endocrinologie	Chirurgie Cervico-Faciale
chirurgicale	Explorations et pathologies	Parasitologie et mycologie
Bactériologie	neuromusculaires	Pharmacologie clinique et
Biochimie médicale	Gastro-entérologie	toxicologie
Biologie et médecine de la	Génétique humaine,	Physiologie - Explorations
reproduction, cryobiologie	consultations	fonctionnelles
Cardiologie	Génétique biologique,	Pneumologie, oncologie
Centre de génétique	histologie	thoracique et allergologie
humaine	Gériatrie	respiratoire
Chirurgie cardiaque	Gynécologie obstétrique	Pôle
Chirurgie maxillo-faciale,	Hématologie	pharmaceutiquePsychiatrie
stomatologie et	Hépatologie	de l'adulte
odontologie	Hygiène hospitalière	Psychiatrie infanto-juvénile
Chirurgie orthopédique et	Maladies Infectieuses	Radiologie ostéo-
traumatologique, chirurgie	Tropicales	articulaire
plastique, esthétique et	Médecine interne-Unité	Radiologie viscérale
reconstructrice, chirurgie de	Médicale Post-Accueil	Radiopédiatrie et imagerie de
la main	(UMPA)	la femme
Chirurgie pédiatrique	Médecine légale et	Radiothérapie
Chirurgie polyvalente	victimologie	Réanimation médicale
Chirurgie thoracique	Médecine nucléaire,	Réanimation pédiatrique,
Chirurgie vasculaire et	biophysique, isotopes	néonatalogie et urgences
endovasculaire	Médecine pédiatrique	pédiatriques
Chirurgie viscérale, digestive	Médecine physique et	Rhumatologie
et cancérologique - Unité de	réadaptation	SAMU - Urgences - Centre
transplantation hépatique	Néphrologie	15
Coordination des	Neurochirurgie et chirurgie	Service de santé au travail
prélèvements	de la douleur et du rachis	Structure interne
Département Douleur - Soins	Neurologie -	expérimentale de
Palliatifs - Permanence	electrophysiologie clinique	psychologie
d'Accès aux Soins de Santé	Neurologie -	Urologie et andrologie
(PASS)	hospitalisation	Virologie
Dermatologie, maladies	Neuroradiologie et thérapie	
sexuellement transmissibles,	endovasculaire	
allergologie et explorations	Oncologie Médicale	
cutanées	Ophtalmologie	

Le CHU en chiffres*

(total en lits et places en moyenne par année)

Capacité d'accueil

- 646 lits d'hospitalisation complète de médecine
- 340 lits d'hospitalisation complète de chirurgie
- 78 lits d'hospitalisation complète de gynécologie obstétrique
- 59 lits d'hospitalisation complète de psychiatrie
- 184 places d'hospitalisation partielle de médecine (dont dialyse)
- 33 places de chirurgie ambulatoire
- 2 places d'hospitalisation partielle de gynécologie obstétrique

Personnes rémunérées

7 217 personnes
rémunérées au 31/12/2020, dont :

personnel médical

2 036 personnes
(médecins, internes et étudiants)

personnel non médical

5 181 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

585 millions d'euros





Activités médicales et chirurgicales

5 603 interventions sans anesthésie
27 004 interventions sous anesthésie
42 interventions cœur battant

Laboratoires

4 675 811 actes de laboratoires

Imagerie médicale

292 021 actes d'imagerie

Obstétrique

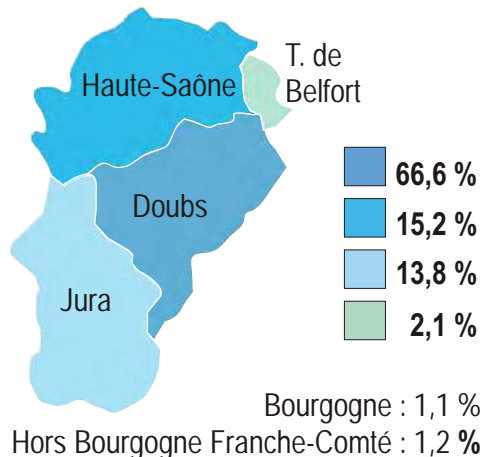
2 768 naissances

Greffes

54 allogreffes de moelle
42 autogreffes de moelle
28 greffes de foie
39 greffes de reins
81 greffes de cornées



Origine géographique des patients



*Chiffres 2020



Les équipes

- *Le nom et la fonction de chaque agent hospitalier est inscrit 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.



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 lorsqu'elle a été désignée par le patient.

Un formulaire de désignation de cette personne figure dans le flyer "La personne de confiance et les directives anticipées" annexée à ce livret.

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.

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 gratuitement 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 85 97

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.

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.

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.).

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).

> Pour plus d'information rendez-vous sur notre site internet : www.chu-besancon.fr/ rubrique patients-visiteurs / vos droits et devoirs / la réutilisation des données de santé.

La télémédecine

La télémédecine 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 télémédecine sont réalisés, conformément à l'article R.6316-2 du Code de la Santé publique, avec le consentement libre et éclairé du patient concerné

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 bâtiment gris, 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

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 85 97),

→ ou auprès des médiateurs de la commission des usagers (tél. 03 81 21 85 97),

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/>

Déclaration d'un événement indésirable durant votre séjour

Vous avez été victime d'un événement indésirable ayant eu un impact négatif sur votre santé, vous pouvez le signaler en quelques clics sur Internet : www.signalement-sante.gouv.fr

Enquête de satisfaction e-Satis

Le questionnaire à remplir lors de votre sortie est maintenant remplacé par l'enquête de satisfaction nationale e-Satis.

Elaborée par des représentants de patients et la Haute Autorité de Santé (HAS) cette enquête obligatoire est la même dans tous les hôpitaux.

Deux possibilités pour y participer :

• vous avez un e-mail

Dans les deux semaines après votre hospitalisation, grâce à l'e-mail que vous avez communiqué lors de votre séjour, vous recevrez un message contenant un lien sécurisé et personnel vers l'enquête de satisfaction e-Satis que vous pourrez remplir à votre domicile.

• Vous n'avez pas d'e-mail ou vous ne souhaitez pas le communiquer

Complétez avant votre sortie le questionnaire «Enquête de satisfaction» annexé à la fin de ce livret et déposez-le dans la boîte aux lettres à l'entrée de votre service d'hospitalisation.

Si vous êtes parent d'un enfant ou proche d'une personne âgée hospitalisés, participez à l'enquête en donnant votre propre e-mail.



Votre avis est important pour témoigner de votre expérience et nous aider à progresser

...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 / nourrir 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



La recherche médicale

- *participer à une étude clinique*
- *la réutilisation des données de santé*

Les recherches impliquant la personne humaine

Pendant votre séjour ou venue en consultation au CHU, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche « impliquant la personne humaine », afin de développer les connaissances scientifiques et médicales.

Ces recherches peuvent être interventionnelles, lorsque la prise en charge diffère de la pratique standard, ou non interventionnelles, lorsque les actes pratiqués et les produits utilisés sont jugés non-invasifs et sans risque, et sont systématiquement soumises à l'approbation d'un Comité de protection des personnes et à une autorisation ou déclaration auprès de l'Agence nationale de sécurité des médicaments.

Pour les recherches interventionnelles, votre consentement libre et éclairé doit être recueilli préalablement à votre participation après avoir été informé par les responsables de la recherche. Pour les recherches non interventionnelles, vous disposez d'un droit d'opposition, après information délivrée par le médecin.

Vous êtes libre de refuser ou d'interrompre votre participation à cette recherche à tout moment. Votre refus n'est soumis à aucune justification et est sans conséquence sur la qualité de votre prise en charge ou de votre relation avec les équipes médicales et soignantes

Les recherches n'impliquant pas la personne humaine

Dans le cadre des missions du CHU, vous êtes informé que, sauf opposition de votre part, les prélèvements biologiques réalisés et les données associées collectées dans le cadre de votre prise en charge peuvent être utilisés à des fins scientifiques et pour constituer une collection biologique. De la même manière, les données issues de votre dossier médical peuvent être utilisées à des fins d'évaluation, d'étude ou de recherche. La réutilisation de ces prélèvements et/ou de ces données n'implique aucune intervention et aucune participation de la personne. Elle est faite en toute confidentialité uniquement par des personnes soumises au secret professionnel, ne permet pas de vous identifier directement et est effectuée conformément à la législation en vigueur.

Le projet d'entrepôt de données de santé du CHU de Besançon

Les données recueillies dans le cadre de votre prise en charge pourront, sauf opposition de votre part, être intégrées dans le futur Entrepôt de Données de Santé (EDS) du CHU de Besançon. A ce titre, un document d'information vous a été remis de manière individuelle lors de votre arrivée au CHU et une seconde information liée spécifiquement à l'étude réalisée à partir de vos données sera disponible sur le site Internet de l'établissement.

La constitution de l'EDS s'inscrit dans un cadre éthique, déontologique et réglementaire et chaque projet nécessitant la réutilisation de vos données doit être conforme à un référentiel édité par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) ou autorisé par la CNIL.

Pour tout savoir sur l'utilisation des données de santé, flashez ce QRCode



...ou rendez-vous sur www.chu-besancon.fr rubrique patients-visiteurs / vos droits et devoirs

Déclaration d'opposition à la réutilisation de vos données

A tout moment, vous pouvez vous opposer à la réutilisation de vos prélèvements biologiques et de vos données de santé, sous réserve que le traitement de données ne réponde pas à une obligation légale. Votre refus n'est soumis à aucune justification et est sans conséquence sur la qualité de votre prise en charge ou de votre relation avec les équipes médicales et soignantes.

Si vous souhaitez vous opposer à cette réutilisation, vous pouvez vous adresser directement auprès du médecin qui vous suit ou contacter le délégué à la protection des données du CHU.

Dans tous les cas, et conformément à la loi Informatique et Libertés et au Règlement général sur la protection des données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de limitation de vos données personnelles.

***Vous pouvez vous opposer à la réutilisation de vos données :
mail > dpd@chubesancon.fr
courrier > Délégué à la protection des données,
Direction Générale du CHU de Besançon, 3 boulevard Fleming
25030 Besançon Cedex***



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>Charte Romain Jacob.....</i>	<i>42</i>
<i>La commission des usagers.....</i>	<i>43</i>
<i>Numéros utiles.....</i>	<i>44</i>

Retrouvez aussi différents flyers et plaquettes en annexes :

- demande de communication du dossier médical,
- indicateurs qualité - résultats annuels du CHU de Besançon,
- le questionnaire sur l'enquête de satisfaction e-Satis,
- information "Mes médicaments au CHU",
- livret de la personne de confiance et les directives anticipées.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr.

Les documents suivants peuvent également être obtenus gratuitement et sans délai, sur simple demande, auprès de la direction des relations avec les usagers, tél. 03 81 21 85 97 ou par mail 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 rédigée à LEIDEN (Pays-Bas) en 1988 lors de la première conférence européenne des associations "Enfants à l'hôpital".

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.

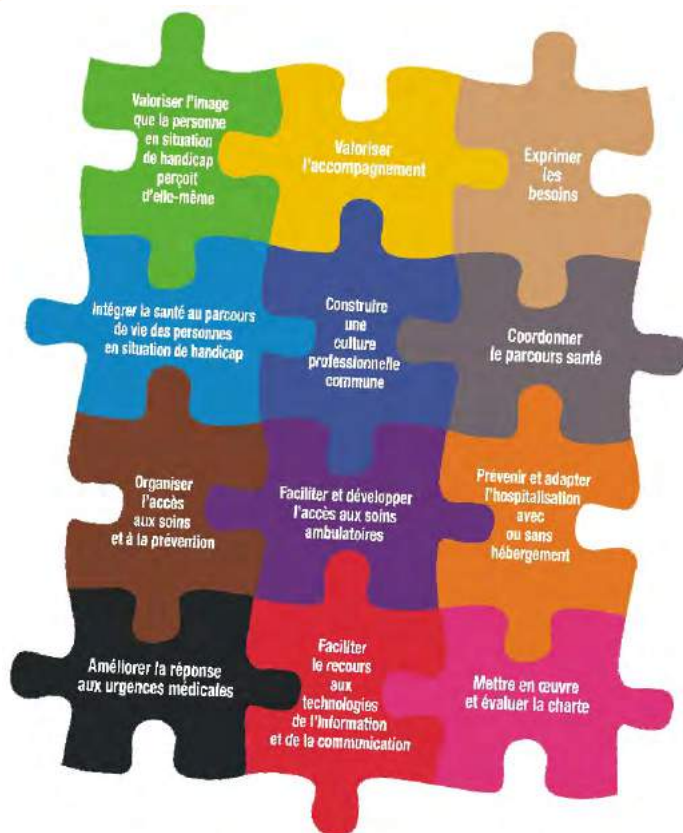
Les usagers du service public

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.

Charte Romain Jacob

La charte Romain Jacob est née de la volonté des personnes vivant avec un handicap d'améliorer leur accès aux soins, cette charte est désormais incluse dans le processus de certification des établissements de santé. La Haute Autorité de Santé l'a inscrite comme élément d'évaluation et comme référence légale et réglementaire. Elle vise à faire respecter, tout au long des prises en charge, les droits des patients porteur d'handicap, leurs besoins spécifiques de la même façon que leurs attentes et préférences.

L'engagement du patient est également recherché. Son implication comme partenaire de sa prise en charge, tout comme celle de ses proches et aidants, est favorisée par l'expression de son point de vue sur son expérience et le résultat des soins.



La commission des usagers du CHU (CDU)



- **Quelles sont ses missions ?**
- **Quel accompagnement en faveur des patients ?**
- **Connaissez-vous vos droits ?**

SES MISSIONS

- Veiller au respect des droits des usagers à l'hôpital.
- Contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.
- Participer à l'élaboration de la politique qualité de l'établissement.
- Proposer, avec les bénévoles des associations, un projet des usagers exprimant les attentes et recommandations des usagers.
- Étudie les bilans annuels des réclamations et des plaintes traitées dans l'établissement ainsi que les événements indésirables graves associés aux soins.

POURQUOI SAISIR LA CDU ?

Vous rencontrez des difficultés au cours de votre hospitalisation ou de votre venue au CHU ?

Vous pouvez à tout instant :

- adresser un courrier à la Direction des relations avec les usagers et de la qualité,
- adresser un courrier à un représentant des usagers ou à la Commission des usagers,
- saisir un médiateur de la commission des usagers.

COMPOSITION (2021)

- Représentante légale de l'établissement (ou son représentant)
Chantal Carroger, Directrice Générale du CHU
- Représentants des usagers
Odile Jeunet (titulaire) - Présidente de la CDU, ARUCAH BFC
Marie-Jo Braido (titulaire), UFC Que choisir 25
José Gomes (suppléant), UDAF du Doubs
Marie-Catherine Elhinger (suppléante), Transhépate BFC
- Médiateurs médicaux
Pr Jean-Marc Chalopin, Vice-Président CDU
Pr Jean-Luc Chopard
Pr Sylvie Nezelof
- Médiatrice non-médicale
Marie-Paule Renoir
- Représentante de la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-technique (CSIRMT)
Bernadette Nicolas
- Médecin représentant le Président de la commission médicale d'établissement (CME)
Dr Nicolas Becoulet

CONTACT

Tél. 03 81 21 85 97

Mail : relationsusagers@chu-besancon.fr

adresse postale :

CHU de Besançon, Direction des relations avec les usagers

3, boulevard A. Fleming 25030 Besançon Cedex

Numéros utiles

Récapitulatif des numéros de téléphone indiqués dans le présent livret.

Standard de l'hôpital

03 81 66 81 66

La maison des familles

03 81 88 02 66

Consultation tabacologie

Médecin pneumologue

03 81 66 83 82

Service social

03 81 66 92 82

Permanence d'accès aux soins de santé - PASS

Consultations médicales et médico-sociales

03 81 66 86 81

Demande de communication du dossier médical

03 81 21 85 97

Réclamations et plaintes

03 81 21 85 97

Don d'organes et de cornées

Équipe de coordination des prélèvements : 03 81 66 80 80

Commission des usagers

Les représentants des usagers

03 81 21 85 97

Les médiateurs

(médicaux et non médicaux)

03 81 21 85 97

Bureau des entrées : déposer ou récupérer les valeurs et effets personnels

03 81 66 81 66

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 :

Aumôniers : Mme Martine Ridoux, Mme Guillemette Fevre, Mme Agnès Perrein, M. Axel Isabay (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 :

Aumônier : Mme Annie Zoomevele

Tél. 06 77 57 90 67

Israélite :

M. Marc Dahan Tél. 06 08 27 26 05

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