



# Livret d'accueil du patient



2019

Centre Hospitalier de Cahors  
Groupement Hospitalier du Territoire du LOT  
52, place Bergon BP 50269 – 46000 CAHORS cedex  
Tél. : 05 65 20 50 50- Fax : 05 65 20 50 51 - [www.ch-cahors.fr](http://www.ch-cahors.fr)

Les mille personnes qui travaillent dans cet établissement s'engagent à vous apporter une prise en charge de qualité en mettant moyens et compétences au service de votre rétablissement ou de celui de vos proches. Tous nos collaborateurs se sont également engagés à porter les valeurs du service public.

Nous vous accueillons dans un hôpital entièrement rénové qui répond à toutes les normes de qualité et de sécurité. Un hôpital qui assume également un rôle de référence départementale.

Je vous laisse parcourir ce livret et prendre connaissance des nombreuses informations qu'il contient. Je souhaite qu'il vous aide à mieux nous connaître et qu'il facilite votre séjour.

Je vous remercie de votre confiance et je vous exprime mes vœux de prompt rétablissement.

Le directeur  
du Centre Hospitalier

# Sommaire

Accès à l'établissement .....	p.4
Accès au Payrat (USLD) Les Berges du Lot .....	p.5
Plan de l'établissement .....	p.6

<b>Votre admission .....</b>	<b>p.8</b>
------------------------------	------------

<b>Votre séjour .....</b>	<b>p.12</b>
---------------------------	-------------

<i>Règles de vie</i>	<i>p.13</i>
<i>Votre entourage</i>	<i>p.14</i>
<i>Droits &amp; libertés</i>	<i>p.15</i>
<i>Votre douleur</i>	<i>p.18</i>
<i>Hygiène hospitalière</i>	<i>p.18</i>

<b>Votre sortie .....</b>	<b>p.19</b>
---------------------------	-------------

<b>Hospitalisation à domicile .....</b>	<b>p.20</b>
---	-------------

<b>Associations partenaires .....</b>	<b>p.21</b>
---------------------------------------	-------------

Charte de la personne hospitalisée	p.22
Charte de l'enfant hospitalisé	p.23
Charte de bientraitance	p.24
Notes personnelles	p.25

## FICHE VOLANTE

- *Tarifs du Centre Hospitalier & Consultations, contacts et horaires*

# Accès à l'établissement



## 1 Gare SNCF

Elle se situe à quelques centaines de mètres du Centre Hospitalier et d'accès très facile à pied.

## 2 Parking de l'Amphithéâtre

Le parking payant de l'amphithéâtre, situé sur les allées Fénélon, permet de se garer facilement.

## 3 Parking des Chanoines

Gratuit toute l'année situé près de la résidence Michelet.

## 4 Parking des Soupirs

Parking de stationnement payant du 1<sup>er</sup> mai au 30 septembre. Gratuit en dehors de cette période.

Coordonnées GPS :  
44°26'40.0"N 1°26'15.1"E

## 5 Bus Evidence

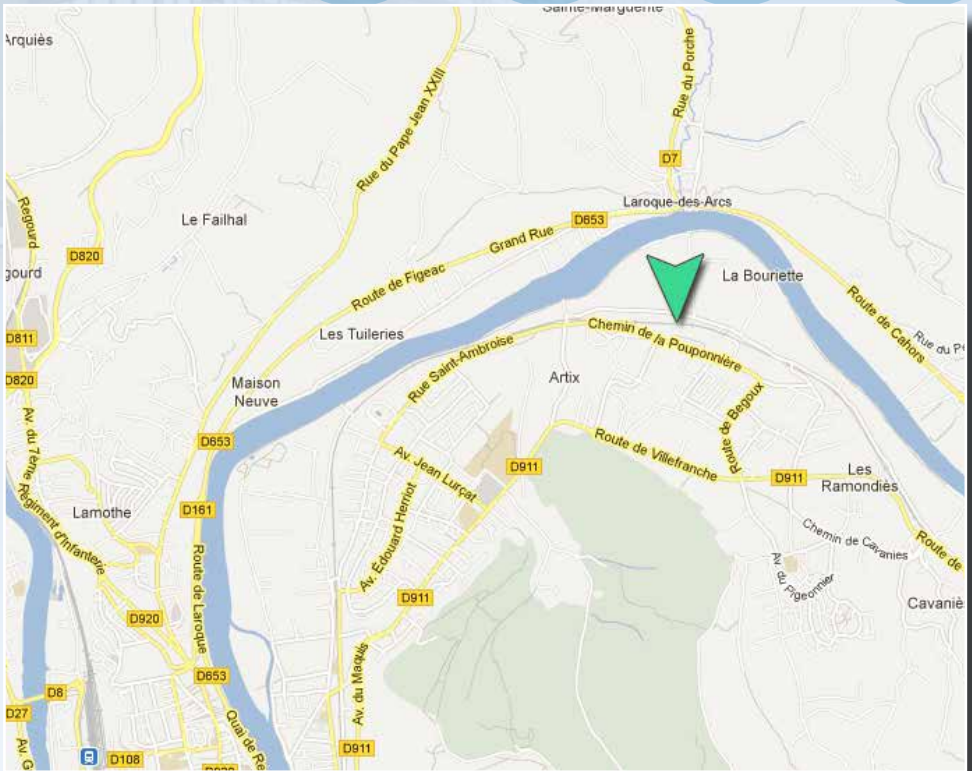
Ligne 2

Transport urbain et périurbain assurant, tous les jours et toute l'année, un arrêt Place Bergon.

## Navettes et parcs-relais (Les Chartreux, St-Georges et Ludo-Rollès)

Entièrement gratuit, ce service vous permet de vous garer facilement à proximité de Cahors puis de rejoindre le cœur de ville (arrêt «hôpital» rue Wilson).

# Accès au Payrat Berges du Lot (USLD)



**En partant du Centre Hospitalier  
5 km au nord-est de Cahors, 10 mn de  
l'établissement en véhicule motorisé.**

Remonter la rue Saint-Géry et avant de s'engager vers le Parking de l'Amphithéâtre, descendre sur la droite rue Hautesserre jusqu'au Quai Cavaignac. Prendre sur la gauche jusqu'au rond-point puis à droite traverser le pont Louis-Philippe. Au rond-point, prendre la 2<sup>e</sup> sortie à gauche et s'engager sur la D911 (avenue du Général Leclerc de Hautecloque - Villefranche de Rouergue) pendant 2 kms. Au rond-point suivant, prendre la sortie située sur la gauche direction «Payrat» / «Chemin de la Pouponnière» sur 200m. Vous arrivez à destination.

**Bus  
Evidence  
Ligne 1**

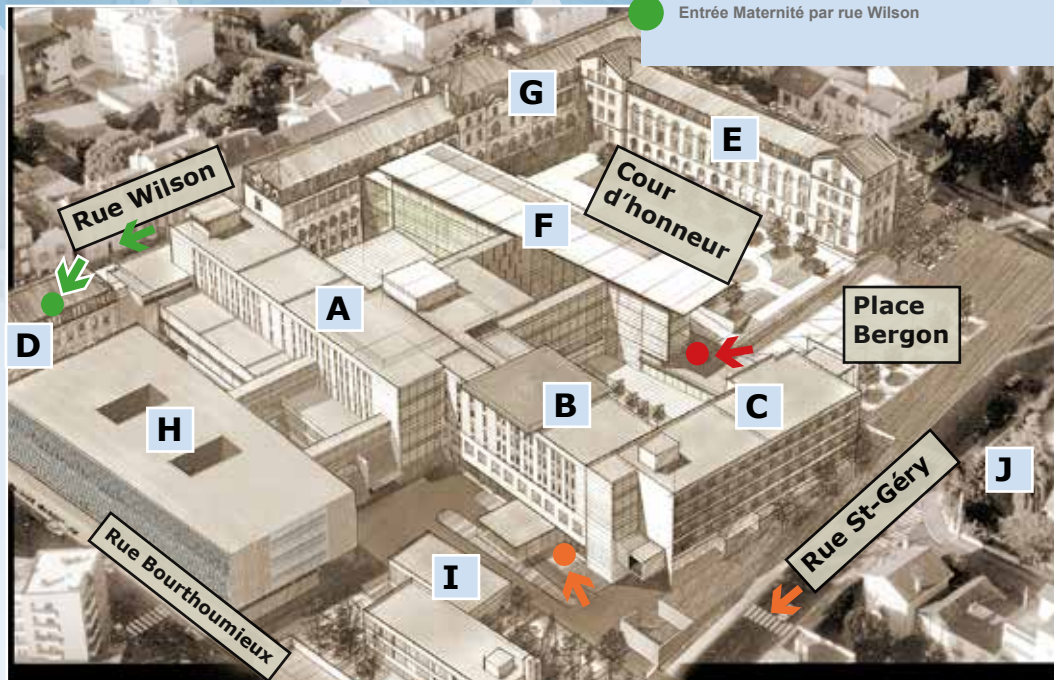
Transport urbain et périurbain assurant, tous les jours et toute l'année, un arrêt devant l'établissement.

**Coordonnées GPS :  
44°28'08.9"N 1°28'18.0"E**



# Plan de l'établissement

- Entrée Hall d'Accueil Général place Bergon
- Entrée des Urgences / PASS par rue Saint-Géry
- Entrée Maternité par rue Wilson



## UNITES DE SOINS

- Cardiologie
- Chirurgie ambulatoire
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie viscérale et urologique
- Diabétologie / Endocrinologie/ Maladies métaboliques / Nutrition
- Dialyse
- Gériatrie aiguë
- Gynécologie / Obstétrique
- Hépatogastro-entérologie / Hospitalisation à Domicile (HAD)
- Médecine du sport

- Maladies infectieuses / Médecine interne
- Maladies respiratoires
- Néphrologie
- Neurologie
- Onco hématologie
- Pédiatrie / Néonatalogie / Allergologie enfants
- Réanimation
- Rhumatologie / Rééducation fonctionnelle Urgences
- Centre de prévention et de vaccination

## ÉQUIPES TRANSVERSALES

- Centre de cicatrisation
- Douleurs / Soins palliatifs
- Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)
- Recherche clinique
- Unité Mobile de Gériatrie (UMG)
- Unité de Tabacologie et de Liaison en Addictologie (UTLA)

## UNITÉS MÉDICO TECHNIQUES

- Bloc opératoire / Anesthésie
- Imagerie médicale
- Laboratoire de biologie médicale
- Pharmacie à Usage Intérieur / Stérilisation

Consultations	BÂT.	NIVEAU
ADDICTOLOGIE / TABACOLOGIE	<b>E</b>	2
ALGOLOGIE / DOULEUR	<b>F</b>	2
ANESTHÉSIE	<b>F</b>	1
CARDIOLOGIE	<b>F</b>	3
CENTRE DE PRÉVENTION ET DE VACCINATION	<b>E</b>	0
CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE ET TRAUMATOLOGIQUE	<b>F</b>	1
CHIRURGIE VISCÉRALE ET UROLOGIQUE	<b>F</b>	2
CHIRURGIE VASCULAIRE	<b>F</b>	2
DERMATOLOGIE	<b>F</b>	3
DIABÉTOLOGIE / ENDOCRINOLOGIE	<b>E</b>	0
GÉRIATRIE AIGÜE	<b>E</b>	0
GYNÉCOLOGIE / OBSTÉTRIQUE	<b>D</b>	RH
HÉMODIALYSE	<b>F</b>	RB
HÉPATO-GASTRO-ENTÉROLOGIE	<b>F</b>	2
INFECTIOLOGIE	<b>F</b>	3
LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE	<b>F</b>	RH
MALADIES RESPIRATOIRES	<b>F</b>	3
MÉDECINE DU SPORT	<b>G</b>	2
MÉDECINE VASCULAIRE	<b>F</b>	2
NÉPHROLOGIE	<b>A</b>	2
NEUROLOGIE	<b>F</b>	1
NUTRITION	<b>E</b>	0
ONCOLOGIE / HÉMATOLOGIE	<b>F</b>	3
OPHTALMOLOGIE	<b>A</b>	1
O.R.L.	<b>A</b>	1
PÉDIATRIE	<b>F</b>	RB
PLAIES ET CICATRISATION	<b>F</b>	3
Imagerie médicale RADIOLOGIE / IRM / SCANNER / ÉCHOGRAPHIE	<b>A</b>	RB
RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE	<b>H</b>	1
RHUMATOLOGIE	<b>F</b>	1
<b>URGENCES</b>	<b>B</b>	RB

Hospitalisation	BÂT.	NIVEAU
CARDIOLOGIE	<b>A</b>	3
CHIRURGIE AMBULATOIRE	<b>A</b>	RH
CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE ET TRAUMATOLOGIQUE	<b>B</b>	1
CHIRURGIE VISCÉRALE ET UROLOGIQUE	<b>B</b>	2
CHIRURGIE VASCULAIRE	<b>B</b>	RH
DIABÉTOLOGIE / ENDOCRINOLOGIE	<b>E</b>	1
GÉRIATRIE	<b>E</b>	1
GYNÉCOLOGIE / OBSTÉTRIQUE	<b>H</b>	RH
H.A.D. (HOSPITALISATION À DOMICILE)	<b>E</b>	0
HÉPATO-GASTRO-ENTÉROLOGIE	<b>A</b>	2
INFECTIOLOGIE / MÉDECINE INTERNE	<b>C</b>	3
MALADIES RESPIRATOIRES	<b>B</b>	3
ONCOLOGIE / HÉMATOLOGIE	<b>A</b>	3
NÉPHROLOGIE	<b>A</b>	2
NEUROLOGIE	<b>A</b>	1
ORL	<b>B</b>	1
PÉDIATRIE	<b>H</b>	RH
RÉANIMATION	<b>A</b>	RB
RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE	<b>H</b>	1
RHUMATOLOGIE	<b>H</b>	1
S.S.R (SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION)	<b>H</b>	1
<b>Accueil général</b>	<b>F</b>	RH
DÉPOSITOIRE	<b>A</b>	RH
DIRECTION	<b>G</b>	0
E.F.S. (ÉTABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG)	<b>E</b>	0
MAISON DES PARENTS	<b>D</b>	2

# Votre admission

Les agents du Bureau des entrées (accueil général du Centre Hospitalier) sont à votre service pour accomplir avec vous les formalités et démarches administratives.

Ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 18h, et le samedi de 8h à 12h.

Pour votre sécurité et pour obtenir tout ou partie de la prise en charge de vos frais d'hospitalisation ou de consultation, n'oubliez pas de vous munir des pièces administratives suivantes :

- une **pièce d'identité** (carte d'identité, passeport ou livret de famille),
- votre **carte vitale mise à jour**
- votre carte d'adhérent à une mutuelle en cours de validité: dans le souci de vous faciliter le règlement des frais non couverts par l'assurance maladie, le Centre Hospitalier a passé des conventions avec la plupart des mutuelles dans le souci de vous éviter de régler à l'avance ces frais.



## A noter

Suivant votre situation, il peut vous être demandé de fournir également d'autres documents :

- votre attestation de CMU (couverture médicale universelle),
- volet 2 de la déclaration d'accident du travail (dans le cas d'un accident de travail),
- notification de l'allocation d'Education Spéciale, AES (si vous êtes bénéficiaire de l'Allocation d'Education Spéciale),
- carnet de maternité (si vous êtes une future maman),
- attestation de droit aux soins médicaux gratuits (si vous êtes pensionné de guerre, art. 115),
- imprimé E 111 (si vous êtes ressortissant d'un pays membre de l'Espace Economique Européen ou de la Suisse),
- imprimé E 112 ou SE 352 (si vous êtes ressortissant d'un pays non membre de l'Espace Economique Européen ou de la Suisse).



## ADMISSION PROGRAMMÉE

Lorsqu' une date d'hospitalisation vous a été fixée, vous devez effectuer à l'avance les formalités aux admissions.

## ADMISSION AUX URGENCES

Que vous soyez hospitalisé par l'intermédiaire du service des urgences, ou adressé directement dans une unité de soins, vous devez vous présenter (ou votre accompagnant) aux admissions. Ceci permettra d'établir les documents nécessaires à l'unité de soins et d'obtenir dans les meilleurs délais la prise en charge de vos frais de séjour.

A défaut d'accompagnant, et si votre état de santé ne vous permet pas de vous déplacer, vous devez le signaler au personnel de l'unité de soins.

## CONSULTATIONS

Vous pouvez prendre rendez-vous pour une consultation auprès des différents secrétariats, soit sur place, soit par téléphone.  
*cf fiche en annexe.*

### Activité libérale

Certains chirurgiens, médecins et gynécologues obstétriciens peuvent recevoir dans le cadre de leur activité privée, en consultation, des patients qui en ont exprimé le choix (sans dépassement d'honoraires). Cette possibilité qui vous est offerte n'est jamais une obligation. Au préalable, le praticien ou la secrétaire vous aura informé des tarifs ; vous réglerez directement auprès de lui.

## FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais de séjour varient selon l'unité d'hospitalisation et comprennent l'ensemble des prestations assurées par le Centre Hospitalier. Si vous êtes assuré social, ces frais de séjour sont généralement pris en charge à 80% par l'assurance maladie (sécurité sociale).

La part des frais non prise en charge par la sécurité sociale s'appelle le ticket modérateur. Celui-ci peut être couvert par votre mutuelle ou par la CMUC (Couverture Médicale Universelle Complémentaire). En dehors des cas d'exonération, le ticket modérateur vous sera facturé.

Le forfait journalier représente votre contribution aux dépenses hôtelières (non compris le téléphone et la télévision) ; le tarif est fixé par décret ministériel.

## Chambre individuelle

Ce supplément n'est jamais pris en charge par la Sécurité Sociale même si vous êtes couvert à 100%. Selon votre contrat, votre mutuelle peut vous le rembourser partiellement ou totalement.

## LES EXONÉRATIONS

### Exonération du ticket modérateur

Dans certains cas, le motif de l'hospitalisation (intervention chirurgicale d'un montant ou d'un coefficient fixé par la réglementation et / ou hospitalisation en rapport avec une affection de longue durée reconnue) vous exonérera du ticket modérateur qui sera pris en charge par les services de l'assurance maladie.

### Exonération du ticket modérateur et du forfait journalier

Si vous êtes :

- pensionné de guerre (art. 115)
- accidenté du travail,
- au 6<sup>ème</sup> mois de la grossesse.

Si aucune possibilité de prise en charge des frais d'hospitalisation par un organisme quelconque n'apparaissait, l'établissement peut vous réclamer une provision du montant total engagé en fonction de la durée de séjour.

Avant tout commencement des soins, vous devez, dans

ce cas, être informé de façon complète et précise des conséquences de cette situation, notamment en ce qui concerne le montant des honoraires.

## PAIEMENT

### Vous êtes assuré social

et vous avez fourni votre carte VITALE à jour de vos droits.

Vous aurez à payer en fonction de votre taux de prise en charge par l'assurance maladie et sous réserve des évolutions réglementaires :

- Le ticket modérateur des frais d'hospitalisation
- Une participation sur les actes d'un montant ou d'un coefficient fixé par la réglementation
- Le forfait journalier
- Le montant de la chambre individuelle si vous en bénéficiez suite à votre demande.

Si ces frais sont pris en charge par votre mutuelle, ils pourront lui être facturés directement sous la condition expresse qu'elle ait passé un accord de tiers payant avec le Centre Hospitalier de Cahors.

Sous réserve des évolutions réglementaires,

- si vous êtes assuré social, bénéficiaire d'une prise en charge à 100%,

vous n'aurez à régler que le montant du forfait journalier.

- si vous êtes assuré social, bénéficiaire d'une prise en charge à 80%, vous aurez à régler le montant du ticket modérateur (20% de la tarification journalière et forfait journalier).

### Vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale

La totalité des frais devra être réglée au plus tard le jour de votre sortie.

L'assistante sociale se tient à votre disposition pour vous aider à constituer un dossier en vue d'une ouverture de droits (CMU, AME, prestation extra-légale...).

### Les modalités de paiement

Vous devez impérativement disposer d'un moyen de paiement (espèces, chèque bancaire ou postal, carte bancaire) le jour de votre sortie pour régler les sommes dues.

Pendant votre séjour, vous êtes invité à déposer ces moyens de paiement au coffre du Centre Hospitalier.

Quelle que soit votre situation, présentez-vous aux admissions afin de régulariser votre dossier administratif.

Après information auprès des assistantes sociales, si aucune prise en charge des frais d'hospitalisation par un organisme quelconque n'apparaissait, le Centre Hospitalier est en droit de vous réclamer une provision équivalente à 10 jours d'hospitalisation. Cette provision devra être renouvelée dans le cas où la durée de l'hospitalisation serait supérieure à 10 jours. Avant tout commencement des soins, vous devez, dans ce cas, être informé de façon complète et précise des conséquences de ce choix, notamment en ce qui concerne le montant des honoraires.

## **Vous êtes membre d'un pays de l'Union Européenne**

Il existe des conventions entre la France et les pays membres de l'Union européenne. La Caisse d'assurance maladie française (CPAM) règlera vos frais d'hospitalisation sur la base de la carte européenne de santé au tarif de la législation en vigueur en France, à condition de faire les démarches nécessaires auprès de votre caisse d'assurance dans votre pays d'origine avant votre départ.

## **Vous n'êtes pas membre d'un pays de l'Union Européenne**

Pensez à faire les démarches nécessaires auprès de l'organisme d'assurance dans votre pays d'origine avant votre départ. Communiquez la garantie de paiement ou bien les coordonnées de l'assurance au personnel des admissions.

En l'absence de prise en charge financière, le règlement de vos frais vous sera demandé.



# Votre séjour

## CHAMBRES INDIVIDUELLES OU DOUBLES

Elles sont attribuées sur prescription médicale en fonction de la nature de la pathologie ou de l'état de santé des patients, et également à la demande des patients, sous réserve des disponibilités de l'unité de soins. Vous pouvez disposer d'une chambre individuelle dont le montant peut éventuellement être pris en charge par les mutuelles.

## COURRIER

Le courrier est distribué chaque jour ouvré



dans les unités de soins. Afin d'éviter de longue recherche, demandez à vos correspondants de mentionner vos : nom, prénom, l'unité d'hospitalisation, l'adresse du Centre Hospitalier.

## CULTE

Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite ; faites-en la demande auprès du cadre de santé de l'unité de soins.

## EFFETS PERSONNELS

Ne pas oublier d'apporter votre linge personnel et votre nécessaire de toilette (pyjama, savon, brosse à dents, dentifrice ...).

## MÉDICAMENTS

Si vous suivez habituellement un traitement,



**ne pas oublier de le signaler le plus tôt possible**,

et penser à apporter votre ordonnance. Il est important de prendre exclusivement les médicaments prescrits par le praticien hospitalier.

## REPAS

Les cuisiniers préparent les repas à partir des menus élaborés



par le service Diététique au sein de l'établissement. Quotidiennement, un menu vous est proposé correspondant à vos habitudes alimentaires, que vous aurez précisées.

Si le médecin vous prescrit un régime, vous serez pris en charge par le service diététique qui vous suivra tout au long de votre séjour.

Un petit déjeuner respectant vos habitudes alimentaires vous est proposé dans les unités de soins sauf contre-indication médicale (régime spécifique par exemple).

Un repas « prestige » est servi à toutes les mamans qui ont accouché au Centre hospitalier de Cahors.

## TÉLÉVISION

La télévision est gérée par un organisme



extérieur; il vous propose plusieurs types de forfaits en fonction de votre durée d'hospitalisation. Vous pouvez en demander l'accès en appelant le poste : 8420.

## TÉLÉPHONE

Le téléphone mis à votre disposition vous permet de recevoir des appels. Vous pouvez demander l'accès extérieur en achetant des crédits de communication aux heures ouvrables, aux admissions, ou au standard en dehors des heures d'ouverture. (*tarifs en annexe*).

## DÉPÔT ARGENT ET VALEURS

Le dépôt de biens, quelle que soit la nature des objets, n'est jamais obligatoire. Cependant, ce dépôt est fortement



recommandé puisque le Centre Hospitalier ne peut être tenu pour responsable du vol, de la perte ou de la détérioration que des seuls objets ou valeurs déposés dans les conditions prévues par la loi. Pour les objets non déposés, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée que s'il est apporté la preuve d'une faute de l'établissement ou de l'un de ses agents.

Les objets ou valeurs pourront être récupérés auprès du régisseur, du lundi au vendredi, aux heures d'ouverture.

## PERMISSIONS

A titre exceptionnel, il pourra vous être accordé après avis médical, une permission temporaire d'absence inférieure à 48 heures.

## SÉCURITÉ INCENDIE

Le personnel de l'unité de soins est formé pour assurer votre sécurité en cas d'incendie. Informez-le immédiatement de tout départ de feu. Les plans d'évacuation et consignes de sécurité sont affichés dans les couloirs.

## TABAC , BOISSONS ALCOOLISÉES, HYGIÈNE ALIMENTAIRE

Il est interdit de fumer dans les locaux à usage collectif destinés à l'accueil, aux soins et à l'hébergement des malades (décret du 15/11/07). Il est également interdit d'introduire des boissons alcoolisées dans le Centre Hospitalier. L'établissement, par mesure d'hygiène, n'est pas habilité à distribuer et à stocker les aliments périssables apportés par votre entourage.

## LE SERVICE SOCIAL À VOTRE ÉCOUTE

Une assistante sociale pourra, à votre demande, vous rendre visite dans l'unité d'hospitalisation ou vous donner un rendez-vous. Elle pourra vous aider à résoudre d'éventuelles difficultés d'ordre social ou administratif.

**Elle est disponible du lundi au vendredi de 8h à 17h (05 65 20 50 50).**

## SOINS CONTINUS

Des caméras de surveillance sont installées dans certaines chambres des services de soins de Cardiologie, Neurologie et Chirurgie vasculaire (panneau informatif dans les chambres concernées).

Ce système, mis en place pour votre sécurité, permet en fonction de votre état de santé, de bénéficier d'une surveillance visuelle continue.

Ce système n'enregistre aucune séquence.

## Horaires des repas

Petit déjeuner : à partir de 7h00  
Déjeuner : entre 12h00 et 12h30  
Dîner : entre 18h00 et 19h00

## VOTRE ENTOURAGE

### REPAS ACCOMPAGNANT

Les personnes qui rendent visite aux hospitalisés ont la possibilité de prendre le repas de midi au restaurant du Centre Hospitalier. Le soir, en fonction des possibilités d'accueil de l'unité de soins, le repas peut être servi sur place. Les tickets repas sont en vente au Bureau des entrées, à l'accueil général.

### HÉBERGEMENT

L'hébergement des accompagnants n'est pas prévu dans notre établissement.

Toutefois, la possibilité pour un accompagnant de dormir sur place sera étudiée au cas par cas, dans chaque unité de soins; il faut en faire la demande auprès du cadre de santé.

Par ailleurs, le Centre Hospitalier a mis à disposition des parents des enfants hospitalisés une «Maison des Parents».

## LES VISITES

Les parents et amis sont les bienvenus. Cependant il faut respecter les heures de visite conseillées par l'unité de soins et observer la plus grande discrétion par respect pour les autres patients.



## LA MAISON DES PARENTS

La Maison des Parents est un lieu d'accueil convivial des familles leur permettant d'être proches de leur enfant. Elle comporte 4 chambres à 2 lits (douche, lavabo, WC, pouvant recevoir 2 personnes de la même famille), un salon / salle à manger avec table, chaises, canapé et un coin cuisine avec micro ondes, cafetière, réfrigérateur et vaisselle.

Elle se situe dans le pôle mère enfant.

Les personnes pouvant bénéficier de ce service sont :

- Les mères et/ou pères des nouveaux-nés de néonatalogie qui ne peuvent bénéficier d'une chambre d'hébergement en maternité ,
- Les familles (adulte majeur) ayant un enfant hospitalisé en pédiatrie ou dans une autre unité de soins du Centre Hospitalier de Cahors (un parent reste auprès de l'enfant en pédiatrie),
- Un parent et un enfant éloignés du Centre Hospitalier pour une hospitalisation de jour prévue le lendemain,
- Un frère ou sœur d'enfant hospitalisé avec 1 des 2 parents (ex : vacanciers). A évaluer au cas par cas.

Le forfait de la chambre, petit déjeuner compris est identique au tarif d'hébergement en vigueur dans l'établissement : il peut être pris en charge par certaines mutuelles.

Le règlement se fera auprès de la secrétaire de gynécologie obstétrique aux jours et heures d'ouverture.

Les jours non ouvrables, il se fera par anticipation.

# DROITS & LIBERTÉS

## CHARTES

Se référer aux documents joints au présent livret (à la fin du document).

## INFORMATIONS SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé. Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment.

En revanche, si vos décisions mettent votre vie en danger, il est du devoir du médecin de tout faire pour vous convaincre d'accepter les soins qui s'imposent.

## DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre admission, il est important de désigner par écrit une personne de confiance pour la durée de l'hospitalisation. Cette décision est révocable à tout moment. La personne de confiance peut être un parent,

un proche ou le médecin traitant. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information à cette fin. Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagnera dans vos démarches et assistera aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées sont la **formulation écrite, datée et signée de vos volontés** en matière de soins dans l'hypothèse d'une situation extrême où vous ne seriez plus en état de vous exprimer, et ce uniquement si vous êtes majeur(e). Le décret du 6 février 2006 portant application de la loi du 22 avril 2005 prévoit que vous pouvez, lors de votre admission, rédiger ou mentionner l'existence de vos directives anticipées auprès du cadre de santé de l'unité de soins qui vous reçoit ou du médecin hospitalier qui vous a pris en charge. De cette manière, vous favoriserez la prise en compte par l'équipe médicale de vos souhaits thérapeutiques.

## ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

En vertu de la loi du 4 mars 2002, tout usager du service public hospitalier peut avoir accès à son dossier médical.

Il vous suffit de nous préciser par écrit les modalités de communication que vous envisagez (consultation sur place avec éventuelle remise de copies, envoi des copies, envoi des copies par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet...).

Vous pouvez également demander à bénéficier d'un accompagnement médical organisé par le Centre hospitalier lors de l'accès à votre dossier afin de garantir une bonne compréhension des différentes pièces du dossier.

## DÉLAI DE CONSERVATION DES DOSSIERS MÉDICAUX

Aux termes de l'article R. 1112-7 du code de la santé publique, le dossier médical constitué dans l'établissement de santé doit être conservé pendant vingt ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement. Les dispositions de l'article R. 1112-7 obligent à conserver l'ensemble des informations relatives à un même patient, quelle que soit la date à laquelle elles ont été constituées ou recueillies par l'établissement de santé, tant que le dernier passage de ce patient ne remonte pas à plus de vingt ans.

Les informations concernant la santé des patients sont conservées conformément à la réglementation relative aux archives publiques hospitalières.

## COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

- Articles L. 1112-3, R. 1112-79 à R. 1112-97 du Code de la Santé Publique -

*« Dans chaque établissement de santé, une Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (C.R.U.Q.P.C.) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. »*

Cette commission a vocation à défendre les intérêts des patients, en veillant au respect de leurs droits, à leur information et en étant consultée sur les réclamations formulées.

Toute demande doit être adressée au Directeur du Centre Hospitalier par courrier, ou sur rendez-vous pris auprès

du secrétariat de direction (téléphone : 05.65.20.53.94) afin de rencontrer un membre de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge. (voir également p.21 pour les permanences assurées par les membres de la CRUQPC au sein de l'établissement).

## INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Le Centre Hospitalier de Cahors dispose



d'un système informatique destiné à gérer les données administratives et médicales vous concernant, dans le strict respect du secret professionnel. Sauf opposition de votre part, ces renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation, seront conservés. Vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant. Toute demande doit être adressée au Directeur de l'établissement accompagnée d'un justificatif d'identité.

## IDENTITÉ PROTÉGÉE

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des admissions et au cadre de santé de l'unité que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour dans l'établissement.



## PRÉLÈVEMENT ET DON D'ORGANES

La loi de Bioéthique du 6 août 2004 adopte le principe du consentement présumé : toute personne est considérée consentante au don d'éléments de son corps après sa mort, en vue de greffe, si elle n'a pas manifesté son opposition de son vivant. La loi donne donc le droit de décider individuellement. Si le médecin n'a pas directement connaissance de la volonté du défunt, il doit recueillir le témoignage de la famille sur cette volonté.



Si vous êtes **pour** le don de vos organes et tissus en vue de greffe, dites-le à votre famille pour qu'elle puisse en témoigner, et portez sur vous un document ou une carte de donneur.

Si vous êtes **contre** le don de vos organes et tissus en vue de greffe, dites-le à votre famille pour qu'elle puisse en témoigner, et portez sur vous un document ou inscrivez-vous sur le registre national des refus.

Vous pouvez obtenir des renseignements complémentaires auprès de la Coordination Hospitalière des Prélèvements Multi Organes - et Tissus - [CHPMOT] de l'établissement (05.65.20.53.45).

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

L'établissement met annuellement à disposition du public ses indicateurs de qualité et de sécurité des soins (affichage à l'entrée de l'accueil général). Les derniers résultats figurent sur le site: [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr) ainsi que sur le site internet de l'établissement ([www.ch-cahors.fr](http://www.ch-cahors.fr)).

## BIENTRAITANCE

Une charte sur la bientraitance a été élaborée et tout le personnel du Centre Hospitalier s'est engagé sur le respect des principes de cette charte.

## VOTRE DOULEUR

Le Centre Hospitalier de Cahors dispose d'une équipe mobile composée de professionnels spécialisés dans la prise en charge de la douleur et d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

## VOTRE PARTICIPATION EST ESSENTIELLE

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur. Vous seul pouvez la décrire.

En parlant de votre douleur, vous aidez les médecins et l'équipe soignante à la traiter.

Si vous ne comprenez pas les consignes données par le personnel pour évaluer votre douleur, n'hésitez pas à l'exprimer. Il est parfois possible de vous proposer une autre méthode d'évaluation. Une évaluation précise est indispensable à la mise en œuvre d'un traitement adapté à votre cas.

Dans certains cas, la douleur s'installe et résiste aux thérapeutiques classiques. Elle devient rebelle et peut nécessiter des types de prise en charge différents.

Il existe pour cela une consultation spécialisée de prise en charge de la douleur.

**Equipe mobile  
douleur - soins palliatifs**  
05 65 20 50 64

## HYGIÈNE HOSPITALIÈRE

### LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS, DE QUOI S'AGIT-IL?

Les infections associées aux soins sont les infections qui sont contractées dans un établissement de soins. Elles peuvent être directement liées aux soins ou simplement apparaître indépendamment de tout acte médical (épidémie de grippe par exemple).

**05 65 20 52 03**  
(biologiste hygiéniste)

**05 65 20 51 03**  
(infirmières hygiénistes)

### VOUS ÊTES AUSSI ACTEURS DE LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Il faut savoir que votre corps est porteur de dix fois plus de microbes que de vos propres cellules, et plus particulièrement sur la peau, dans la bouche et l'intestin. Votre hygiène est un facteur important du contrôle de ces infections associées aux soins. Lors de votre toilette, nous vous demandons de bien vouloir utiliser le linge du Centre Hospitalier qui est changé tous les jours.

Lors de certains contrôles, examens ou interventions, votre collaboration vous sera demandée. C'est notamment le cas lors de la préparation cutanée de l'opéré.

Il est, par ailleurs, très fortement déconseillé dans la plupart des unités de soins (une exception est à faire pour la maternité), d'apporter des fleurs coupées ou en pot car cela constitue un réservoir important de microbes.



## Votre sortie

Lors de votre départ du Centre Hospitalier, veuillez vous présenter aux admissions afin de :

- vérifier et faire le point sur votre dossier administratif,
- obtenir en cas de besoin un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation (indispensable aux organismes de sécurité sociale pour le paiement des indemnités journalières, le remboursement des frais de transports, etc...).

## VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE ...

Un questionnaire de satisfaction vous est remis lors de votre séjour. Il est destiné à recueillir vos remarques et suggestions. Nous vous remercions de bien vouloir le remplir soigneusement et le remettre au cadre de santé de l'unité de soins concernée, ou de l'adresser au secrétariat de Direction. Les résultats de l'exploitation de ces questionnaires sont adressés aux responsables des différentes unités de soins de l'établissement. Vos réponses nous permettent ainsi d'améliorer nos prestations. Nous vous remercions de votre participation.

# Hospitalisation à domicile (HAD)

L'hospitalisation à domicile (HAD) est un service d'hospitalisation qui permet une prise en charge médicale et paramédicale complexe continue et coordonnée sur une période définie au domicile du patient.

## Qui peut bénéficier de l'HAD ?

Toute personne qui présente une pathologie grave aiguë ou chronique, évolutive et/ou instable. Ces personnes seraient, en l'absence de l'HAD, hospitalisées dans un établissement traditionnel.

## Comment bénéficier de l'HAD ?

La demande doit émaner d'un médecin qui peut être le médecin traitant ou le médecin spécialiste hospitalier ou libéral. L'admission en HAD est soumise à l'accord du patient, de sa famille et du médecin traitant. Elle est validée par le médecin coordinateur de l'HAD par délégation du Directeur du Centre Hospitalier.

## Quelle prise en charge ?

L'HAD est avant tout une hospitalisation. Elle assure la prise en charge des différents frais médicaux, paramédicaux, des examens complémentaires, de la pharmacie, des consultations et des transports.

Cette prise en charge est soumise à condition :

- elle doit être en lien direct avec l'admission en HAD et/ou s'intègre dans un projet thérapeutique en soins continus,
- elle couvre la totalité des frais si la pathologie entre dans le cadre de l'ALD 30,
- elle fera intervenir la mutuelle pour le ticket modérateur. Si le patient n'a pas de mutuelle, il s'engage à régler le coût du ticket modérateur.

En HAD, le forfait journalier correspondant aux prestations hôtelières n'est pas dû.

## Contact

05 65 20 53 62

# Associations partenaires

## Agir pour mieux vivre

Soins à domicile.

## Alzheimer 46

Ecoute et soutien, information et accompagnement

## Association familiale à domicile

Prestations de services.

## Association de soins palliatifs

Intervention de bénévoles, titulaires d'un agrément, auprès des personnes qui en expriment le souhait auprès du coordinateur du bénévolat.

## ADOT 46 - Dons d'organe - Dons de vie

Pour tous renseignements relatifs aux dons d'organes, de moelle osseuse.

## Hôpital Sourire

Offrir le sourire au coeur de l'hôpital.

## ICARE 46

Réseau de professionnels de santé au service des patients et de leur entourage.

## Ligue contre le cancer

Information, sensibilisation, prévention et soutien pour la lutte contre le cancer.

**Permanences dans l'établissement assurées les mardis (14h-16h) et jeudis (10h-12h).**

Contact : 05.65.35.23.70.

## REVIH 46

Centre d'accueil, de suivi, d'orientation toxicomanies et dépendances.

## Solidarité Allaitement

Information et soutien aux femmes allaitantes.

## Visites des Malades en Etablissements Hospitaliers (VMEH)

Visites régulières de bénévoles pour apporter de la chaleur humaine au sein de l'établissement.

## ASSOCIATIONS REPRÉSENTANTES DES USAGERS

Quatre associations ont été désignées pour représenter les usagers au sein de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC), cf p. 16 : Association Alzheimer 46, ANDAR (Association Nationale de Défense contre l'Arthrite Rhumatoïde), Ligue contre le Cancer, UFC Que Choisir.

## Tous les 2<sup>ème</sup> mercredis de chaque mois

(de 14h à 16h), elles assurent une permanence dans les locaux de l'établissement, et vous reçoivent également sur rendez-vous.

Contact et renseignements complémentaires :  
05.65.20.53.94.



# Charte de la personne hospitalisée



## Usagers, vos droits

### Charte de la personne hospitalisée

#### Principes généraux\*

Article n° 1183623, 1183624, 1183625, 1183626, 1183627 du 2 mars 2008 relatif aux droits des personnes hospitalisées et complété aux articles de la présente charte



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Les services publics hospitaliers ont **l'obligation de tous**, en particulier aux personnes handicapées et, en son absence, aux personnes sans ressources sociales. Il est respecté sans restriction l'autonomie.



Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils ont l'obligation de garantir la qualité de l'accueil et de garantir tout ce qu'il faut pour assurer à chacun une vie saine, avec des conditions particulières à la fois de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **compréhensible et loyale**. Les personnes hospitalisées participent aux soins thérapeutiques qui les concernent. Elles ont le droit de faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué après la **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne capable peut exprimer son refus à tout moment de sa vie ou de son corps thérapeutiques.



Les **soins** sont adaptés à la personne, notamment, pour les personnes participant à une recherche médicale, pour la fois et l'efficacité des soins et profitez du corps humain et pour les soins de rééducation.



Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche médicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques probables. **Son accord est libre et par écrit**. Ses refus restent sans conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



Les personnes hospitalisées peuvent, sans restriction, porter un **voile à leur visage** afin de préserver leur dignité et leur liberté de conscience.



Les personnes hospitalisées ont **droit à leur dignité**. Les organismes sont responsables. Leur identité est préservée ainsi que sa confidentialité.



Les responsabilités des soins sont garanties à toute personne ainsi que la **neutralité des soins** et l'absence de discrimination, administrative, religieuse et sociale qui la concernent.



Les personnes hospitalisées (ou non) respectent les lois de la République et ont **droit à leur liberté de conscience**. Sous certaines conditions, elles ont le droit de faire connaître leur religion.



Les personnes hospitalisées peuvent exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'ils reçoivent. Elles ont le droit de faire connaître, sans restriction, leurs observations aux usagers et de la qualité de la prise en charge, notamment, au regard des traitements reçus. Toute personne capable a le droit d'être informée dans une responsabilité de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle subit, dans la mesure d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.santepubliquefrance.fr](http://www.santepubliquefrance.fr)

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

# Charte de l'enfant hospitalisé

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

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, adaptés 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 minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

6

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services pour adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs et 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 bientraitance

*La bientraitance est une manière d'être, d'agir et de dire ; soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. Elle repose sur des bonnes pratiques, des qualifications, des compétences ainsi que sur l'éthique et la conscience professionnelle. La bientraitance implique une certaine réciprocité : la reconnaissance de l'un dans sa souffrance et de l'autre dans ses missions.*

1. **Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de la personne soignée.
2. **Garantir** une prise en charge pluridisciplinaire individualisée conforme aux bonnes pratiques.
3. **Evaluer et prendre** en charge la douleur physique et/ou morale avec une attention constante.
4. **Favoriser** l'accès à une information personnalisée et **respecter** le tissu social.
5. **Accompagner** la personne et ses proches en adoptant une communication empathique.
6. **S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives à la personne soignée.
7. **Garantir** à la personne soignée la prise en compte de sa liberté de choix et de décision.
8. **Mettre** tout en oeuvre pour respecter la dignité et l'intimité de la personne soignée lors de sa prise en charge.
9. **Rechercher** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène et de transport.
10. **Evaluer et prendre** en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans une dynamique d'amélioration continue des services proposés.

*Le professionnel du Centre Hospitalier de Cahors s'engage sur le respect des principes de cette charte.*







# Notes personnelles

Vertical column of 28 horizontal dashed lines for notes.

Vertical column of 28 horizontal dashed lines for notes.

Vertical column of 28 horizontal dashed lines for notes.



**Centre hospitalier de Cahors, mars 2016**

**Crédit photos :**

**Cardete & Huet Architectes**

**Photothèque du Centre Hospitalier de Cahors**

**Imprimé en interne**

Centre Hospitalier de Cahors  
Groupement Hospitalier du Territoire du LOT  
52, place Bergon BP 50269 – 46000 CAHORS cedex  
Tél. : 05 65 20 50 50- Fax : 05 65 20 50 51 - [www.ch-cahors.fr](http://www.ch-cahors.fr)