

HNO

Hôpitaux
Nord-Ouest
Tarare-Grandris

Livret d'accueil

Bienvenue à l'hôpital





**Hôpitaux
Nord-Ouest**
Tarare-Grandris

Bienvenue à l'Hôpital de Tarare,

Vous-même ou l'un de vos proches allez séjourner dans notre hôpital.

Toutes nos équipes sont soucieuses de vous apporter des soins de qualité, appropriés et un réconfort permanent.

En complément, à travers ce guide, nous souhaitons vous fournir toutes les informations nécessaires pour que votre séjour se passe dans les meilleures conditions possibles.

L'une de nos priorités est de garantir le respect des droits de chaque usager. Votre bien-être, votre sécurité et votre dignité sont au cœur de notre mission. Conformément aux principes qui régissent l'accès aux soins, nous veillerons à ce que vous soyez pleinement informé de vos droits, des démarches à suivre et des services à votre disposition.

Sachez que, en tant qu'usager, vous avez des droits que nous nous engageons à respecter tout au long de votre parcours de soins. Vous avez le droit à la qualité des soins, à l'information, à la confidentialité, ainsi qu'à la participation active à vos choix de traitement.

Ce livret a pour objectif de faciliter votre expérience au sein de notre hôpital. Nous vous encourageons à prendre connaissance des informations qu'il contient et à nous faire part de vos questions ou préoccupations.

Nous vous souhaitons un séjour aussi agréable et serein que possible et restons à votre disposition pour vous accompagner à chaque étape de votre prise en charge.

Anne METZINGER
Directeur délégué

Dr Raphaël BRILLAND
Président de
la commission médicale
d'établissement

Anne-Laure BOIZA
Cadre supérieure
de santé

Sommaire



Horaires et coordonnées utiles	4
Présentation de l'hôpital de Tarare Grandris	5
Préparer votre séjour	6
› Le portail myHNO	
› Les éléments indispensables	
› Avez-vous désigné votre personne de confiance et votre personne à prévenir ?	
› Avez-vous renseigné vos directives anticipées ?	
Votre admission	8
› Les formalités administratives pour une hospitalisation	
› Les frais de séjour	
Votre séjour	10
› Vos interlocuteurs	
› Les visites	
› La restauration	
› L'accès téléphone & télévision	
› Recevoir et envoyer du courrier	
› À votre côté durant votre séjour	
Votre sortie	12
› Les formalités administratives de votre sortie	
› Le transport après hospitalisation	
› Votre questionnaire de satisfaction et l'enquête E.satis	
Vos droits et vos devoirs	13
› La protection des données à caractère personnel	
› Le dossier médical informatisé et la collecte des données	
› Vos droits	
› Vos responsabilités	
Infos santé	16
› La qualité et la sécurité des soins	
› La prise en charge de la douleur	
› La lutte contre les infections nosocomiales	
› L'exposition aux rayons ionisants	
› Les médicaments	
› Le don d'organe	
Annexe	18
› Principes généraux de la charte de la personne hospitalisée	
› Notre politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins	
♦ <i>Pour les personnes hospitalisées à l'UCSG, voir document annexe.</i>	

Horaires & coordonnées



- **Standard de l'hôpital**

Tél : 04 74 05 46 46
(9 en interne)

- **Bureau des entrées**

Tél : 04 74 05 48 80

Du lundi au vendredi, de 8h à 18h

- **Secrétariat médical**

Médecine & SMR

Tél : 04 74 05 46 27

Du lundi au vendredi, de 8h à 17h30

- **Secrétariat médical**
Court Séjour Gériatrique

Tél : 04 74 05 47 71

Du lundi au vendredi, de 9h à 16h30
sauf mercredi, de 9h à 12h30

- **Accueil des urgences : 04 74 05 46 00**

- **Consultations externes : 04 74 05 46 20**

- **Consultations PASS : 06 32 44 43 08**

- **Centre Périnatal : 04 74 05 46 10**

- **Unité ambulatoire : 04 74 05 46 90**

- **Imagerie médicale : 04 74 05 46 30**

- **Pharmacie : 04 74 05 48 56**

- **ELSA : 04 74 05 33 60**

(Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie)

Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes :

- **EHPAD de la Clairière : 04 74 05 47 40**

- **EHPAD de Grandris : 04 74 03 02 58**

Hôpitaux Nord-Ouest : l'hôpital de Tarare Grandris



Un service des urgences

Disponible **24 heures/24**, le service des urgences de Tarare dispose d'un SMUR et d'une unité d'hospitalisation de courte durée (8 lits d'UHCD).

Un pôle imagerie

Le pôle d'imagerie médicale est **complet et moderne**. Il propose scanner, radiographie, échographie, doppler, mammographie, panoramique dentaire et, prochainement, IRM.

Pour l'interprétation des examens de scanner, l'utilisation de la **téléradiologie** permet d'assurer la continuité et la permanence des soins la nuit et les week-end. Elle permet à l'équipe hospitalière en contact direct avec le patient d'avoir l'avis d'un médecin radiologue situé à distance du lieu de l'examen.

Un plateau de consultations

À Tarare, plus de **30 consultations de spécialités** sont accessibles : gastro-entérologie, cardiologie, pneumologie, centre de périnatalité, neurologie, oto-rhino-laryngologie, infectiologie... et chirurgies de spécialités. Une **Permanence d'Accès aux Soins** (PASS) accueille également des personnes en situation de précarité qui ne peuvent accéder aux soins et à ces spécialités médicales (absence de couverture sociale...).

Une Équipe de Liaison & de Soins en Addictologie (E.L.S.A)

L'E.L.S.A propose une **évaluation ainsi qu'un accès aux soins** et un suivi pour les personnes ayant des problèmes d'addiction.

Une unité ambulatoire

Au sein du bloc opératoire de l'hôpital de Tarare sont réalisés des **actes d'endoscopie et de chirurgie dentaire**.

L'unité accueille également l'**hôpital de jour** en diabétologie ainsi que les consultations de gastro-entérologie et d'anesthésiologie.

Les services d'hospitalisation

Les **services de médecine polyvalente** reçoivent des patients en suite d'urgence mais aussi en hospitalisation programmée pour surveillance, bilans, diagnostics et soins médicaux.

Le **service de Soins Médicaux et Réadaptation (SMR)** accueille des patients au terme d'un séjour hospitalier lorsqu'un suivi médical spécifique et/ou en rééducation fonctionnelle s'avère nécessaire.

L'**Unité de Court Séjour Gériatrique** assure la prise en charge médicale de patients âgés polyopathologiques présentant des critères de fragilité nécessitant un bilan global (L'UCSG est située à l'EHPAD de la Clairière)

Un plateau de rééducation

Il accueille des professionnels de la rééducation et réadaptation : éducateur en activité physique adapté, kinésithérapeute, ergothérapeute, orthophoniste.

Un service social

Le rôle du service social est **d'informer, orienter et soutenir** le patient et son entourage dans les démarches administratives et de l'accompagner dans son retour à domicile.

Deux EHPAD

L'Hôpital de Tarare Grandris dispose de **332 places en Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)**.

Ces établissements disposent d'unités de vie spécifiques sécurisées dédiées aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et de Pôles d'Activités et de Soins Adaptés (PASA).

Un accueil de jour et un accueil de nuit existent également sur Grandris.

Un Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD)

Le site de Grandris dispose d'un SSIAD qui intervient pour **des soins sur prescription médicale** au domicile des patients des cantons de Lamuresur-Azergues et du Bois d'Oingt. Le SSIAD dispense des soins à domicile à des personnes âgées, malades ou en perte d'autonomie.



Préparer votre séjour

Le portail myHNO

Le portail patient myHNO, accessible depuis un ordinateur ou depuis un smartphone, met à votre disposition un espace personnalisé et sécurisé pour prendre vos rendez-vous et effectuer les formalités d'admission directement en ligne.

Un véritable gain de temps !

Pour accéder au portail, connectez-vous au site :

myhno.
sante-ra.fr



Le portail myHNO propose :

◆ Une prise de rendez-vous simplifiée

Choisissez à tout moment le jour et l'horaire qui vous convient. Vous pouvez annuler ou reporter votre rendez-vous en 1 clic.

◆ Vos documents à portée de clic

Retrouvez vos comptes rendus d'examen, de consultation, d'hospitalisation et d'opération.

Bientôt, vos ordonnances signées, immédiatement disponibles après vos téléconsultations et faciles à retrouver.

◆ A l'hôpital, un accès direct à nos services de soins

Si votre profil est à jour avec l'ensemble des documents administratifs nécessaires (carte vitale, carte de mutuelle ...), vous n'avez pas besoin d'être enregistré à l'accueil de l'hôpital avant votre rendez-vous. Vous gagnez du temps à votre arrivée et vous pouvez rejoindre directement l'espace de consultations de votre médecin.

◆ Des données conservées en toute sécurité

myHNO respecte le règlement général sur la protection des données (RGPD).



Le saviez-vous ?

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique proposé par l'Assurance Maladie qui conserve et sécurise vos informations de santé. Depuis début 2022, le DMP est intégré dans l'espace numérique de santé appelé « Mon espace santé » qui vous permet, entre autre, de partager vos informations de santé avec les professionnels de santé de votre choix dans le cadre de votre parcours de soins. Ce service sécurisé propose un accès à une messagerie sécurisée de santé, à un agenda e-santé, et à un catalogue d'applications référencées par l'État.

Toutes les informations sur :
www.monespacesante.fr



Les éléments indispensables

Le jour de l'hospitalisation, vous devrez vous présenter avec vos effets personnels pour votre hygiène corporelle et vestimentaire en quantité suffisante pour la durée de votre séjour.

● Dans votre valise :

- Nécessaire de toilette : gel douche, brosse à dents, dentifrice et serviettes de toilettes
- Des vêtements confortables : pyjamas, joggings, pantoufles, sous-vêtements et chaussettes
- Un sac pour votre linge sale
- Vos prothèses auditives, dentaires et lunettes de vue (avec boîte de rangement étiquetée à votre nom, prénom et date de naissance)

Important : Laissez vos objets de valeur à la maison, l'établissement ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de vol.

● Munissez-vous également de :

- Votre convocation
- Vos ordonnances ou liste des traitements en cours
- Vos derniers bilans biologiques et/ou radiologiques
- Votre carte de groupe sanguin



Avez-vous désigné :

• Votre « Personne de confiance » ?

Pensez à la désigner **avant votre hospitalisation** en vous rendant sur le site officiel du ministère de la santé. Vous pouvez également demander le formulaire au moment de votre hospitalisation. Le document doit être signé par la personne que vous avez choisie. Ce choix, révocable à tout moment, non obligatoire mais fortement recommandé, sera valable pour les séjours à venir.

• Votre personne à prévenir ?

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement particulier au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement, fin du séjour et sortie de l'établissement...).

La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

Avez-vous renseigné vos directives anticipées ?

Toute personne majeure peut faire une déclaration écrite appelée directives anticipées pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Les directives anticipées peuvent aider les médecins à prendre des décisions sur les soins à donner si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté. Ce document peut être constitué d'un simple feuillet dans lequel seront indiqués des informations non médicales, des souhaits divers et aborder des circonstances précises pour lesquelles votre volonté s'imposera au médecin.

Comment les rédiger ?

Elles doivent prendre la forme d'un document écrit, daté et signé. Le document est manuscrit ou dactylographié. Il se fait sur papier libre ou sur un formulaire remis sur simple demande auprès des équipes. N'hésitez pas à en discuter avec votre médecin traitant ou tout autre médecin qui vous suit au long cours et à consulter le site Service-Public.fr.

i

En savoir plus

La personne de confiance est choisie librement dans votre entourage. Elle est utile pour les personnes qui ont besoin d'aide dans leurs entretiens avec des personnels de santé. **Cette personne peut être amenée à témoigner de votre volonté si vous ne pouvez pas vous exprimer.** Il est conseillé de donner les directives à la personne de confiance. La personne de confiance n'a pas accès au dossier médical.

Personne de confiance

www.service-public.gouv.fr/particulier/vosdroits/R32748



Directives anticipées

www.service-public.gouv.fr/particulier/vosdroits/R32010



Votre entrée à l'hôpital

Les formalités administratives pour une hospitalisation

• Au bureau des entrées

Pour la constitution de votre dossier administratif, présentez les documents suivants :

- Carte d'identité, passeport ou titre de séjour
- Convocation ou bon d'admission
- Carte vitale, carte CMU ou AME
- Carte de mutuelle



Si vous ne souhaitez pas que votre présence et votre numéro de chambre soient indiqués à vos proches, **vous pouvez demander la mise en « séjour confidentiel » au moment de votre admission uniquement** : votre présence dans l'établissement ne sera pas confirmée par nos agents.

Afin de recueillir votre satisfaction, confiez-nous votre adresse mail : votre avis est primordial pour nous aider à progresser.

• Dans le service d'hospitalisation

Présentez vos documents médicaux si nécessaire ainsi que vos ordonnances ou listes des traitements en cours.

Le bracelet d'identité est votre passeport pour vous identifier tout au long de votre séjour. C'est le reflet de votre état civil.

Les confusions d'identités sont ainsi écartées. Son port est indispensable.

• Vos objets de valeur

Lors de votre hospitalisation, vous devez venir sans objet ni bijoux de valeur (nous vous conseillons également de retirer votre alliance), qui sont sources de transmission de bactéries et peuvent gêner les soins. Si vous êtes hospitalisé en urgence, un accès au coffre est possible pour les bijoux, les moyens de paiement, les espèces (portefeuille). Un inventaire sera alors réalisé. Les objets volumineux (sac à main, ordinateur, tablette...) ne sont pas acceptés. Pour récupérer vos objets, présentez-vous au bureau des entrées avec le double de votre inventaire et votre pièce d'identité.



Le saviez-vous ?

L'utilisation de l'Identité Nationale de Santé (INS) pour référencer les données de santé est **obligatoire depuis le 1er janvier 2021**.

Pour la majorité des usagers, le matricule INS correspond au numéro de sécurité sociale utilisé pour le remboursement des soins. L'INS facilite l'échange des données de santé entre l'ensemble des acteurs intervenant dans votre prise en charge, notamment pour l'alimentation du Dossier Médical Partagé (DMP).

Sans INS, aucun échange dématérialisé n'est possible.

Les Hôpitaux Nord-Ouest valident automatiquement votre INS mais si celui-ci n'est pas qualifié, il vous faudra réaliser des démarches. Un ordinateur est à votre disposition dans le hall de l'hôpital pour vous y aider (vous munir de la copie de votre extrait de naissance et de votre livret de famille).

Les frais de séjour *

* à la date d'édition du livret et selon évolution des tarifs de l'Assurance Maladie

L'Hôpital Nord-Ouest Tarare Grandris n'applique aucun dépassement d'honoraires.

Aucune avance de frais ne vous sera demandée si votre caisse de sécurité sociale (CPAM) et votre mutuelle assurent la prise en charge.

À votre sortie, la part restant à votre charge ou à celle de votre mutuelle est calculée sur la base des tarifs par spécialités que vous trouverez affichés dans le sas du hall de l'hôpital ainsi qu'à l'entrée des services du plateau d'hospitalisation.

- ◆ Le forfait journalier est de **20 €** par jour (depuis le 01/01/2018).
- ◆ Le ticket modérateur (part non prise en charge par l'Assurance Maladie) est dû chaque jour, sauf le jour de sortie.
- ◆ La participation forfaitaire est de **24 €** (depuis le 01/01/2019) dans le cas d'un acte médical exonérant.
- ◆ Le tarif d'une chambre seule dans le cas d'une hospitalisation complète est de **50 €** par jour.

i

En savoir plus

En cas d'impossibilité ou de difficulté à régler tout ou partie des frais de séjour, signalez-le à votre arrivée au bureau des entrées.

Le service social peut vous aider dans vos démarches.

Vous devez régler la totalité de vos frais d'hospitalisation si vous ne bénéficiez pas d'un régime social en France (assuré social).





Votre séjour

Vos interlocuteurs

- **Le cadre de santé** du service est votre interlocuteur privilégié lors de votre hospitalisation.
- **Le médecin** : Vous pouvez le rencontrer en prenant rendez-vous auprès du secrétariat médical.
- **Les infirmier(e)s et les aides-soignant(e)s** participent à votre prise en charge et contribuent à la qualité des soins.
- **Les agents de service** sont chargés de l'entretien des locaux, participent à votre confort et à la fonction hôtelière.

Les visites

Le nombre de visiteurs ne doit pas dépasser 2 personnes par chambre. Elles ne sont pas autorisées pour les enfants de moins de 15 ans (sauf cas particulier). Si les circonstances l'exigent (situation sanitaire, plan blanc...) les visites peuvent être suspendues ou les horaires modifiés.

Attention, certains secteurs à risques (isolement) peuvent avoir des règles spécifiques.

Les visites dans les services sont autorisées tous les jours **de 13h à 19 h**.

Pour toute question concernant les visites, les horaires ou règles spécifiques, renseignez-vous auprès du cadre de santé ou des équipes soignantes.

La restauration

• La cafétéria

La cafétéria est ouverte :
du lundi au vendredi
de 9h à 16h00
(repas chaud entre 12h et 14h30
uniquement).

Selon les circonstances, la cafétéria peut exceptionnellement être fermée ou réservée au personnel hospitalier.

• Le repas pour un accompagnant

Le repas pour un visiteur qui accompagne un patient hospitalisé doit être commandé aux soignants du service :

- La veille avant 12h pour un repas du mardi au vendredi
- Le vendredi avant 12h pour un repas le samedi, dimanche ou lundi

Coût d'un repas pour un accompagnant : 9 €.



L'accès téléphone et télévision

(sur l'hôpital, en médecine et SMR uniquement)

Si vous souhaitez avoir le téléphone et/ou la télévision dans votre chambre, suivez la marche à suivre.

- Depuis le site internet du gestionnaire. :

www.soframedia.fr



En composant le **100** depuis le téléphone de votre chambre ou en appelant le : **03 27 09 27 92** (ligne extérieur ou portable).

En vous rendant à la permanence du gestionnaire dans le Hall de l'hôpital :

du lundi au vendredi de 14h à 17h

Pour être appelé de l'extérieur, il faut composer le :

04 74 05 86 59 puis composer le code du poste de la chambre désirée.

Recevoir et envoyer du courrier

Le courrier à l'arrivée est distribué tous les jours ouvrables. Le départ du courrier s'effectue via une boîte aux lettres installées à l'entrée extérieure de l'hôpital.

À votre côté durant votre séjour

• Le référent handicap

Les Hôpitaux Nord-Ouest Tarare Grandris s'engagent à vous accompagner tout au long de votre parcours, afin de vous garantir un accès aux soins de qualité. Ce dispositif s'adresse à toute personne en situation de handicap pour un accompagnement adapté à vos besoins.

Votre contact : référent handicap (cadre de santé) : 04 74 05 46 82

• Les associations et intervenants extérieurs

Des associations sont présentes au sein de l'hôpital pour vous accompagner pendant votre séjour.

L'association PELICAN accompagne les patients en fin de vie.

Email : pelican.asso@gmail.com - Tél : 04 74 05 70 45

Une socio-esthéticienne qui pratique le soin esthétique et le toucher massage passe chaque semaine sur rendez-vous auprès de patients hospitalisés au SMR.

Renseignez-vous auprès des équipes soignantes.

• Les cultes

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité.

Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses dans les limites du respect de la laïcité applicable au service public, du bon fonctionnement du service, de la sécurité de soins et de la tranquillité des autres usagers.



En savoir plus

Si vous souhaitez rencontrer un ministre du culte de votre choix, **merci de vous adresser aux professionnels de santé** du service qui vous informeront des possibilités.



À la fin de votre séjour hospitalier

Les formalités administratives de votre sortie

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin du service. Les documents personnels ainsi que ceux nécessaires à la poursuite de votre traitement vous seront remis (certificats médicaux, ordonnances, arrêt maladie, courrier au médecin traitant...).

Avant de quitter l'hôpital, vous vous acquitterez des frais restant éventuellement à votre charge (ticket modérateur, forfait journalier, supplément de chambre particulière). Si le règlement ne peut être effectué à l'hôpital, une facture sera adressée à votre domicile.

Vous recevrez un bulletin de situation précisant la durée de l'hospitalisation. Ce document pourra vous être réclamé par les organismes de sécurité sociale, les mutuelles et votre employeur.

Le transport après hospitalisation

Si votre état de santé exige un transport sanitaire (ambulance ou véhicule sanitaire léger ou taxi conventionné), il doit être prescrit par le médecin.

Pour une distance supérieure à 150 km, une demande d'entente préalable auprès de la CPAM est obligatoire.

Le transport en ambulance est strictement réservé aux personnes nécessitant un brancardage, un transport en position allongée, dans des conditions d'asepsie ou l'administration d'oxygène.

Les transports intervenant dans le cadre de permissions de sortie s'effectuent à vos frais.



Le saviez-vous ?

La prise en charge par la caisse d'assurance maladie des frais de transport effectué par une ambulance, un VSL ou un taxi **n'est pas systématique.**

Votre avis est précieux !

◆ Un questionnaire de satisfaction vous sera remis par les soignants du service dans lequel vous avez été pris en charge.

N'oubliez pas de le remplir et de le rendre aux soignants ou de le déposer dans les urnes prévues à cet effet. Votre avis est important pour témoigner de votre expérience et nous aider à nous améliorer.

◆ Si vous possédez une adresse mail et que vous nous l'avez communiquée, vous recevrez dans les quinze jours suivant votre sortie d'hospitalisation, un mail contenant un lien sécurisé et personnel qui vous permettra de renseigner le dispositif national d'enquête E-SATIS sous un délai de 10 jours.

hno Hôpitaux Nord-Ouest Tarare-Grandjeu
C.S.B.

QUESTIONNAIRE de SATISFACTION

Nord-Ouest. Dans le cadre de sa démarche qualité, questionnaire afin de mesurer votre satisfaction sur des éléments essentiels de votre séjour. Toutes les observations, les suggestions et critiques de la part de nos patients sont prises en considération afin d'améliorer la qualité des prestations. Les messages de félicitations sont également les bienvenus.

Nous vous remercions de prendre quelques instants de votre temps pour le remplir. Merci de cocher les cases ci-dessous.

Service : _____ Date de sortie : _____

Date d'entrée : _____

	TRÈS SATISFAISANT	SATISFAISANT	PEU SATISFAISANT	PAS SATISFAISANT
ACCUEIL	😊	🙂	😐	😞
Accès et signalisation				
Accueil administratif				
Accueil dans le service				
PRISE EN CHARGE				
Relation avec l'équipe médicale				
Bonne ou mauvaise l'équipe soignante				
Qualité d'écoute				
Respect de l'intimité				
Prise en charge de la douleur				
Bienveillance *				

* Bienveillance : attitude et écoute des professionnels qui répondent à vos besoins et demandes et qui respectent vos choix et refus.

Informations et liens utiles
 Les données personnelles sont recueillies en vue de vous apporter une meilleure réponse. Ces données sont destinées à la Direction de la Qualité. Elles sont conservées au maximum 6 mois à compter de la réception du questionnaire. Pour toute question relative à la protection des données personnelles ou la structure de nos données, veuillez nous adresser un courriel à notre délégué à la protection des données à : dpd@hopitauxnordouest.fr

Vos droits et vos responsabilités

La protection des données à caractère personnel

(Loi Informatique et Libertés, du 06 janvier 1978, modifiée)

Nous sommes soucieux de préserver la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles et de protéger votre vie privée. Dans le cadre de votre prise en charge, l'établissement met en œuvre des traitements de données informatisées placés sous sa responsabilité.

Dossier patient informatisé et collecte des données

Le dossier patient informatisé est destiné à faciliter la gestion de votre dossier et à améliorer ainsi votre prise en charge. Son accès est réservé à l'équipe médicale et paramédicale qui vous suit.

• Pourquoi collectons-nous vos données personnelles ?

Nous collectons et traitons vos données personnelles afin de :

- Organiser votre prise en charge : constituer et gérer votre dossier médical et votre dossier administratif, y compris la facturation. La tenue d'un dossier du patient est rendue obligatoire par l'article R.1112-2 du code de la santé publique.
- Piloter les services de soins et vous garantir une prise en charge adaptée.
- Organiser votre parcours de soins sur le territoire de santé. Dans le respect de la qualité et de la sécurité des soins et conformément aux réglementations.



En savoir plus

Vos données sont traitées au sein de notre système d'information le temps de votre prise en charge, puis archivées suivant les durées de conservation légales précisées dans le code de la santé publique.

Le dossier médical est conservé **20 ans** à compter de la dernière venue dans l'établissement.

Le dossier médical d'un enfant sera conservé jusqu'à ses 28 ans.

Un dossier transfusionnel est conservé 30 ans à partir de la dernière venue.

Le dossier d'un patient décédé est conservé pendant une durée de 10 ans après la date du décès.



Le saviez-vous ?

Lors de votre prise en charge, l'établissement collecte vos données administratives (identité, numéro de sécurité sociale, coordonnées...) et médico-sociales (état de santé, résultats d'examen, ...).

• Vos données personnelles peuvent-elles être réutilisées ?

- Oui, une fois vos données rendues anonymes, pour un usage interne ou dans le cadre d'études nationales épidémiologiques et de prévention du risque infectieux ou encore pour produire des indicateurs nationaux réglementaires (ex : IQSS, Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins).
- Si vous ne vous y êtes pas opposé, pour alimenter des bases de données non nominatives, dans le cadre de projets nationaux de santé publique.

• Qui a accès à vos données personnelles ?

- Les professionnels médicaux et paramédicaux qui vous prennent en charge dans le respect du secret professionnel et dans la limite des données nécessaires à l'exercice de leur mission. Le partage de vos informations avec un professionnel n'appartenant pas à votre équipe de soins fera l'objet d'un consentement préalable systématique et écrit de votre part.
- Le médecin responsable et les professionnels habilités du département d'information médicale.
- Les professionnels des services administratifs en lien avec votre dossier administratif.
- Certains personnels ou prestataires intervenant pour le compte et sur instructions de l'établissement.

• Qui est destinataire de vos données personnelles ?

- ✓ Certaines informations sont susceptibles d'être partagées avec d'autres professionnels de santé dans le cadre de la continuité de vos soins
- ✓ Certaines de vos données peuvent être transmises à des tiers autorisés réglementairement (exemple : la Caisse d'Assurance Maladie). Vos données ne sont pas communiquées à d'autres destinataires sans votre consentement préalable.

• Sur quelle base légale sont traitées vos données personnelles ?

Les traitements mis en œuvre par l'établissement s'inscrivent, selon les cas, dans le cadre d'une mission d'intérêt public dont est investi l'établissement, d'une obligation légale, de la sauvegarde des intérêts vitaux ou encore d'un intérêt légitime poursuivi par les Hôpitaux Nord-Ouest.

Vos droits

• Quels droits avez-vous sur vos données personnelles ?

Vous disposez du droit d'accéder aux informations consultables de vos dossiers, conformément aux dispositions du code de la santé publique. Sous certaines conditions, vous pouvez demander leur rectification, à en limiter leur utilisation, ou encore vous opposer à leur traitement sauf si ce traitement répond à une obligation légale. Pour toute question relative à la protection des données, vous pouvez saisir notre déléguée à la protection des données : dpo-rnbd@hno.fr. Si vous estimez, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez également adresser une réclamation à la CNIL .

• Comment accéder à votre dossier médical ?

Pour toute demande relative au dossier médical : vous devez adresser une demande écrite à la direction de l'Hôpital, accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité. L'obtention du dossier interviendra dans un délai de 48h à 8 jours, 2 mois pour les informations de plus de 5 ans. Elle est soumise à des frais (reprographie, acheminement...). La demande est à faire par mail ou par courrier postal à :



En savoir plus

La Commission Des Usagers est chargée de contribuer à la politique d'accueil et à la qualité de la prise en charge des patients, veiller au respect des droits des usagers et analyser les plaintes et réclamations reçues et les retours des questionnaires de satisfaction.

La CDU est composée de **2 représentants des usagers, d'un représentant de l'hôpital, d'un médiateur médical et d'un médiateur para médical.**

Tous sont astreints au secret professionnel.

..... Hôpital de Tarare, service des archives
..... 6, Bd Garibaldi - 69170 TARARE
..... archives.cht@hno.fr

• En cas de difficultés lors de votre prise en charge en service de soins

L'ensemble des professionnels se mobilisent pour vous assurer la meilleure prise en charge.

Si néanmoins vous étiez insatisfait durant votre séjour, faites-en part au cadre de santé. Il est essentiel de pouvoir en discuter avec vous alors que vous êtes encore hospitalisé.

Vous avez également la possibilité de contacter :

◆ Les représentants des usagers :

Les représentants des usagers sont des membres bénévoles d'associations agréées par le ministère de la santé. Ils sont désignés par arrêté de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et peuvent vous renseigner sur les thématiques relatives aux droits des patients.



Le saviez-vous ?

Le service « **Mon Espace santé** » est un espace numérique personnel sécurisé d'échange et de stockage de vos données de santé. certaines informations peuvent être adressées automatiquement par le biais de ce télé-service.

Mon
espace
santé



www.cnil.fr



Vous pouvez les contacter directement par mail ou par courrier aux coordonnées suivantes :

• Hôpital de Tarare, à l'attention des représentants des usagers
6, Bd Garibaldi - 69170 TARARE
• ru.tarare@hno.fr - Tel : 04 74 05 46 98

Vous pouvez également rencontrer, les représentants des usagers, **sans rendez-vous** lors de leur permanence sur l'hôpital qui a lieu un mercredi par mois.

♦ La commission de conciliation et d'indemnisation (CCI) :

La CCI a pour mission de faciliter le règlement amiable des litiges relatifs aux accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales.

• CCI Rhône-Alpes
• 235 cours Lafayette - 69451 LYON cedex 6

• Déclarer un Événement Indésirable Associé aux Soins

Les Événements Indésirables Associés aux Soins (EIAS) sont l'ensemble des dysfonctionnements qui impactent négativement le parcours du patient. Qu'il s'agisse d'une prise en charge défectueuse, d'une erreur d'identité, d'un accident médicamenteux... Ils sont définis comme des événements défavorables pour le patient, associés à des soins réalisés lors d'investigations, de traitements ou d'actions de prévention.

Vous pouvez les signaler par courrier au directeur de l'établissement ou sur le portail dédié de l'Agence régionale de santé (ARS.)

Vos responsabilités

• Le « bien vivre ensemble »

Tout patient ou tout membre de son entourage se doit de :

- ✓ Faire preuve de civisme, de politesse, de respect envers les autres usagers et le personnel pour vivre sereinement la vie au sein de l'hôpital.
- ✓ Ne proférer ni menaces, ni violences.
- ✓ Ne pas consommer de boissons alcoolisées, de produits toxiques ou fumer à l'intérieur des bâtiments hospitaliers.
- ✓ Ne pas troubler le repos des autres patients, limiter les appels téléphoniques dans les couloirs et dans les chambres, modérer le niveau sonore des conversations.
- ✓ Respecter les horaires.
- ✓ Conformément à l'Article R1112-48 du Code de la santé publique, les animaux domestiques, à l'exception des chiens-guides d'aveugles, ne peuvent être introduits dans l'enceinte de l'hôpital.

• Captation des images et enregistrements audio

La captation d'images et/ou l'enregistrement audio avec un téléphone portable d'un personnel hospitalier ou d'un patient sont strictement interdits et peuvent faire l'objet de poursuites.



La charte de laïcité



La charte complète du patient hospitalisé

sante.gouv.fr/IMG/pdf/charte_a4_couleur.pdf



Info santé

La qualité et la sécurité des soins

Les établissements de santé doivent garantir la qualité de l'accueil, des traitements et des soins, être attentifs au soulagement de la douleur et assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de la vie. L'Hôpital Nord-Ouest Tarare Grandris est engagé depuis plusieurs années dans une démarche qualité continue.

Les professionnels de santé sont régulièrement formés et respectueux des guides de bonnes pratiques. Leurs compétences sont un gage de qualité et de sécurité des soins et les valeurs de service qui les animent sont garantes d'une approche humaine appropriée.

Un Comité de Pilotage de la Qualité et des Risques assure le suivi et la déclinaison sur le terrain des actions qualité élaborées dans le projet qualité de l'établissement. Ce comité planifie les actions correctrices et d'évaluation nécessaires à l'amélioration continue de la qualité.

Vous pouvez retrouver l'ensemble des résultats de l'hôpital de Tarare sur le site de la HAS : indicateurs de qualité des soins, satisfaction et expérience patient, prise en charge clinique, prévention des infections ...).

Consultez les résultats qualité de l'hôpital de Tarare sur le site H.A.S :



La prise en charge de la douleur

Depuis la loi du 4 mars 2002, le soulagement de la douleur est reconnu comme « **un droit fondamental de toute personne** ». Si vous avez mal, vous devez en parler au personnel soignant. Les médecins sont là pour vous écouter, vous expliquer et mettre en œuvre les moyens les plus adaptés pour vous soulager durablement ou vous aider à avoir moins mal.

La lutte contre les infections nosocomiales

Ce sont des infections liées aux soins, qui peuvent être contractées au cours d'un séjour à l'hôpital. De nombreuses actions sont menées dans le cadre de cette lutte.

Différents acteurs sont engagés :

Le CLIN (le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) définit la politique de lutte contre les infections nosocomiales qui s'inscrit dans le Programme d'Action Qualité et Gestion des Risques.

L'équipe opérationnelle d'hygiène présente dans l'établissement et œuvre à la mise en place d'actions de lutte contre les infections (élaboration de protocoles, formations, enquêtes épidémiologiques...).

Les équipes soignantes appliquent les procédures adaptées aux situations (désinfection des mains avant et après chaque soin, précautions spécifiques selon l'état de santé de chacun, désinfection des matériels...). Les indicateurs sont affichés dans les services.

Les patients participent aux actions de prévention en signalant à l'entrée dans l'établissement s'ils sont atteints d'une infection simple ou porteur d'une bactérie multi résistante ou hautement résistante.

Ils veillent à avoir les mains propres et à respecter les précautions complémentaires qui leur seront éventuellement demandées.

Les visiteurs doivent respecter les consignes données par le personnel soignant. Si votre état de santé nécessite des précautions particulières de votre part ou de celle de vos visiteurs, nous vous demandons de les respecter, en particulier la désinfection des mains ou le port d'un équipement de protection adapté. Le personnel soignant est à la disposition des patients et de leur famille pour informer et expliquer les mesures de prévention.

Les fleurs et plantes sont interdites pour prévenir les infections.



Le saviez-vous ?

Le patient peut exprimer ses observations sur les soins et l'accueil qu'il a reçu et a le droit d'être entendu par un responsable de l'établissement ou un représentant des usagers. Il peut également demander réparation des préjudices qu'il estime avoir subis, de façon amiable ou devant les tribunaux.

L'exposition aux rayons ionisants

Lors de votre séjour à l'hôpital, il est possible que vous soyez exposés à des rayons X utilisés à des fins de diagnostic. Toutes les précautions seront prises pour minimiser votre exposition aux rayonnements ionisants. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à les partager avec les professionnels de santé qui pourront vous fournir toutes les informations nécessaires. **Votre bien être et votre sécurité sont leur priorité.**

Les médicaments

Vous devez remettre tous vos médicaments à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission. Ils seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service et vous seront rendus à votre sortie. Les médicaments apportés du domicile ne doivent pas être conservés dans votre chambre.

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Votre traitement peut être maintenu, modifié, arrêté. La présentation et la prescription des médicaments peuvent également être différentes.

Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital et donnés par l'infirmier(e) au cours de l'hospitalisation. Exceptionnellement, si la pharmacie ne dispose pas des traitements que vous prenez habituellement, et si la prescription médicale les maintient sans les modifier, vos médicaments personnels pourront être utilisés, le temps que la pharmacie de l'hôpital les commande.

Le don d'organes et de tissus

Faire don d'un de ses organes ou de tissus après le décès est un geste généreux et utile : il peut sauver la vie d'un homme, d'une femme, d'un enfant. Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir et vous aider.

Vous voulez donner vos organes et vos tissus en vue d'une greffe ? Parlez-en à vos proches.

Vous ne voulez pas donner vos organes ? Vous pouvez vous inscrire sur le Registre National des Refus en ligne ou par courrier. Votre refus est révoquant à tout moment.

L'équipe de la coordination aux prélèvements d'organes et de Tissus des Hôpitaux Nord-Ouest se tient à votre disposition au :

04 74 09 25 38

i

En savoir plus

En France, la loi de bioéthique du 26 janvier 2016 indique que nous sommes tous donateurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé, de notre vivant, notre refus de donner.

Visiter le site :

www.dondorganes.fr



Charte de la personne hospitalisée - Principes généraux

1- Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2- Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3- **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4- Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5- **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6- Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7- La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8- **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9- Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10- La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11- La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Notre politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

Dispenser des soins sécurisés de qualité au quotidien en tenant compte des besoins du patient et de son environnement à travers 4 axes stratégiques.

Inscrire nos organisations et nos actions quotidiennes dans une démarche de développement durable

Garantir les droits du patient
Favoriser et s'enrichir de l'expérience patient
Veiller à la qualité de vie au travail



Rechercher et assurer un niveau permanent de qualité et de sécurité des soins

Sécuriser le parcours patient en dynamisant la coopération territoriale
Renforcer localement l'accès aux expertises

hno

**Hôpitaux
Nord-Ouest**
Tarare-Grandris



Retrouvez plus d'informations sur hno.fr