

Le bon soin au bon patient

Un bracelet vous sera posé dès l'entrée, afin de bien vous identifier, et de garantir notre « identitovigilance ».



Les visites

Les visiteurs sont **bienvenus de 13h à 20h tous les jours**, et les mineurs sont autorisés à partir de 12 ans. Les équipes seront moins disponibles entre 13h45 et 14h15 pendant les transmissions et le changement d'équipe. Les visites doivent s'effectuer dans le respect du protocole sanitaire en vigueur. Elles pourraient être interdites provisoirement pour des raisons médicales.

Les règles de bonne conduite

Les visites ne doivent pas troubler la sérénité du service, ni gêner son fonctionnement.

Pour tous, il est interdit de fumer, de vapoter ainsi que de consommer des boissons alcoolisées ou tout autre produit illicite dans le service.

Les objets jugés dangereux sont interdits (couteau, cutter, arme...).

Le Directeur détient un pouvoir de police générale pour faire assurer les règles de vie collective internes au sein de l'établissement.

Il a un devoir de protection fonctionnelle vis-à-vis des agents victimes de violence.



Personne de confiance

Merci de nous informer de votre personne de confiance, afin qu'elle puisse vous accompagner tout au long de votre hospitalisation, y compris dans le cas où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté.

Sa désignation par écrit vous sera proposée, sous réserve de son accord, si cette démarche n'a pas encore été faite.

Directives anticipées

Vous serez invité(e) à nous indiquer si vous avez des souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement, et si ces directives anticipées sont rédigées ou si vous souhaitez le faire. Si vous les avez confiées à quelqu'un, merci d'indiquer à l'équipe les coordonnées de la personne.

A tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables.

Un lit d'appoint est disponible pour un membre de l'entourage d'un patient en cas de besoin.

En cas de décès, la chambre mortuaire est facturée à compter du 4ème jour suivant le jour du décès.

Pratiques culturelles

L'exercice de votre culte peut être assuré dans la mesure où cela ne trouble aucunement le fonctionnement normal de l'établissement. Tout patient peut donc recevoir la visite du ministre du culte de son choix sur demande auprès du personnel soignant. Une salle de recueillement est accessible au rez-de-chaussée, ainsi que les coordonnées des représentants des cultes. Un référent laïcité est présent sur site.

Vos biens et objets de valeur



Un inventaire de vos biens est réalisé à l'entrée et à la sortie pour toute hospitalisation.

Le dépôt de biens et objets de valeur peut être effectué auprès de la Trésorerie Hospitalière Départementale de Tours via le régisseur de l'établissement, contre délivrance d'un reçu nécessaire à leur récupération.

L'établissement n'est responsable ni du vol, de la perte ou de la détérioration des biens et objets de valeur présents dans la chambre et non déposés auprès de la Trésorerie.



Sortie

La sortie des personnes hospitalisées est prononcée sur décision médicale. Vous serez informé(e) de vos conditions de sortie et de votre devenir rapidement. La sortie peut avoir lieu tous les jours, aux horaires adaptés à chacun. Un courrier de fin d'hospitalisation vous sera remis et sera envoyé à votre médecin traitant.

En cas de retour à domicile, un Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) ainsi qu'un service de portage de repas à domicile (RAD) font partie du Centre Hospitalier. Ils sont joignables du lundi au vendredi 8h30 - 17h).

✓ SSIAD : 02 47 72 34 00

✓ Service de Portage des repas : 02 47 72 32 07

Toute **sortie contre avis médical** est à **signaler** à l'infirmière et un formulaire



Dossier médical

Le dossier médical constitué est conservé au sein de l'établissement pendant vingt ans. Il est confidentiel. Il vous est possible d'y accéder en motivant votre **demande par courrier auprès de la Direction**.

Plaintes, réclamations, satisfactions et la Commission des usagers

Les responsables de service sont à **l'écoute** de vos remarques, et en complément du personnel soignant à vos côtés, vous pourrez joindre les interlocuteurs suivants :

Christelle GAUTIER au service d'accueil et admissions de médecine

02 47 72 33 33

christelle.gautier@ch-saintemaure.fr

Héloïse BECHU, Infirmière faisant fonction de cadre

02 47 72 34 04

heloise.cailler@ch-saintemaure.fr

Stéphanie LEPINE, Cadre supérieur de santé

02 47 72 34 03

stephanie.lepine@ch-saintemaure.fr

Un **questionnaire de satisfaction** vous sera proposé en fin de séjour pour recueillir vos suggestions.

Les **plaintes ou réclamations écrites** sont à adresser au Directeur qui en accusera réception, par écrit, dans les meilleurs délais.

Des représentants des usagers siègent à la **Commission des Usagers (CDU)** qui se réunit 3 à 4 fois par an. Cette commission est informée des plaintes et réclamations émises. Si vous souhaitez être mis en relation avec les représentants des usagers actuels, leurs coordonnées vous seront communiquées en vous adressant au secrétariat de direction.



☎ : 02 47 72 33 33

Fax : 02 47 72 32 31

✉ : direction@ch-saintemaure.fr

Centre Hospitalier – 90 avenue du Général de Gaulle - 37800 Sainte-Maure de Touraine

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE (annexe de la circulaire du 2 mars 2006)

PRINCIPES GENERAUX

- 1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement (...).
- 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.

Pour plus d'informations, le livret d'accueil complet et ses annexes, ainsi que le règlement intérieur de médecine sont à l'affichage, et vous seront fournis, à votre demande.



INFORMATION AU PATIENT EN SERVICE DE MEDECINE

Janvier 2022

BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER DE SAINTE-MAURE DE TOURAINE.

Vous êtes actuellement hospitalisé(e) en service de Médecine au Centre Hospitalier de Sainte-Maure de Touraine en Indre-et Loire (37). Ce service de 14 lits est situé au 1er étage du bâtiment nommé « Pôle Santé Sud 37 ».

Toute l'équipe est à votre écoute tout au long de votre séjour d'hospitalisation.

Professionnalisme
Confidentialité Ecoute
Bientraitance
Maintien
autonomie

Admission

L'hospitalisation est organisée **à la demande d'un médecin habilité ou hospitalier**. Les admissions sont prononcées par le médecin hospitalier. La constitution du dossier d'admission s'effectue dans le service, et en lien avec le bureau des admissions ouvert du lundi au vendredi entre 9h et 17h.

Les pièces à fournir sont :

- une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour)
- la carte vitale
- la complémentaire santé (mutuelle) en cours de validité, le cas échéant

Frais d'hospitalisation

Le service accueille des patients en hospitalisation complète.

Le prix journalier d'hospitalisation est fixé par l'Agence Régionale de Santé. Il est porté à l'affichage.

Un forfait hospitalier est à la charge du patient. Il peut, suivant le cas, être pris en charge par sa complémentaire santé. Si vous n'êtes pas pris en charge à 100% par votre régime d'assurance maladie obligatoire, vous aurez à votre charge le ticket modérateur qui représente 20% des frais de séjour qui pourront être éventuellement couverts par votre complémentaire santé. L'établissement pratique le tiers-payant.

La chambre individuelle ne fait pas l'objet d'une facturation supplémentaire.

En cas de besoin, merci de vous adresser au service des admissions qui vous accompagnera dans votre démarche.



Télévision

2 euros par jour

L'activation est à demander à l'équipe soignante.

Règlement par chèque aux admissions



Téléphone :

0.15 euros l'unité.

L'activation est à demander auprès de l'accueil – admissions au rez-de-chaussée (du lundi au vendredi entre 9h et 17h).

WIFI :

L'accès internet est gratuit. Les codes sont à demander à l'accueil.

