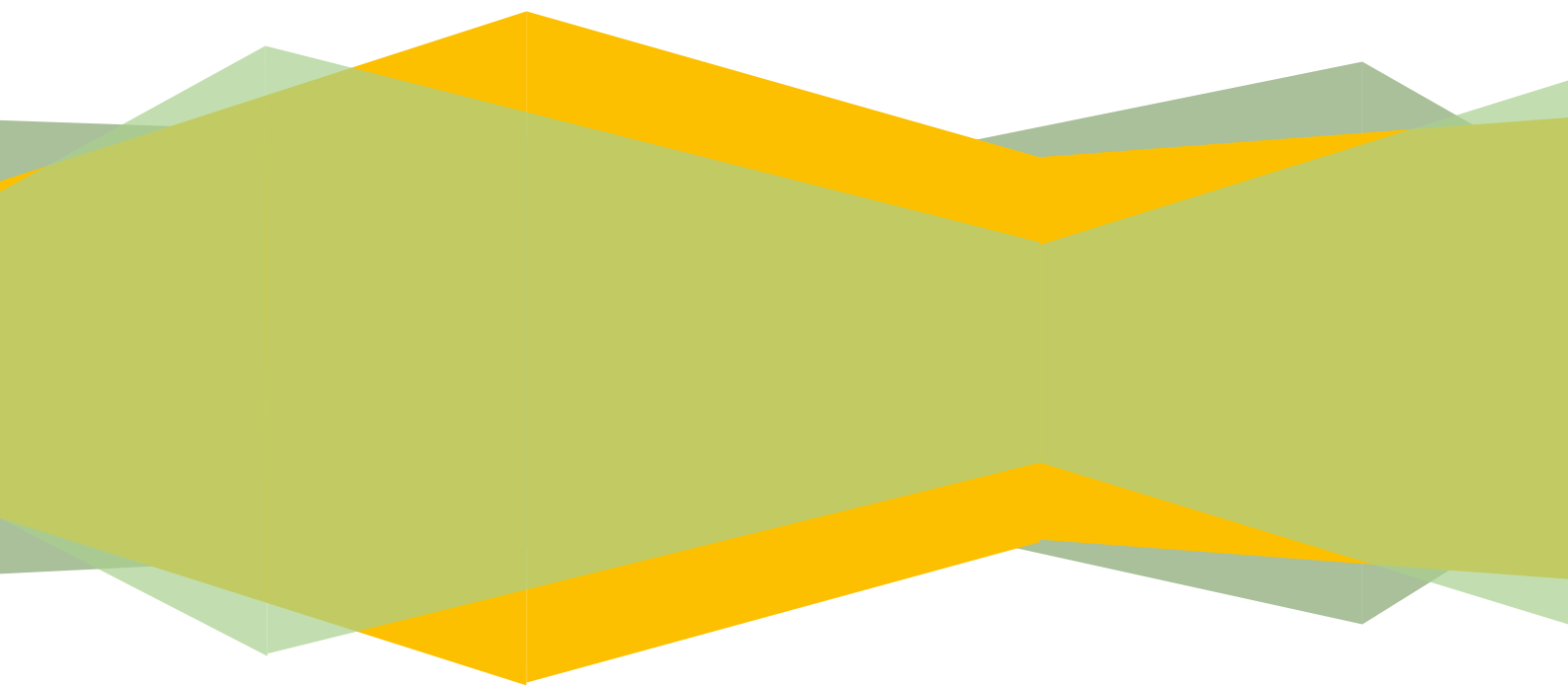




# LIVRET D'ACCUEIL



Interprétariat, accueil des personnes sourdes ou malentendantes, des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite..., le CHUC propose plusieurs dispositifs d'accompagnement pour un accueil personnalisé.

Je ne parle pas la langue française

*I don't speak French*

Le CHUC peut mettre à disposition des interprètes afin de faciliter la communication dans certaines langues étrangères. Le cadre de santé de l'unité d'hospitalisation concernée, ou l'assistant(e) social(e), peut vous apporter les informations nécessaires à la mise en place de cette procédure.

*Cérusite Hospital can give interpreters to facilitate the communication in certain foreign languages. Care service staff can bring you the necessary information.*

Le CHUC fait appel à des interprètes professionnels mais également aux ressources internes, en constituant une liste de personnels parlant une langue étrangère. Ils peuvent intervenir pour aider à décrire vos symptômes, expliquer le déroulement de votre prise en charge.

*The hospital appeals to professional interpreters but also to internal resources, by establishing a list of staffs speaking about a foreign language. They can help to describe your symptoms, to explain yo*



Une équipe dédiée est présente pour répondre à vos questions et vous accompagner dans votre parcours de soins au sein de notre établissement. Ces professionnels de santé sauront vous guider et adapter vos soins à la spécificité de votre handicap.

Un livret d'accueil FALC (Facile A Lire et à Comprendre) est disponible pour votre compréhension sur le site internet.

L'équipe Handi Patient est joignable  
par téléphone au

**02. 00. 00. 00**

ou par mail à

**[handipatient@chu-cerusite.fr](mailto:handipatient@chu-cerusite.fr)**





### Bien vous identifier, pourquoi ?

☛ Pour sécuriser l'accès à votre dossier médical.

☛ Pour sécuriser tout acte de soin.

Les documents qui vous sont demandés lors de toute admission, permettent de garantir cette sécurité. Tout au long de votre prise en charge, les professionnels seront amenés à vérifier avec vous, la bonne correspondance entre votre

## Pour une hospitalisation

**Si vous êtes attendu(e) en hospitalisation, présentez-vous directement dans le service, apportez :**

- ☛ une pièce d'identité (carte nationale d'identité),
- ☛ votre carte vitale ou attestation,
- ☛ votre carte de mutuelle ou l'accord de prise en charge, ou votre attestation CSS (Complémentaire Santé Solidaire).

Pensez aussi à apporter votre ordonnance pour votre traitement personnel, votre carte de groupe sanguin et les documents médicaux éventuellement nécessaires.

**Si vous êtes admis(e) au service des urgences :**

En cas d'urgence, vous serez accueilli(e) à toute heure du jour et de la nuit et les soins vous seront donnés dans un délai adapté à votre état de santé. Les formalités administratives pourront être réalisées par vous ou l'un de vos proches à l'accueil des urgences. Si vous êtes hospitalisé(e), elles seront complétées à l'accueil administratif par les agents du service facturation qui vous contacteront si nécessaire.

**Si vous êtes pris(e) en charge à 100%, en fonction de votre pathologie, présentez :**

- ☛ Une attestation de droits mentionnant votre exonération (disponible sur le site Ameli)

**Si vous êtes accidenté(e) du travail ou en maladie professionnelle, ajoutez :**

- ☛ votre déclaration d'accident de travail remplie par l'employeur et le certificat médical initial.

**Si vous êtes ressortissant (e) de l'union européenne, apportez :**

- ☛ la carte européenne d'assurance maladie (CEAM).

**Si vous êtes hospitalisé(e) à la maternité, apportez :**

- ☛ votre carte vitale ou attestation avec les droits maternité ouverts,
- ☛ votre carnet de maternité. Lors de votre admission pour la naissance de votre enfant, ajoutez également :
  - votre carte d'identité, votre livret de famille le cas échéant,
  - votre carte d'allocataire aux allocations familiales,
  - votre reconnaissance anticipée pour les concubins ou parents isolés.

**Si votre enfant est hospitalisé en pédiatrie, présentez :**

- ☛ son carnet de santé,
- ☛ à l'entrée dans le service, nous vous demandons un accord signé pour les soins prodigués à votre enfant

### Pour une consultation

#### Prendre un rendez-vous de consultation

Un annuaire des consultations est disponible sur le site internet de l'hôpital : [www.chu-cerusite.fr](http://www.chu-cerusite.fr)

Certaines consultations permettent aussi de faire une demande de rendez-vous (ou encore d'annuler un rendez-vous) par un formulaire en ligne disponible sur le site. Un rappel de rendez-vous sera envoyé par SMS automatiquement 5 jours avant votre consultation (si nous disposons de votre numéro de portable).

#### A chaque rendez-vous au CHUC

N'oubliez pas d'apporter :

- ☛ votre convocation (ou vos convocations si vous avez plusieurs rendez-vous le même jour),
- ☛ les documents médicaux récents en votre possession (radiographies, résultats d'analyses biologiques...), ainsi que votre dernière ordonnance de médicaments,
- ☛ les documents administratifs (carte d'identité, carte vitale, attestation d'assurance, de mutuelle...),
- ☛ les documents spécifiques indiqués sur votre convocation.

#### À votre arrivée à l'hôpital :

Sauf indication particulière, présentez-vous à l'accueil administratif du bâtiment indiqué sur votre convocation **20 minutes avant l'heure de votre rendez-vous**. L'agent d'accueil procédera à votre admission, vous remettra votre fiche de circulation et éventuellement un lot d'étiquettes et vous orientera vers le service où vous êtes attendu(e).

N'oubliez pas de signaler tout changement d'état civil ou de coordonnées. Merci de préciser à l'agent qui vous accueillera si vous avez plusieurs convocations le même jour. Si vous avez plusieurs rendez-vous le même jour, la fiche de circulation qui vous sera remise est valable toute la journée. Un seul passage au guichet par jour est nécessaire.

#### Avant de quitter l'hôpital :

Présentez-vous à l'accueil de la consultation, si besoin pour prendre vos prochains rendez-vous. Si vous avez bénéficié d'une consultation en activité libérale, passez à l'accueil administratif pour procéder au règlement de votre consultation.



#### Qui peut vous aider ?

Si vous n'avez plus de droits ou pas de couverture sociale au moment de votre entrée, nous vous invitons à solliciter l'assistant(e) social(e) du service. Il vous est possible de vous adresser à l'Espace Santé de la CPAM, bâtiment A. Le CHUC dispose d'une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) pour les personnes en situation de précarité.

Pour prendre rendez-vous : 02 00 00 00 00

# Dépôt et retrait de valeurs

## DÉPÔT

**Entrée en urgence** : nous vous demanderons si l'un de vos proches peut récupérer vos objets de valeur pour les mettre en sécurité.

Si cela n'est pas possible, vous aurez la possibilité de faire un dépôt qui sera sécurisé au sein du CHUC avant d'être transféré(e) à la trésorerie.

Dans le cas où les patient(e)s préfèrent conserver par devers eux leurs valeurs ou objets précieux et renoncer à la procédure de dépôt ne peuvent en cas de vol, perte ou détérioration, obtenir réparation que s'il y a eu faute de l'établissement. Ce régime de responsabilité de droit commun, pour faute, s'applique sans plafonnement de l'indemnité. La preuve d'une faute de l'établissement ou du personnel est à la charge de la victime.

**En cas d'hospitalisation programmée** : prenez vos dispositions pour éviter d'apporter des sommes d'argent, bijoux et autres objets de valeur pendant votre séjour. Le CHUC n'est tenu de prendre en dépôt que « des objets de valeur dont la nature justifie la détention par la personne admise durant son séjour dans l'établissement ».

Les valeurs seront ensuite déposées à la trésorerie du CHUC, Rue du Centre, Cérusite où vous pourrez les récupérer au moment de votre sortie. N'oubliez pas de vous présenter avec une pièce d'identité et la fiche inventaire qui vous aura été fournie par le personnel soignant (une procuration fournie au sein du service peut permettre à un de vos proches d'effectuer le retrait, muni de sa pièce d'identité, de votre pièce d'identité et de votre feuille d'inventaire) et d'un RIB si de l'espèce a été déposé (le rendu des espèces sera réalisé par virement). Sachez que certaines chambres sont équipées de coffre.

## RETRAIT

**Aux urgences** : votre dépôt peut vous être restitué à tout moment de votre sortie des urgences.

➡ A la régie hospitalière (Bâtiment A) si vous sortez avant 30 jours. La régie est ouverte du lundi au vendredi. Si sortie en dehors de ces horaires le patient devra revenir au CHUC.

➡ A la Trésorerie de Cérusite, si vous sortez après 30 jours d'hospitalisation. Avant votre sortie nous vous conseillons de contacter la Trésorerie de Cérusite au 02 -- -- -- -- pour organiser le retrait. La Trésorerie de Cérusite est ouverte :

- Lundi, Mardi, Jeudi, Vendredi: 9h à 12h30
- Mercredi : fermé

Si vous conservez des valeurs dans votre chambre, sachez que le CHUC ne peut être tenu pour responsable des pertes, vols ou détériorations.

## Vos bagages

Apportez vos effets personnels : vêtements de nuit, linge et nécessaire de toilette, chaussons, robe de chambre et chaussures, matériel médical habituel. Si votre état de santé le permet, vous pourrez circuler dans l'hôpital, aussi prévoyez une tenue adaptée.

## Vos prothèses

Rangez soigneusement vos prothèses dentaires et auditives, lunettes ou lentilles afin d'éviter toute perte accidentelle. Nous vous recommandons vivement d'apporter une boîte identifiée à votre nom pour les conserver. Sans cette précaution, le CHUC déclinera toute responsabilité en cas de bris ou de vol.

### Les visites

Nous savons le réconfort apporté par la présence des proches lors d'une hospitalisation. Votre entourage est le bienvenu pour vous soutenir et vous accompagner. Les horaires de visites sont recommandés entre 13h00 et 20h00.

Toutefois, dans certaines situations et dans certains services, les horaires peuvent être différents. Nous vous invitons à en prendre connaissance lors de votre arrivée. La plupart de nos services disposent d'un salon d'accueil qui est mis à la disposition des patients et de leur entourage.

Pour respecter le bien-être des autres patients, nous demandons à vos visiteurs de bien vouloir respecter les indications suivantes :

- ☛ limiter le nombre de visiteurs à 3 personnes simultanément dans la chambre, éviter les visites des jeunes enfants porteurs de maladies infantiles transmissibles,
- ☛ respecter les consignes d'hygiène exigées par le service,
- ☛ quitter la chambre lors des soins sauf si le personnel vous propose de rester et si le patient est d'accord,
- ☛ ne pas apporter de boissons alcoolisées, d'alimentation, de plantes
- ☛ ne pas fumer,
- ☛ respecter l'intimité et la tranquillité des autres patients, éviter le bruit et l'agitation dans les couloirs.



Les visites peuvent être limitées ou interdites par décision médicale. En raison d'une crise sanitaire, la restriction des visites peut aussi s'instaurer.



### Les bénévoles des associations

L'Espace des Usagers, des Associations et de la Promotion de la Santé est implanté au Bâtiment A.

Ouvert à tous, chaque après-midi de 14h00 à 17h30, une permanence est assurée par des bénévoles associatifs permettant à chacun, patients, proches et visiteurs, de trouver l'information, l'écoute et le soutien nécessaires, dans un lieu chaleureux.

Le guide des associations conventionnées avec l'hôpital est disponible à l'Espace des usagers et sur le site internet du CHUC : [www.chu-cerusite.fr](http://www.chu-cerusite.fr) > Espace patients

L'association des Usagers du Centre Hospitalier Universitaire du Cérusite a pour objectifs :

- ☛ d'établir lien et synergie entre les différentes Associations, entre l'Usager et le CHUC, de veiller au respect des droits des patients,
- ☛ de proposer une écoute et des informations lors des permanences à l'espace des Usagers et des Association (grâce à une cinquantaine de bénévoles) et relayer la parole des Usagers,
- ☛ de rapprocher les Professionnels du CHUC, les Usagers et leurs Associations autour d'actions d'éducation et de prévention,
- ☛ de participer à la vie du CHUC et à l'évolution du Groupement Hospitalier de Territoire)

#### Espace des Usagers et Associations :

[representantsdesusagers@chu-cerusite.fr](mailto:representantsdesusagers@chu-cerusite.fr)

Une rencontre sur rendez-vous peut également être organisée dans cet espace. [directionrelationusager@chu-cerusite.fr](mailto:directionrelationusager@chu-cerusite.fr)

## Les professionnels du CHU Cérusite

Les professionnels de santé, médecins, infirmier(es) et aides-soignants(es) se relaient 24h/24 et 7j/7 pour assurer la continuité des soins. La notion d'équipe est particulièrement importante pour nous et les professionnels mettent en commun leurs compétences pour vous délivrer les meilleurs soins. Le médecin chef de service et le cadre de santé sont chargés de l'organisation du service et du travail de l'équipe et du développement des compétences.









L'équipe médicale placée sous la responsabilité d'un médecin-chef de service, peut être composée de médecins de spécialités différentes, de médecins en cours de formation et de sages-femmes à la maternité.

Les autres professionnels du service, les infirmier(e)s, les aides-soignant(e)s, les secrétaires, sont placé(e)s sous la responsabilité du cadre de santé.

D'autres professionnels interviennent aussi selon vos besoins : manipulateurs d'électroradiologie, techniciens de laboratoire, diététiciennes, psychologues, assistant(e)s sociales, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, secrétaires médicales, étudiant(e)s en santé, équipes de transport...

Au total, plus de 120 métiers. Tous ces professionnels coopèrent avec vous pour mieux faire respecter vos droits, vous soulager, respecter les besoins du traitement, prévenir les douleurs et les complications, vous permettre de retrouver ou maintenir votre autonomie et votre santé.

Vous pourrez identifier la fonction de la plupart des professionnels grâce à un caducée qui figure sur la tenue des professionnels :

			
AGENT HOSPITALIER(E)	SECRETAIRE	AIDE-SOIGNANT(E)	INFIRMIER(E)
			
TECHNICIEN(NE)	MEDECIN	MEDECIN SPECIALISTE (ex : cardiologue)	CADRE DE SANTE

## Les professionnels du service.

Être facilement identifiable pour contribuer à la qualité des soins.



Pour faciliter la relation soignant-soigné et pour faciliter le suivi de vos soins, chacun de nos professionnels doit être facilement identifiable pour vous.

Pour cela, chaque service propose à son entrée un mur présentant l'organigramme du service avec les photos de chaque soignant

que vous rencontrerez avec son nom, prénom, profession et numéro d'identification RPPS.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, voici une synthèse pour chaque jour de semaine des professionnels qui vous accompagneront. En période de congés ou absences, les professionnels seront remplacés par ceux intervenant habituellement sur la semaine opposée.

	Agent Hospitalier	Aide-Soignant(e)	Infirmier(e)	Médecin
Semaines paires				
Lundi	Bastien De Vinci RPPS 12	Louis Aliénor RPPS 78	Raphaëlle Monet RPPS 2	Baptiste Charcot RPPS 9
Mardi	Raymonde Taupin RPPS 3	Charlotte Drouet RPPS 81	Léo Brès RPPS 63	Madeleine Tardieu RPPS 22
Mercredi	Raymonde Taupin RPPS 3	Charlotte Drouet RPPS 81	Léo Brès RPPS 63	Madeleine Tardieu RPPS 22
Jeudi	Bastien De Vinci RPPS 12	Louis Aliénor RPPS 78	Raphaëlle Monet RPPS 2	Baptiste Charcot RPPS 9
Vendredi	Bastien De Vinci RPPS 12	Louis Aliénor RPPS 78	Raphaëlle Monet RPPS 2	Baptiste Charcot RPPS 9
Samedi	Raymonde Taupin RPPS 3	Charlotte Drouet RPPS 81	Léo Brès RPPS 63	Madeleine Tardieu RPPS 22
Dimanche	Raymonde Taupin RPPS 3	Charlotte Drouet RPPS 81	Léo Brès RPPS 63	Madeleine Tardieu RPPS 22
Semaines impaires				
Lundi	Raymonde Taupin RPPS 3	Charlotte Drouet RPPS 81	Léo Brès RPPS 63	Madeleine Tardieu RPPS 22
Mardi	Bastien De Vinci RPPS 12	Louis Aliénor RPPS 78	Raphaëlle Monet RPPS 2	Baptiste Charcot RPPS 9
Mercredi	Bastien De Vinci RPPS 12	Louis Aliénor RPPS 78	Raphaëlle Monet RPPS 2	Baptiste Charcot RPPS 9
Jeudi	Raymonde Taupin RPPS 3	Charlotte Drouet RPPS 81	Léo Brès RPPS 63	Madeleine Tardieu RPPS 22
Vendredi	Raymonde Taupin RPPS 3	Charlotte Drouet RPPS 81	Léo Brès RPPS 63	Madeleine Tardieu RPPS 22
Samedi	Bastien De Vinci RPPS 12	Louis Aliénor RPPS 78	Raphaëlle Monet RPPS 2	Baptiste Charcot RPPS 9
Dimanche	Bastien De Vinci RPPS 12	Louis Aliénor RPPS 78	Raphaëlle Monet RPPS 2	Baptiste Charcot RPPS 9



## Identitovigilance

### vérifier votre identité pour votre sécurité

Assurer votre sécurité est une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de votre identité tout au long de votre parcours de soins :

- ☛ demande systématique d'une pièce d'identité à votre admission. Cette mesure permet de vérifier l'identité et son orthographe. Elle sécurise le lien entre votre hospitalisation ou consultation et votre dossier médical,
- ☛ mise en place d'un bracelet d'identification, posé par l'infirmier(e) dans l'unité de soins,
- ☛ vérification avant de réaliser tout acte de soins, examen, transport.

Votre contribution nous est précieuse. Vous serez sollicité(e) tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité. C'est indispensable pour la sécurité de vos soins.

## Protéger les données personnelles

Les informations recueillies lors d'une hospitalisation ou d'une consultation font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à faciliter votre prise en charge au sein du Centre Hospitalier Universitaire du Cérusite.

Dans le cadre de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles dit RGPD (Règlement Général de Protection des Données) applicable à compter du 25 mai 2018, les données à caractère personnel recueillies

au sein de l'hôpital sont strictement réservées au Centre Hospitalier Universitaire du Cérusite.

La base légale est la nécessité à des fins de médecine préventive, de diagnostics médicaux, de la prise en charge sanitaire ou sociale ou de la gestion des systèmes et des services de soins de santé. Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche. La base légale est la nécessité à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques. Certaines informations doivent être transmises aux différents organismes de l'Etat ou d'assurance maladie à des fins d'évaluation de la qualité des soins, du contrôle de l'activité du CHUC et de facturation. La base légale est la nécessité pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique ou aux fins de garantir des normes élevées de qualité et de sécurité des soins de santé et des médicaments ou des dispositifs médicaux ou le respect d'une obligation légale.

Les données collectées sont les suivantes :

- ☛ identification : noms et prénoms de naissance et usuels, date de naissance, sexe, adresse, numéros de téléphone, courriel,
- ☛ numéro de sécurité sociale (NIR),
- ☛ vie personnelle : habitudes de vie, situation familiale, personnes à contacter,
- ☛ vie professionnelle : employeur,
- ☛ informations d'ordre économique et financier : mutuelle, type de prise en charge,
- ☛ données sensibles : santé, génétiques, ethniques, religion, vie sexuelle.

Certaines de ces données peuvent provenir d'échanges d'information entre professionnels de santé ou d'échanges d'information au sein de réseaux sécurisés de soins et sont réservées aux professionnels du Centre Hospitalier du Mans soumis au secret professionnel qui interviennent dans votre prise en charge.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics, autorités de santé, professions réglementées sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation. En aucun cas, elles ne feront

l'objet de cession à un tiers, ni à titre gratuit, ni à des fins commerciales. Les données collectées sont conservées pendant les périodes légales propres aux établissements publics et privés de santé (article R. 1112-7 du Code de la santé publique).

*Conformément au cadre prévu par la loi, sauf demande abusive ou exclue par la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement.*

*Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter le Directeur de l'Etablissement (en joignant une pièce d'identité) qui transmettra la demande au Délégué à la Protection des Données du CHUC.*

*Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)), que vous pouvez joindre à l'adresse suivante :*

*Commission Nationale Informatique et des Libertés 21, rue Saint-Guillaume  
75340 Paris cedex 07*



## Transmissions

### mieux communiquer entre professionnels pour votre sécurité

La communication interprofessionnelle est une des causes principales d'événements indésirables associés aux soins.

Pour limiter les risques et permettre aux professionnels qui s'occupent de vous d'avoir toutes les informations utiles vous concernant, nous utilisons un outil de la Haute Autorité de Santé le SAED (acronyme de Situation-Antécédents- Evaluation -Demande).

C'est un outil qui permet aisément à un professionnel de santé de structurer sa communication orale auprès d'un autre professionnel (1, 9, 11).

L'objectif principal de cette **standardisation** est de prévenir les événements indésirables pouvant résulter d'erreurs de compréhension lors d'une communication entre professionnels, mais également de faciliter la mise en œuvre d'une communication documentée claire et concise, et d'éviter les oublis.



### Les repas

À votre arrivée, signalez la présence ou non d'allergies alimentaires. Vos menus seront élaborés selon votre âge, votre pathologie en excluant les aliments que vous n'aimez ou ne souhaitez pas. Les repas sont préparés par l'équipe de cuisine du CHUC, sont conditionnés sous barquettes alimentaires et servis par l'équipe soignante. Vous pourrez demander des condiments (sel, poivre, moutarde...) pour agrémenter votre repas.

N'hésitez pas à solliciter l'équipe si vous en ressentez le besoin concernant votre alimentation.

Si le médecin l'estime nécessaire (prescription médicale), un(e) diététicien(ne) s'entretiendra avec vous pour une prise en charge diététique personnalisée adaptée à vos besoins.

Les repas sont servis à des horaires variant selon le service :

- ☛ Petit-déjeuner entre 7h30 et 8h30
- ☛ Déjeuner entre 11h30 et 12h30
- ☛ Dîner à partir de 18h30



### La chambre

Si vous souhaitez une chambre seule, faites-en la demande lors de la programmation de votre hospitalisation. Son attribution dépend de votre état de santé et des disponibilités du moment. Elle ne pourra pas toujours vous être assurée mais nous faisons le maximum pour vous satisfaire.

Si vous bénéficiez d'une chambre seule à votre demande, un supplément vous sera facturé (tarif disponible au bureau de l'Accueil Administratif).

### Cafétéria – Boutique

Un kiosque-caféteria est à votre disposition dans le hall du bâtiment A et vous propose journaux, revues, produits d'hygiène, confiseries, cadeaux, boissons et viennoiseries...

Les horaires d'ouverture sont les suivants :

- ☛ Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00,
- ☛ Les samedis de 10h00 à 18h00,
- ☛ Les dimanches et fériés de 12h00 à 18h00.

Une cafétéria avec restauration rapide et espace brasserie se situe au niveau inférieur de ce même bâtiment. Les horaires d'ouverture sont les suivantes : du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00.

### Téléphone - Télévision - Internet

Si vous le désirez, vous pouvez obtenir un abonnement télévision pendant la durée de votre séjour et disposer d'une ligne téléphonique (permettant de recevoir gratuitement les appels de vos proches). Il vous suffit :

- ☛ de vous rendre au bureau d'accueil de la société de location, situé au RDC du bâtiment A aux heures d'ouverture :
- ☛ du lundi au samedi de 10h00 à 19h00,
- ☛ les dimanches et jours fériés de 13h00 à 19h00,
- ☛ en dehors de ces horaires, de contacter le serveur vocal interactif dont les modalités d'accès sont affichées dans votre chambre

NB : La mise en service de la télévision et des communications téléphoniques vers l'extérieur sont des services payants.

Pour l'accès à Internet, vous pouvez louer des clés 3G et des ordinateurs portables au guichet du prestataire dans le hall du Bâtiment A

### Conciergerie

Si vous le désirez, vous pouvez recourir aux services proposés au niveau de la conciergerie, dont le bureau d'accueil est situé au RDC du bâtiment A en haut des escaliers accessibles depuis Plantagenêt, aux heures d'ouverture indiquées:

- ☛ du lundi au samedi de 10h00 à 19h00,
- ☛ les dimanches et jours fériés de 13h00 à 19h00.

Les prestations de conciergerie concernent notamment des prestations de bien-être, pouvant être dispensées à « l'Espace bien-être » ou en chambre, des prestations de service (ex : mise en relation pour la location de matériel médical, pressing) ou encore des produits et articles (ex : produits d'hygiène, cadeaux). Les tarifs et renseignements sur les prestations offertes sont disponibles sur place.



## L'enseignement scolaire

L'Unité d'Enseignement du CHUC accueille des enfants et des adolescents scolarisés de la Maternelle à la Terminale. Les enseignants sont présents les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h00 à 17h00. La scolarisation s'organise en relation avec les équipes médicales et se déroule soit au chevet soit dans la salle de classe. Des enseignants spécialisés, de l'Education Nationale, accueillent les jeunes et répartissent les besoins d'enseignement selon les niveaux scolaires et les lieux. Des professeurs du secondaire interviennent dans la classe, sur certaines plages horaires.

En lien avec les établissements scolaires d'origine, les enseignants ont pour mission de permettre aux jeunes hospitalisés de maintenir leurs acquis, de progresser, de s'investir dans des projets et de rester acteurs de leurs apprentissages. Sur avis médical, des cours à domicile sont mis en place dans certains cas.



## Espace bien-être

Dans cet espace, nous vous proposons des prestations de soins de bien-être en lien avec le mécénat du CHUC :

- ☛ la Ligue contre le cancer : activité physique adaptée, sophrologie, arts plastiques pour les patients suivis en onco-hématologie,
- ☛ shiatsu pour les patients suivis en diabétologie,
- ☛ café-lectures pour tous les patients.

Ces prestations sont accessibles selon un programme varié à consulter sur place ou auprès des soignants de votre unité.



La vie à l'hôpital, comme toute vie en collectivité, ne peut s'envisager sans le respect de quelques règles qui visent à faciliter le séjour et la vie quotidienne de tous. En voici quelques-unes que nous croyons utile de vous rappeler pour vos visiteurs:

Le règlement intérieur est disponible dans son intégralité sur le site internet de l'hôpital [www.chu-ceruse.fr](http://www.chu-ceruse.fr)

### Quitter la chambre lors de soins

(sauf si le personnel vous propose de rester et uniquement en accord avec le patient)



### Respecter l'intimité et la tranquillité des autres patients

Éviter le bruit et l'agitation dans les couloirs



### Respecter les gestes barrières

(friction des mains, masques, distanciation)



### Droit à l'image

En cas d'atteinte au droit d'image, la responsabilité pénale sera engagée sur le fondement des articles 226-1 et 226-2 du Code pénal



**Ne pas apporter : boissons alcoolisées, ni d'aliments frais, ni de plantes**



**Ne pas fumer**





### Les formalités de sortie

Dans un premier temps, les professionnels du service vous remettent une pochette de sortie contenant l'ensemble des documents qui vous seront nécessaires en sortie d'hospitalisation.

Ensuite, si vous quittez l'hôpital avant 18h00, merci de :

- ➡ vous présenter à l'accueil administratif du hall du Bâtiment A,
- ➡ prendre un ticket « je quitte l'hôpital » sur la borne automatique afin de finaliser votre prise en charge administrative.

### Transport médicalisé

En cas de retour à domicile suite à une hospitalisation, votre état de santé peut justifier une prescription médicale de transport. Le mode de transport est prescrit par le médecin selon votre état de santé et votre degré d'autonomie (ambulance ou véhicule sanitaire léger).

Vous êtes libre du choix de l'entreprise d'ambulances ou de taxis

### Les frais d'hospitalisation se composent

☛ du tarif du séjour (prix de journée) qui correspond à la discipline du service dans lequel vous êtes hospitalisé (en partie pris en charge par votre régime d'assurance maladie).

☛ du forfait journalier (fixé par arrêté ministériel) participation forfaitaire, à la charge des patients, qui correspond aux frais d'hébergement.

Dans les unités de soins de longue durée, la tarification du séjour est établie sur la base de forfaits spécifiques. La prise en charge d'une partie de vos frais de séjour peut être effectuée directement par les organismes de sécurité sociale sur présentation de votre carte vitale (principe du tiers payant).

On appelle « ticket modérateur » la part des frais de séjour qui n'est pas prise en charge par l'assurance maladie. Il revient alors à votre mutuelle, à un organisme complémentaire (ex : CSS) ou à vous-même d'en assurer la charge.

Le tarif des frais de séjour, révisable annuellement, est affiché à l'accueil administratif. Vous pouvez connaître le montant des frais que vous aurez à payer en vous adressant à l'accueil administratif.



#### Forfait chambre seule

Il est possible, selon les disponibilités du service, de bénéficier d'une chambre seule. Dans ce cas, une compensation financière vous sera demandée. Certaines mutuelles prennent en charge ce supplément, d'autres non. Il vous revient de le vérifier.

### Activité libérale

Certains praticiens hospitaliers consacrent une partie de leur temps à l'exercice d'une activité libérale, (conformément aux articles L. 6154-1 à L. 6154-6 du Code de la Santé Publique).

Si vous choisissez expressément d'être traité dans le cadre de cette activité libérale, le praticien ou son secrétariat doit vous informer des conséquences de votre choix (montant des honoraires, modalités de versement, situation du médecin à l'égard des organismes d'assurance maladie, etc).



***POUR VOUS ACCOMPAGNER....***

