



LIVRET D'ACCUEIL

DU PATIENT ET DE SES PROCHES



Acteur majeur du territoire



Large plateau technique



Instituts de formation engagés



ACTU - CONSEILS
ÉVÈNEMENTS



WWW.CH-BEAUVAIS.FR

Centre Hospitalier
Simone Veil
Beauvais



LE MOT DU DIRECTEUR



*« Ensemble pour la
santé de tous. »*

Chers tous et toutes,

Soyez les bienvenus au centre hospitalier Simone Veil de Beauvais. Chacun de vous intègre notre établissement avec une histoire, des attentes particulières, des doutes à exprimer, un besoin constant d'être écouté, informé, rassuré. Dans ce centre hospitalier, nous sommes tous présents pour vous et durant tout votre parcours de soins.

À travers ce livret d'accueil, vous ferez la connaissance de nombreux corps de métier qui œuvrent chaque jour pour vous offrir une prise en charge de qualité dans toutes nos spécialités médicales et chirurgicales. C'est un guide qui vous aidera à mieux comprendre notre organisation et à répondre à toutes vos questions du quotidien.

N'hésitez pas à nous solliciter. Nous sommes toujours à votre disposition, quelles que soient les circonstances.

L'ensemble du personnel de l'établissement vous souhaite un bon rétablissement et un bon séjour à nos côtés.

Patrick Déniel

Directeur des Centres Hospitaliers Simone Veil
de Beauvais, Clermont et Crèvecœur-le-Grand.



BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER !

Bienvenue !	5
<i>Présentation</i>	
<i>Accéder à l'hôpital</i>	
Organisation médicale	7
<i>Pôles de spécialités</i>	
<i>Équipe</i>	
<i>Commission Médicale d'Établissement</i>	
<i>Groupement Hospitalier du Territoire</i>	
Responsabilité Sociétale d'Entreprise	9
<i>Des soins responsables</i>	
Culture à l'hôpital	9
Rencontrer nos équipes	10



AVANT VOTRE CONSULTATION / HOSPITALISATION

Préparer votre venue	12
<i>Prendre rendez-vous</i>	
<i>Consultations</i>	
Préparer vos documents	14
<i>Indispensables</i>	
<i>Admission</i>	
<i>Digihosp</i>	
<i>Dossier Médical Partagé</i>	
<i>Mon Espace Santé</i>	
S'informer sur l'identitévigilance	15
S'informer sur le traitement médicamenteux	16
<i>Avant</i>	
<i>Pendant</i>	
<i>Après</i>	
<i>Pharmacovigilance</i>	



PENDANT VOTRE CONSULTATION / HOSPITALISATION

Votre chambre	18
<i>Effets personnels</i>	
<i>Courrier</i>	
<i>Télévision</i>	
Votre séjour	19
<i>Repas</i>	
<i>Organisation des soins</i>	
<i>Visites</i>	
<i>École</i>	
<i>Cultes</i>	

Votre accompagnement 21

*Prise en charge de qualité
Lutte contre les infections
Lutte contre la douleur
Certification
Service social
Permanence d'Accès aux Soins de Santé
Patient partenaire
Associations
Recherche clinique
Maison Des Usagers
Commission Des Usagers
Comité éthique
Personne de confiance
Directives anticipées
Dons d'organes*

Vos droits et devoirs 25

*Règlement intérieur
Règlement Général sur la Protection des Données
Droit d'accès au dossier médical
Commission de Conciliation d'Indemnisation
des accidents médicaux
Chartes de l'hôpital*



APRÈS VOTRE CONSULTATION / HOSPITALISATION

Préparer votre retour 32

*Formalités
Transport sanitaire*

Comprendre les coûts 33

*Frais d'hospitalisation
Prestations hors soins
Frais de séjour non pris en charge
Soins dispensés en activité libérale
Factures*

Continuité des soins 34

*Accessibilité au dossier médical
Soins Médicaux et de Réadaptation
Hospitalisation À Domicile*

Faire entendre votre voix 35

*Votre avis compte !
Réclamations et médiations*

01

AU CENTRE HOSPITALIER BIENVENUE!

PRÉSENTATION

Bienvenue dans notre Centre Hospitalier ! Pour vous accueillir, nous vous délivrons ce guide qui vous accompagnera et répondra à toutes vos questions, **tout au long de votre parcours.**

3 mots pour nous définir :

HUMANITÉ | TECHNICITÉ | COMPÉTENCES

L'humanité, c'est **notre boussole**. Elle guide chaque geste, chaque parole adressée aux patients, à leurs proches, et à nos collègues.

Avoir **tout sur place**, pour vous faciliter la vie tout en garantissant des **soins de qualité** : c'est ça, l'enjeu de la technicité !

Nos compétences **ne se résument pas à des diplômes**, mais se mesurent à la qualité de chaque interaction et de chaque formation.

« Nos professionnels...



L'HÔPITAL EN CHIFFRES

+ de 800 lits

+ de 30 spécialités

+ de 2 600 professionnels

Retrouvez l'intégralité des chiffres clés sur notre site internet !

... sont à votre écoute. »

ACCÉDER À L'HÔPITAL

EN TRAIN

- gare SNCF de Beauvais à 10 minutes

EN BUS

- lignes 7 et C2, arrêt « Hôpital »

EN VOITURE

- autoroute A16, sortie nord de Beauvais
- rocade, direction Calais Le Tréport

EN AVION

- aéroport Beauvais-Tillé à 5 minutes.



PLAN D'ACCÈS ↪

Centre Hospitalier Simone Veil de Beauvais - 40, avenue Léon Blum



ORGANISATION MÉDICALE

PÔLES DE SPÉCIALITÉS



PÔLE
chirurgie
anesthésie



PÔLE
consultations
et territoire



PÔLE
femme
enfant



PÔLE
gériatrie



PÔLE
cancérologie et
imagerie



PÔLE
médecine



PÔLE
médico-technique



PÔLE
urgences
réanimation

ÉQUIPE

Chef de pôle

Chef de service

Responsable des
activités du service.

Votre médecin traitant

Extérieur de l'hôpital,
il peut vous rendre
visite et consulter votre
dossier médical.

Sages-femmes et internes



COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT

Qu'est-ce que c'est ?

La CME est une **instance** dans laquelle siège l'assemblée élue du corps médical (pharmaciens, internes, etc.).

Quel est son rôle ?

La CME prépare le **projet médical** et les **mesures d'organisation** des activités.

GROUPEMENT HOSPITALIER DU TERRITOIRE

GHT OISE OUEST ET VEXIN

Notre CH est l'**établissement support** du Groupement Hospitalier de Territoire Oise Ouest et Vexin, composé des CH de Chaumont-en-Vexin, Clermont, Crèvecœur-le-Grand et l'EHPAD de Méru.



Qu'est-ce que c'est ?

Les Groupements Hospitaliers de Territoire (GHT) sont un nouveau modèle de **coopération** entre les établissements publics de santé à l'échelle d'un territoire. Cette coopération autour d'un projet médical partagé qui doit permettre aux établissements de santé de **soigner mieux en favorisant le travail en réseau**.

Quel intérêt pour le patient ?

La mise en cohérence des projets médicaux des établissements d'un territoire permet d'adopter une **approche orientée patient** et non plus structure. Ainsi, les prises en charge sont **mieux organisées** : les spécificités de chaque établissement sont mises en commun dans la construction de l'offre de soins.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

Le centre hospitalier s'engage à mieux maîtriser la **dimension sociale** de ses activités (économique, social et environnemental). Ces actions se retrouvent dans la politique **RSE**, tout comme l'ensemble des initiatives sociales et sociétales qu'elle déploie pour ses patients, aidants et partenaires. Dans un contexte d'hôpital en transition, le centre hospitalier contribue de manière éthique à la santé et au bien-être par le biais de pratiques durables.

DES SOINS RESPONSABLES

Des soins responsables consistent à choisir des pratiques moins polluantes et de sensibiliser les équipes. Ces meilleurs soins permettraient notamment la réduction des produits toxiques parmi les déchets, également triés et améliorés.



Retrouvez notre vidéo sur l'arrivée de la micro-fibre en remplacement de la chimie !

CULTURE À L'HÔPITAL



Parce que la culture n'a pas de frontières, notre hôpital intègre le programme **Culture-Santé**, dont l'objectif est de faire venir les arts et la culture jusqu'à vous.

Découvrez la programmation à venir !



RENCONTRER NOS ÉQUIPES

MÉDICALE ET PARAMÉDICALE



Cadre de pôle

Gère et coordonne le pôle et les personnels paramédicaux associés.



Infirmiers Infirmiers spécialisés

Dispensent les soins prescrits par les médecins et responsables des soins d'hygiène et de confort.

Infirmiers en Pratique Avancée

Diversifient les activités de soins. Renforcent l'analyse, la méthodologie, la pratique et les choix.



Psychologues

Toujours à votre écoute !



Cadre de santé

Garant du service et de la qualité des soins dispensés.



Aides-soignants Auxiliaires de puériculture

Dispensent les soins d'hygiène et de confort sous la responsabilité des infirmiers.



Diététiciens

Réalisent l'évaluation des besoins nutritionnels et proposent des régimes alimentaires personnalisés.



Agents administratifs

Vous aident dans vos formalités d'entrée et de sortie.

Secrétaires

S'occupent de la gestion et de la coordination médico-administrative.



Assistants sociaux

Viennent en aide aux personnes qui rencontrent des difficultés d'ordre social.



Agents de bio- nettoyage

Responsables de l'**hygiène des locaux** et secondent les aides-soignants dans les tâches hôtelières.



À l'hôpital, nombreux sont les corps de métier : menuisiers, informaticiens, électriciens, biologistes, techniciens de laboratoire, pharmaciens, etc.

Chacun des agents hospitaliers concourt également à votre traitement et à votre confort.

02

AVANT VOTRE :

CONSULTATION HOSPITALISATION



PRÉPARER VOTRE VENUE

PRENDRE RENDEZ-VOUS

03 44 11 26 26

Sur place :

- Du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 20h ;
- Le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h ;
- Le samedi de 9h à 12h.



EXCEPTIONS

Service	Sur place	Par mail	Par téléphone
Laboratoire (bilan biologique, etc.)	Du lundi au vendredi de 7h30 à 16h15	labo@ch-beauvais.fr	03 44 11 21 46
Médecine nucléaire	Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h	med.nucleaire@ch-beauvais.fr	03 44 11 24 82
Tep scan			
Radiologie	Du lundi au vendredi de 8h à 17h	radiologie@ch-beauvais.fr	03 44 11 21 51
IRM	Du lundi au vendredi de 8h à 18h	imagerie@ch-beauvais.fr	pas de prise de rendez-vous téléphonique
Scanner			03 44 11 21 61
Médecine physique et réadaptation			03 44 11 21 91

- Addictologie : 03 44 11 21 13
- Douleur : 03 44 11 20 85
- Handiconsultations : 03 44 11 23 08
- Hémato-oncologie : 03 44 11 23 09
- Ophtalmologie : 03 44 11 23 58

LES CONSULTATIONS

MÉDECINE

- Allergologie
- Angiologie
- Cardio-gériatrie
- Cardiologie
- Centre de Dialyse et d'Aphérèse
- Consultations gériatriques
- Dermatologie
- Électroencéphalogramme
- Électromyogramme
- Endocrinologie
- Néphrologie
- Diabétologie
- Hépato-gastro-entérologie
- Neurologie
- Nutrition
- Ostéoporose
- Pédiatrie
- Plaies et cicatrisation
- Pneumologie
- Rhumatologie
- Urologie

IMAGERIE MÉDICALE

- Radiologie, radiologie dentaire, échographie, mammographie et diagnostic des maladies du sein
- Médecine nucléaire, scintigraphie
- Ostéodensitomètre
- Tep scan
- IRM
- Scanner

GYNÉCOLOGIE-OBSTÉTRIQUE

- Colposcopie et laser
- Consultations anténatales
- Consultations postnatales
- Échographie
- Gynécologie chirurgicale
- Gynécologie médicale
- Gynécologie orthogénie
- IMG
- Oncologie gynécologique et mammaire
- Préparation à la naissance
- Rééducation uro-pelvienne

CHIRURGIE

- Anesthésie
- Endoscopie digestive
- Maxillo-faciale et stomatologie
- Odontologie
- Ophtalmologie
- ORL et cervico-faciale
- Orthopédie et traumatologie
- Plastique, reconstructrice et esthétique
- Urologie
- Viscérale et digestive

AUTRES CONSULTATIONS

- Addictologie et aide au sevrage tabagique
- CAMSP
- Hématologie-oncologie
- Néonatalogie
- Éducation Thérapeutique
- Radiothérapie
- Rééducation fonctionnelle
- Traitement de la douleur



CELLULE HANDICONSULT⁹

Cette cellule répond à l'offre de soins de consultations des personnes en situation de handicap.



03 44 11 23 08



handiconsult@ch-beauvais.fr



**Bâtiment Bois
Brûlet, 2^e étage**

PRÉPARER VOS DOCUMENTS

INDISPENSABLES



Carte d'identité ou
livret de famille



Carte vitale ou
attestation à jour



Carte de mutuelle ou
accord de prise en
charge délivré par
votre mutuelle

Pour une consultation, vous devez également vous munir de votre carnet de santé. Toutes les données liées à votre identité sont sécurisées, à toutes les étapes de votre prise en charge, grâce à l'identitovigilance et l'**Identité Nationale de Santé** (INS), qui s'assure que les bons documents sont envoyés aux bons patients.

PIÈCES SUPPLÉMENTAIRES À FOURNIR, SELON LES CAS SUIVANTS :

Accidenté du travail

- Volet n°2 d'accident du travail renseigné (délivré par votre employeur).

Étranger non résident de l'UE

- Frais à la charge du patient.

Maternité

- Livret de famille ;
- Reconnaissance anticipée ;
- Attestation 100 % à partir du 6^e mois de grossesse.

Pensionné de guerre

- Carnet de soins gratuits.

Bénéficiaire de la C2S complémentaire

- Attestation de C2S complémentaire ou AME à jour.

Étranger résident de l'UE

- Carte européenne d'assurance maladie et adresse à l'étranger.

ADMISSION

Pour l'admission en hospitalisation, vous ou un de vos proches doit se présenter **du lundi au vendredi de 8h à 17h** au service des admissions (rez-de-chaussée) ou au guichet des consultations externes (1^{er} étage).



03 44 11 24 70
03 44 11 20 35

Utilisable à la fois pour des parcours de consultation et d'hospitalisation, l'outil Digihosp vous permet de **préparer votre admission** en transmettant vos documents et en recevant une validation de votre dossier **depuis chez vous !**



Service proposé par l'Assurance Maladie, le **Dossier Médical Partagé conserve et sécurise** vos informations de santé. C'est un dossier gratuit et secret qui peut être partagé avec votre médecin. Il permet une meilleure transmission des informations médicales d'un médecin à un autre ainsi qu'une prise en charge plus rapide.



MON ESPACE SANTÉ

Mon espace santé, ou espace numérique de santé, vous permet de stocker vos documents gratuitement et les protéger ainsi que vos données de santé. Ces données de santé peuvent être partagées avec des professionnels de santé, dont les médecins urgentistes par exemple.

S'INFORMER SUR L'IDENTITOVIGILANCE

Étape n°3

L'identitovigilance est une **politique de vérification** de votre identité tout au long de votre parcours de soins. La bonne identification est indispensable : elle permet de différencier un patient de son homonyme et d'éviter toute erreur d'adressage.

La vérification de votre identité s'effectue de plusieurs manières :

- demande systématique d'une **pièce d'identité** à votre admission ;
- mise en place d'un **bracelet d'identification** ;
- **vérification** avant les actes.

S'INFORMER SUR LE TRAITEMENT MÉDICAMENTEUX

AVANT

Jour de votre arrivée à l'hôpital, vous devez :

- **remettre vos ordonnances** (ou photocopies) au médecin ou aux infirmiers, et **indiquer tous les médicaments que vous prenez** ;
- **remettre vos médicaments personnels** (qui seront isolés et identifiés en sécurité à votre nom) aux infirmiers.



PHARMACOVIGILANCE

La pharmacovigilance consiste en la surveillance du risque d'effet indésirable résultant de l'utilisation des médicaments ou des produits.

PENDANT

Pendant votre hospitalisation, **votre traitement est fourni par la pharmacie** de l'hôpital. N'hésitez pas à poser des questions au médecin.

Ne prenez surtout pas d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin !

Exceptionnellement (selon avis du médecin et / ou pour des médicaments particuliers), vos médicaments personnels pourront vous être donnés sur prescription médicale si la pharmacie n'en dispose pas.

APRÈS

À la fin de votre hospitalisation, le médecin vous remet une **ordonnance de sortie** rédigée en Dénomination Commune Internationale (DCI).

Lisez attentivement votre ordonnance avant de quitter l'hôpital et n'hésitez pas à poser des questions.

Vous pouvez récupérer les médicaments personnels remis, exceptés ceux qui ont été arrêtés définitivement pendant votre hospitalisation et cela pour votre sécurité.

PENDANT VOTRE :

CONSULTATION HOSPITALISATION



VOTRE CHAMBRE

Votre chambre comporte :

- une armoire penderie ;
- un lavabo ;
- des toilettes.

Pour des raisons médicales, le patient peut séjourner dans une chambre individuelle.



LE PERSONNEL À VOTRE ÉCOUTE 24H/24!

Vous pouvez appeler le personnel grâce à l'appel malade situé à votre chevet. Pour votre sécurité, un bouton d'alarme est également installé dans les toilettes de votre chambre.

EFFETS

PERSONNELS

Vous devrez apporter votre **nécessaire de toilette** et votre **linge personnel** dont l'entretien et le renouvellement sont à la charge de vos proches.

Vous pouvez ranger des appareils dentaires ou des prothèses dans des **boîtes** en plastique mises à disposition.

COURRIER

Le courrier vous est remis **chaque jour**. Une boîte aux lettres est à votre disposition dans le Hall B du bâtiment Bois-Brûlet.

Vos proches peuvent aussi écrire un message à l'adresse mail **messagespersonnels@ch-beauvais.fr**.

TÉLÉVISION

Vous pouvez vous abonner à la télévision :



sur www.avipay.fr



au local TV, bâtiment Bois Brûlet, hall B

Le local TV est ouvert tous les jours, de 13h à 16h50.

Des casques audio sont disponibles au hall B.

Vous avez la possibilité de déposer aux coffres les objets précieux, de l'argent, la carte bleue, etc. Un inventaire est réalisé à l'entrée.

Nous ne sommes pas responsables des pertes ou vols de vos effets personnels.

VOTRE SÉJOUR

REPAS

Une équipe hôtelière passe **chaque jour** auprès des équipes des services. Le proche qui vous rend visite peut prendre un repas accompagnant payant. Les repas, **servis à partir de 12h et de 18h**, sont composés en fonction des besoins en quantité et du régime particulier éventuellement prescrit par le médecin.

Les repas sont **complets, variés** et **équilibrés**, et produits dans l'enceinte de l'hôpital, en collaboration avec le service diététique.



Découvrez
le service
restauration en
vidéo !



CAFÉTÉRIA ET BOUTIQUE

La cafétéria et la boutique sont dans le **hall B du bâtiment Bois Brûlet**. Des distributeurs de boissons et de confiseries sont aussi installés dans les halls d'accueil.

ORGANISATION DES SOINS

L'équipe de soins (voir page 10) veille à une prise en charge complète et structurée. Selon la structure et la gradation des soins, l'organisation sera différente.

- En consultation, le patient se rend en journée pour de la prévention ou bien un suivi ;
- En hospitalisation de jour ou ambulatoire, le patient est accueilli, pris en charge et de retour à son domicile la même journée. Cette prise en charge inclut la chirurgie (Unité de Chirurgie Ambulatoire) mais aussi divers soins nécessitant de garder le patient la journée ;
- En hospitalisation complète, le patient reste dans l'hôpital pour une prise en charge pluridisciplinaire et sur une durée variable selon son état de santé ;
- En soins critiques, le patient est accueilli en réanimation et soins intensifs et bénéficie d'une surveillance accrue et d'une prise en charge continue.

VISITES ET ACCOMPAGNANTS

Les visites sont autorisées tous les jours, de 13h à 19h30, et ne peuvent avoir lieu en dehors de ces heures que pour des motifs exceptionnels, sur autorisation du médecin ou du cadre de santé. **Vos parents et amis sont les bienvenus !** En pédiatrie, seuls les parents sont autorisés aux visites. Dans les services d'adultes, si votre état de santé le justifie et dans la mesure de nos possibilités d'accueil, **un membre de votre famille peut être autorisé à passer la nuit près de vous.** Un parent peut rester 24h/24 auprès de son enfant, sans avoir besoin de demander l'autorisation. Le second parent peut être présent de 6 heures à 22 heures.

L'ÉCOLE

Si votre enfant est hospitalisé, **un enseignant assure l'école chaque matin** pendant la période scolaire, en relation avec son école d'origine.

CULTES

Vous avez **accès au culte de votre choix.** Un oratoire, ouvert à tous, est à votre disposition au rez-de-chaussée. Sur demande, les représentants des cultes peuvent venir vous rencontrer.



En savoir plus



aumonerie@ch-beauvais.fr



03 44 11 20 92



VOTRE ACCOMPAGNEMENT

PRISE EN CHARGE... DE QUALITÉ!

Qualité n°1 LUTTER CONTRE LES INFECTIONS



Prévenir les infections associées aux soins. L'hôpital s'est engagé en ce sens via la création du Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (**CLIAS**). En cohésion avec l'Équipe Opérationnelle en Hygiène hospitalière (**EOH**), le CLIAS élabore un programme d'actions comprenant :

- **prévention** ;
- **formation** ;
- **surveillance** ;
- **suivi** des solutions hydro-alcooliques.



Qualité n°2 LUTTER CONTRE LA DOULEUR



Atténuer voire supprimer la douleur ? C'est possible ! Le Comité de Lutte contre la Douleur (**CLUD**) se mobilise **dans tous les services** pour assurer des consultations et tout mettre en oeuvre pour atténuer au maximum la douleur.



Qualité n°3 CERTIFICATION

L'établissement est certifié **Qualité des soins confirmée** par la Haute Autorité de Santé (**HAS**) !

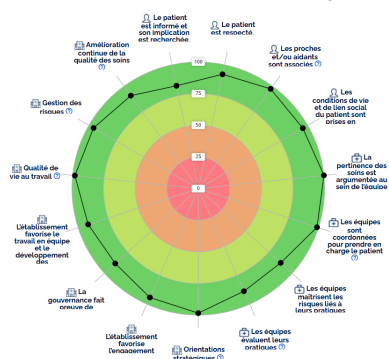
En savoir plus



HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

L'ÉTABLISSEMENT
94/100

LE PATIENT
92/100



LES ÉQUIPES DE SOINS
94/100

SERVICE SOCIAL

Le service social hospitalier vous accompagne, que vous soyez patient ou proche confronté à des difficultés sociales, familiales ou financières liées à la maladie ou à l'hospitalisation. Des assistants de service social travaillent en lien avec les équipes soignantes pour proposer un accompagnement personnalisé pour des besoins variés comme l'aide au retour à domicile, l'accompagnement des démarches administratives, la mise en relation avec des partenaires sociaux et médico-sociaux du territoire, etc.



03 44 11 20 74



Bâtiment Bois Brûlet, rez-de-chaussée

PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ

Pour garantir un accès aux soins gratuit et sans rendez-vous à ceux qui en ont le plus besoin et faciliter l'ouverture des droits sociaux.

PATIENT PARTENAIRE

Le patient partenaire est un patient atteint d'une maladie chronique, qui développe des **compétences précises** sur sa maladie et des compétences relationnelles qui lui permettent d'**aider d'autres patients**.

ASSOCIATIONS

Des associations peuvent vous accompagner !
Nous vous invitons à vous rapprocher des agents pour plus d'informations.



RECHERCHE CLINIQUE

Qu'est-ce que c'est ?

Une étape indispensable dans le développement de **nouveaux traitements** et de **médicaments innovants** !

Comment ça fonctionne ?

Des **essais cliniques, strictement encadrés par la loi**, sont proposés à des patients ciblés.



rechercheclinique@ch-beauvais.fr

03 44 11 26 33

MAISON DES USAGERS

Lieu d'écoute, d'accueil et d'information, la maison des usagers respecte l'**anonymat**. Elle est accessible quand vous le souhaitez.



maisondesusagers@ch-beauvais.fr



Bâtiment Bois Brûlet, hall principal

Loi n°2016-41 du 21 janvier 2016.

COMMISSION DES USAGERS

C'est une instance qui traite les réclamations et droits des patients, dont la composition et les compétences sont définies par le code de la santé publique.



03 44 11 20 02



Bâtiment Bois Brûlet, 1^{er} étage

Le bureau est ouvert
du lundi au vendredi,
de 9h à 16h.

Représentants :



Scannez ce QR code pour **en savoir plus** sur les attributions (décret n°216-726 du 1^{er} juin 2016).

Juste ici !



L'examen des plaintes et des réclamations se fait selon le décret n°2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge. (art. r. 1112-91 à art. r. 1112-94).

COMITÉ ÉTHIQUE

Qu'est-ce que le comité éthique ?

Le comité éthique est un lieu de réflexion, de dialogue et d'échange sur les questions éthiques soulevées par les soins et la prise en charge des patients. Il s'adresse à tous : patients, proches, soignants et équipes médicales.

Quel est son rôle ?

Son rôle est d'analyser de manière collégiale et pluridisciplinaire des situations complexes où se posent des questions humaines, morales ou juridiques.

Il ne décide pas des soins mais propose des avis éclairés, dans le respect des valeurs de la personne, de ses droits et de sa dignité.

Comment le contacter ?

Vous pouvez saisir le comité éthique en cas de confrontation à un questionnement ou à une difficulté liée à votre prise en charge ou celle d'un proche.



comite.ethique@ch-beauvais.fr

PERSONNE DE CONFIANCE

Loi n°2002-303 du 4 mars 2002, relative aux droits des malades ; Art. L.1111-6 du code de la Santé Publique.

La personne de confiance vous représente, vous assiste et nous fait part de vos volontés. Cette personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Cette démarche doit être

réfléchie, faite par écrit, et valable pour au moins **toute la durée d'hospitalisation**. Vous pouvez remplacer la personne de confiance **à tout moment**.

Avoir une personne de confiance est important, car votre

En savoir plus



état de santé ne vous permettra peut-être pas toujours de faire connaître votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre pour votre santé.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Art. L 1111-11 et R. 1111-17 du code de la santé publique.

Il s'agit d'un **document écrit** qu'une personne majeure peut remplir si elle souhaite **exprimer ses volontés** concernant sa fin de vie, si elle se trouvait un jour dans l'incapacité à les exprimer. Les volontés ne pourront pas être appliquées si elles sont contraires à la loi, si elles sont inappropriées ou non conformes à la situation médicale ou en cas d'urgence vitale. Vos directives anticipées peuvent être **manuscrites** ou **dactylographiées**. Vous pouvez vous faire assister par deux témoins si vous ne pouvez pas les rédiger vous-même. Vous pouvez **les confier**, à votre personne de confiance, vos proches ou votre médecin traitant, et / ou **les faire insérer dans votre dossier médical hospitalier**. **Vous pouvez les modifier, annuler ou révoquer à tout moment, sans savoir à vous justifier !**

En savoir plus



DON D'ORGANES

Vous voulez en savoir plus sur le don d'organes ?
Visionnez notre film qui offre une perspective unique sur les émotions, les défis et les réussites vécus par ceux qui travaillent en première ligne pour sauver des vies grâce aux dons d'organes.

VOS DROITS ET DEVOIRS

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le règlement intérieur du centre hospitalier Simone Veil définit les conditions de fonctionnement, les droits et obligations des patients, visiteurs et personnel. Il est consultable à tout moment :

- Sur demande auprès du cadre de santé du service concerné ;
- En version intégrale via le QR code ci-contre, permettant un accès numérique complet et à jour.

Un respect mutuel est exigé, sous peine de poursuites possibles. Il est interdit de photographier et de filmer.

Vous y trouverez également les principales règles du respect de la vie collective interne de l'établissement (y compris sur l'hygiène, le bruit et toute autre nuisance sonore).

Accédez au règlement intérieur intégral en flashant ce QR code :



RÈGLEMENT GÉNÉRAL

SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Application du décret du 25 mai 2018, conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel.

Qu'est-ce que le RGPD ?

Le RGPD **encadre le traitement des données personnelles** dans l'UE. Il s'inscrit dans la continuité de la loi française Informatique et Libertés (CNIL) et offre un cadre juridique unique aux professionnels.

Les données médicales

Les informations recueillies font l'objet de traitements informatiques pour faciliter votre prise en charge, peuvent être exploitées de façon anonymisée à des fins de recherche scientifique ou statistiques.

Droit des personnes

Vous pouvez à tout moment accéder aux données vous concernant, retirer votre consentement ou demander l'effacement de vos données. Le **Délégué à la Protection des Données (DPO)** met en oeuvre la conformité au règlement européen.

donneespersonnelles@ch-beauvais.fr

En savoir plus : www.cnil.fr

DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Tout patient dispose d'un droit d'accès direct aux informations de santé contenues dans son dossier.

Qui peut en bénéficier ?

- le patient lui-même, après son hospitalisation ;
- le responsable légal ;
- les ayants droit d'un patient décédé, s'il ne s'y est pas opposé du vivant, et uniquement pour connaître les causes de la mort, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir leurs droits.

Quelles pièces fournir ?

- demande écrite adressée à l'hôpital par courrier postal ;
- copie de pièce d'identité du demandeur ;
- copie de preuve de la validité de demandeur du dossier patient.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter l'article R. 6113-7 du code de la santé publique.

La consultation du dossier sur place est gratuite. Un accompagnement médical est proposé sur rendez-vous. Les copies de documents sont facturées. Le délai peut varier selon l'antériorité de l'hospitalisation : **sous huit jours** pour les dossiers archivés depuis moins de cinq ans ; **dans les deux mois** pour les dossiers archivés depuis plus de cinq ans.

COMMISSION DE CONCILIATION D'INDEMNISATION DES ACCIDENTS MÉDICAUX

Cette institution œuvre pour un objectif : indemniser, de la façon la plus équitable possible, les victimes d'accident médical, d'affections iatrogènes et d'infections nosocomiales.

En règlement amiable

Toute personne victime d'un dommage lié à « activité de prévention, de diagnostic ou de soins », s'il est grave, peut saisir la commission. Le critère de gravité du dommage est défini par le décret n°2003-314 du 4 avril 2003 (art. D1142-1 CSP).

En conciliation

La commission peut être saisie de toute demande du patient relative aux litiges nés à l'occasion d'un acte de prévention, de diagnostic ou de soins, ou par une victime d'un dommage qui ne remplit pas les conditions de gravité imposées par la loi. Le dossier de demande d'indemnisation est envoyé sur demande au 0810 600 160 (coût d'une communication locale).

En savoir plus :





Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



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.

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

www.sante.gouv.fr

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

Connaître vos droits

CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ



Charte européenne des Droits de l'enfant hospitalisé adoptée par le Parlement européen le 13 mai 1986.

01

L'ADMISSION À L'HÔPITAL

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 consultations externe ou en hôpital de jour.

02

ÊTRE ENTOURÉ PENDANT LE SÉJOUR

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.

03

IMPLIQUER LES PARENTS DANS LE PROCESSUS DE SOINS

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.

04

ÊTRE INFORMÉ SUR LA MALADIE ET LES SOINS

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

05

SOULAGER LA DOULEUR

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

06

DES ACTIVITÉS DE LOISIRS EN FONCTION DE L'ÂGE

Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupe d'âge pour bénéficier de loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

07

UN ENVIRONNEMENT HOSPITALIER ADAPTÉ

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.

08

FORMATION SPÉCIFIQUE DU PERSONNEL SOIGNANT

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

09

ASSURER UNE CONTINUITÉ DES SOINS

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

10

RESPECT DE L'INTIMITÉ DE L'ENFANT

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

CHARTE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



**RETROUVEZ TOUTES LES
CHARTES DE L'HÔPITAL
EN FLASHANT LE QR
CODE CI-CONTRE :**



Connaître vos droits

CHARTRE DE LA LAÏCITÉ

RÉFÉRENT : MME LISE LORIOT



LA RÉPUBLIQUE EST LAÏQUE

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la

protection des droits et des libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents est interdite.

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer exemplaire dans l'exercice de ses fonctions. Il doit traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience.

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement à ses obligations pouvant

donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils peuvent exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public et des lois qui le régissent, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

Le principe de laïcité interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

À ce titre, ils ne peuvent refuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service

public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont droit au respect de leurs croyances et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.



WWW.CH-BEAUVAIS.FR
VERSION 1 - JUIN 2025

APRÈS VOTRE :

CONSULTATION HOSPITALISATION



PRÉPARER VOTRE RETOUR

Fixée par le médecin, la sortie se passe au **service admissions** (rez-de-chaussée). Différents modes de transports peuvent être utilisés selon votre état de santé. Une liste des ambulances et taxis est à votre disposition. Le patient est **seul décideur** du choix d'un prestataire de soin. Le cadre de santé du service peut lui mettre à disposition une **liste de prestataires**.

TRANSPORT-SANITAIRE

Qui peut en bénéficier ?

- En cas de **rendez-vous médicaux réguliers** ;
- Si besoin de **soins médicaux urgents** ;
- Si l'état de santé nécessite une **assistance pendant le transport**.



Comment en bénéficier ?

Pour bénéficier d'un transport sanitaire, votre médecin doit vous remettre une **prescription médicale**. Une fois cette prescription médicale envoyée à la caisse d'assurance maladie, la demande est acceptée **s'il n'y a aucun retour après 15 jours**. Pour un retour à domicile, le transport bariatrique est à la charge du patient. En cas de transfert vers un autre établissement, la charge revient au CH.

SERVICE SOCIAL

Le service social hospitalier vous accompagne aussi lors de votre sortie. Pour en savoir plus, n'hésitez pas à les contacter par téléphone ou à les rencontrer au rez-de-chaussée du bâtiment Bois Brûlet.



03 44 11 20 74

MON ESPACE SANTÉ

Dans « mon espace santé », retrouvez tous vos documents médicaux (ordonnances, comptes-rendus, etc.). Ces données de santé peuvent être partagées avec des professionnels de santé, dont les médecins urgentistes par exemple.



COMPRENDRE LES COÛTS

FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais d'hospitalisation sont l'addition des frais de séjour et du forfait journalier, pris en charge, ou non, par l'Assurance Maladie, totalement ou partiellement selon votre situation. Ils constituent la base de calcul des frais d'hospitalisation qui vous sont réclamés. Pour la **complémentaire santé solidaire** (CMU), rapprochez-vous du service social ou des admissions. Les tarifs de consultation et d'hospitalisation sont consultables dans ce dernier.

Le forfait journalier (20€ par jour pour l'hospitalisation complète) est dû pour tout séjour supérieur à 24h. Prise en charge possible par votre mutuelle.

Sauf situation particulière, l'Assurance Maladie prend en charge 80 % des frais. Les 20 % restants (le ticket modérateur) peuvent être pris par votre assurance complémentaire.

Consulter les tarifs



PRESTATION HORS SOINS

Les prestations hors soins ne sont pas prises en charge par l'Assurance Maladie. Pour connaître les tarifs en vigueur, flashez le QR code ci-contre ou rendez-vous sur la page « Tarifications » du site.

FRAIS NON PRIS EN CHARGE

Les séjours à caractère esthétique, ou dis « de confort », ne sont pas pris en charge par l'Assurance Maladie. Dans ce cadre, les frais d'hospitalisation sont à votre charge ou à celle de votre assurance complémentaire ou mutuelle.

ACTIVITÉS LIBÉRALES

Certains praticiens hospitaliers exercent une activité libérale dans l'établissement. Dans ce cadre, votre médecin doit vous informer au préalable de ses honoraires et modalités de paiement.

FACTURES

En cas de demande de numéro de facture ou d'erreur de facture, vous pouvez vous adresser au service des admissions au 03 44 11 23 00 ou au 03 44 11 22 62.

CONTINUITÉ DES SOINS

Retrouvez toutes les informations relatives aux **traitements médicamenteux** après l'hospitalisation à la **page 12**.

Tout patient dispose d'un **droit d'accès direct** aux informations de santé contenues dans son dossier. Retrouvez toutes les informations nécessaires ainsi que les modalités pour accéder à un dossier médical à la **page 21**.

SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

L'unité gériatrique de Soins Médicaux et de Réadaptation (**SMR**) prend en charge les patients nécessitant une **rééducation après une hospitalisation**. Elle favorise le retour à l'autonomie des patients en leur offrant des soins adaptés à leurs besoins.



03 44 11 23 82

Du lundi au vendredi de 8h à 17h.

Espace Saint-Lucien, pavillon Jacoby, 1^{er} étage.



HOSPITALISATION À DOMICILE

L'Hospitalisation À Domicile (**HAD**) permet aux patients de bénéficier d'une **prise en charge équivalente à celle de l'hôpital**, tout en restant chez eux ! Ses missions ? S'assurer des soins de haute qualité, améliorer le confort de vie, et coordonner les soins médicaux et paramédicaux.



03 44 11 24 13



FAIRE ENTENDRE VOTRE VOIX

VOTRE AVIS COMPTE !

N'hésitez pas à laisser un avis sur notre établissement ! **Votre expérience mérite d'être partagée !**



Juste ici !



RÉCLAMATIONS ET MÉDIATIONS

Articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique.

Tout patient ou proche souhaitant faire entendre ses doléances ou poser une réclamation peut écrire à la direction des usagers, située dans le bâtiment principal. La maison des usagers dans le hall est composée de permanences d'associations des usagers qui sont en mesure d'organiser une rencontre pour vous écouter et vous accompagner dans vos démarches. Pour en savoir plus, vous pouvez vous rendre sur la page dédiée sur notre site internet.



Informations ; membres
de la commission
des relations avec les
usagers

NOTES



ENSEMBLE

pour la santé de tous

ACTU - CONSEILS
ÉVÈNEMENTS



WWW.CH-BEAUVAIS.FR

03 44 11 21 21
40, avenue Léon Blum
60000 BEAUVAIS.

Livret d'accueil du
patient et de ses proches

Centre Hospitalier
Simone Veil
Beauvais



VOS DROITS

LES CHARTES DE L'HÔPITAL

Charte de la personne hospitalisée

L'intégralité de cette charte est consultable dans chaque service et accessible sur le site sante.gouv.fr (flashez le QR code !)



Charte Romain Jacob de l'hospitalisation des personnes en situation de handicap

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap.

- Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même ;
- Valoriser l'accompagnement ;
- Exprimer les besoins ;
- Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap ;
- Construire une culture professionnelle commune ;
- Coordonner le parcours de santé ;
- Organiser l'accès aux soins et à la prévention ;
- Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires ;
- Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement ;
- Améliorer la réponse aux urgences médicales ;
- Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication ;
- Mettre en œuvre et évaluer la charte.

Charte de l'enfant hospitalisé

01

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.

02

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 de santé.

03

On **encourage les parents** à rester auprès de leur enfant et on leur offre pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informe 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.

04

Les enfants et leurs parents ont le droit de **recevoir une information** sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

05

On évite tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaie de **réduire au maximum** les agressions physiques ou émotionnelles et **la douleur**.

06

Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de **jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge**, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

07

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.

08

L'**équipe soignante doit être formée** à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

09

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 la laïcité

La République est laïque

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et des libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

Les agents du service public

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et des libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

Les usagers du service public

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils peuvent exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public et des lois qui le régissent, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

Le principe de laïcité interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers. À ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont droit au respect de leurs croyances et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

LA COMMISSION DES USAGERS

Toute personne désireuse de **se faire entendre** peut se rendre au bureau de la Commission des usagers.



03 44 11 20 02



**Bâtiment Bois
Brûlet, 1^{er} étage**

**Le bureau est ouvert du
lundi au vendredi, de 9h
à 16h.**

Scannez ce QR code pour **en savoir plus** sur les attributions (décret n°216-726 du 1er juin 2016).



Juste ici !



Loi n°2016-41 du 21 janvier 2016.

L'examen des plaintes et des réclamations se fait selon le décret n°2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge. (art. r. 1112-91 à art. r. 1112-94).

COMPRENDRE LES COÛTS

FRAIS DE SÉJOUR

En cas d'une assurance sociale :

Jusqu'au 30 ^e jour	80 % des frais d'hospitalisation sont pris en charge par la Caisse d'Assurance maladie
À partir du 31 ^e jour	100 % des frais d'hospitalisation sont pris en charge par la Caisse d'Assurance maladie
En cas d'intervention chirurgicale	100 % des frais d'hospitalisation sont pris en charge par la Caisse d'Assurance maladie
En service de maternité	100 % des frais d'hospitalisation sont pris en charge par la Caisse d'Assurance maladie pendant 12 jours

TICKET MODÉRATEUR

Qu'est-ce que le ticket modérateur ?

Il s'agit de **la partie de vos dépenses de santé qui reste à votre charge une fois que l'Assurance Maladie a remboursé sa part**. 20 % des frais de séjour sont pris en charge. Si vous adhérez à une mutuelle, celle-ci peut prendre en charge le ticket modérateur, selon les modalités de votre contrat.

FORFAIT JOURNALIER

Même si vous êtes pris en charge à 100 % par la sécurité sociale, le forfait journalier reste à sa charge. Sous certaines conditions, il peut être pris en charge par la caisse d'assurance maladie ou la mutuelle.

FRAIS D'HOSPITALISATION

Les tarifs sont fixés chaque année par arrêté de l'ARS des Hauts-de-France. Ils constituent la base de calcul des frais d'hospitalisation qui vous sont réclamés. Pour la CMU, rapprochez-vous du service social ou des admissions. Les tarifs de consultation et d'hospitalisation sont consultables dans ce dernier.

[illegible]

Livret d'accueil du patient
et de ses proches

[illegible]