



Livret d'accueil

des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg

Présentation de l'établissement

Votre admission

Les consultations

Une équipe à votre service

Votre séjour

Vos droits et obligations

Qualité et sécurité

Votre sortie


Sommaire

- 2 Présentation de l'établissement
- 10 Votre admission
- 14 Les consultations
- 15 Une équipe à votre service
- 17 Votre séjour
- 23 Vos droits & obligations
- 29 Qualité et sécurité
- 32 Votre sortie


Numéros de première nécessité

| | |
|----------------|--|
| 15 | SAMU |
| 03 83 22 50 50 | Centre anti-poison (Nancy) |
| 03 68 76 52 18 | SOS Mains |
| 03 69 55 05 61 | Urgences adultes (Nouvel Hôpital Civil) |
| 03 88 12 70 20 | Urgences adultes (Hôpital de Hautepierre) |
| 03 88 12 80 03 | Urgences pédiatriques |
| 03 88 11 66 48 | Urgences psychiatriques |
| 03 69 55 04 35 | Urgences ophtalmologiques |
| 03 69 55 04 12 | Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD) |

Contacter le Directeur général :

 03 88 11 67 68


Contacter la direction de la qualité, de la coordination des risques et des relations avec les usagers :

 03 88 11 68 80

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h
et de 14h à 17h, rez-de-chaussée
du bâtiment de la Direction Générale
de l'Hôpital Civil (entrée principale).

Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg

BP 426 - 67091 Strasbourg Cedex

 Tél : 03 88 11 67 68

Fax : 03 88 11 60 99

www.chru-strasbourg.fr



Bienvenue



Chère Madame, Cher Monsieur,

Vous êtes hospitalisé aux Hôpitaux Universitaires de Strasbourg. Soyez assurés que nos équipes médicales et soignantes mettent tout en œuvre pour vous prodiguer les soins les plus adaptés à votre état de santé.

Notre mission est, à la fois, d'assurer des soins de proximité pour les habitants de l'Eurométropole et des alentours, et d'offrir des prises en charge hautement spécialisées pour une partie de la région Grand-Est.

L'expertise de nos professionnels et les équipements à la pointe de l'innovation médicale et technologique nous permettent de vous prodiguer la meilleure prise en charge possible que vous soyez hospitalisé pour quelques jours ou en ambulatoire.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil de nombreuses réponses aux questions que vous pourrez vous poser tout au long de votre séjour. N'hésitez pas à le consulter également sur notre site internet www.chru-strasbourg.fr.

Les équipes hospitalières sont également à votre écoute pour répondre à vos interrogations.

Pour mieux répondre à vos attentes, vous trouverez à la fin du livret un questionnaire de satisfaction. Nous vous invitons à le remplir et à nous le retourner, afin de nous permettre d'améliorer la qualité de l'accueil, des soins et des diverses prestations hôtelières.

Au nom de l'ensemble du personnel hospitalier, nous vous souhaitons un prompt rétablissement et nous vous prions de croire, Chère Madame, Cher Monsieur, à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Michaël Galy, Directeur Général

Pr Emmanuel Andres,
Président de la Commission d'Établissement

Les traces les plus anciennes d'un hôpital à Strasbourg datent du VII^e siècle. Aujourd'hui, les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg perpétuent une longue tradition en matière de santé, de solidarité et d'aide envers l'ensemble de la population Strasbourgeoise et au-delà.

La communauté médicale, les personnels soignants, administratifs, techniques et logistiques s'attachent à vous proposer des soins les plus adaptés à votre état de santé. Ils veillent tout au long de votre séjour au parfait déroulement de votre hospitalisation.

Les équipes sont aussi attachées à déployer des dispositifs toujours plus innovants et plus durables (économie d'énergie, recyclage, mobilité...) sur chacun de nos cinq hôpitaux : hôpital civil, hôpital de Hautepierre, hôpital de la Robertsau, CMCO et l'hôpital de l'Elsau ainsi que sur nos trois sites logistiques dans le quartier de Koenigshoffen.

Ce livret d'accueil vous permettra de vous informer le plus simplement et clairement possible sur votre hospitalisation. Il vous apportera les réponses aux questions les plus fréquentes.

Au nom du Conseil de Surveillance, je vous adresse tous mes vœux de bon rétablissement.

Jeanne Barseghian,
Présidente du Conseil de Surveillance,
Maire de Strasbourg



Présentation de l'établissement

Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg

L'existence d'un hôpital à Strasbourg a été évoquée pour la première fois au VII^e siècle et historiquement prouvée à partir du XII^e siècle.

Textes, documents d'archives et certains vestiges : une tour, une chapelle, une enceinte et une cave médiévale ainsi que la pharmacie à colombages témoignent de l'ancienneté et de la grande prospérité de l'hôpital au cours des siècles.

Institution charitable sous le contrôle du clergé, l'hôpital engage son premier médecin au XVI^e siècle et dispose dès 1604 d'un service d'urgence chargé de ramasser les blessés en ville.

Il est devenu, au fil de ses extensions, un vaste ensemble de 5 établissements avec plus de 2500 lits et places de jour, dans lequel travaillent près de 12 000 personnes :

- **L'Hôpital Civil**, au centre ville, où se situe le Nouvel Hôpital Civil, mis en service en 2008 ;
- **L'Hôpital de Hautepierre** mis en service en 1979, qui réunit des spécialités médicales, chirurgicales et médico-techniques diversifiées ;
- le **Centre Médico-Chirurgical et Obstétrical** (CMCO) de Schiltigheim, spécialisé en gynécologie et obstétrique (intégré depuis le 1^{er} janvier 2011) ;
- **L'Hôpital de la Robertsau** à vocation gériatrique ;
- **L'Hôpital de l'Elsau**, centre psychothérapeutique pour enfants et adolescents.

À côté de ces sites de soins, les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg disposent d'une blanchisserie, d'un centre des archives médicales et d'un pôle logistique composé d'une unité centrale de production alimentaire, de magasins centraux, de la pharmacie logistique et d'une flotte de véhicules de transport.

Tout en présentant des aspects très particuliers, tant architecturaux que sur le plan des pathologies traitées, ces établissements sont complémentaires et appartiennent à une entité juridique unique : Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg qui ont porté le titre des Hospices Civils de Strasbourg jusqu'en 1991.

Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg appartiennent à la catégorie des CHU – Centre Hospitalier Universitaire qui leur confère trois missions essentielles : **les soins, la recherche et l'enseignement.**

En matière de soin :

- **ils sont hôpital « de secteur »** appelés à assurer les soins courants à la population de Strasbourg et de ses environs ;
- **ils sont aussi hôpital de recours** : compte tenu de leur équipement de pointe et de leur caractère universitaire (les services sont dirigés par un Professeur des Universités-Praticien Hospitalier). Ils sont destinés à recevoir également les malades de secteurs géographiques éloignés, que les centres hospitaliers généraux, non dotés des mêmes équipements, ne peuvent prendre en charge.

Une prise en charge ambulatoire étendue

La quasi-totalité des services de soins des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg propose une prise en charge ambulatoire. Cette prise en charge vous permet d'arriver le matin, de bénéficier d'un acte de soin (chirurgical ou autre) et de rentrer chez vous le soir en toute sécurité.

Cela vous sera notamment proposé par les services d'ophtalmologie, de chirurgie de la main, d'ORL, de gynécologie, de chirurgie pédiatrique, d'allergologie, d'endoscopie, de pneumologie, de diabétologie et pour l'administration de chimiothérapie. D'autres spécialités sont aussi concernées. Vous trouverez toutes les informations sur notre site internet : www.chru-strasbourg.fr

En matière de recherche et d'innovation, les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg ont une activité :

- **de recherche clinique**, c'est à dire de la recherche appliquée à l'homme qui touche autant à la thérapeutique ou à la pharmacologie, qu'à la physiologie ou à la génétique ;
- **d'élaboration et de diffusion de biotechnologies innovantes** répondant le mieux aux enjeux démographiques et épidémiologiques nationaux.

En matière d'enseignement, le caractère universitaire du CHU se traduit par l'accueil au sein de ses hôpitaux de personnel en cours de formation (médecins, infirmiers, aide-soignants...) mais également d'enseignants (les professeurs de médecine, formateurs en soins infirmiers...).

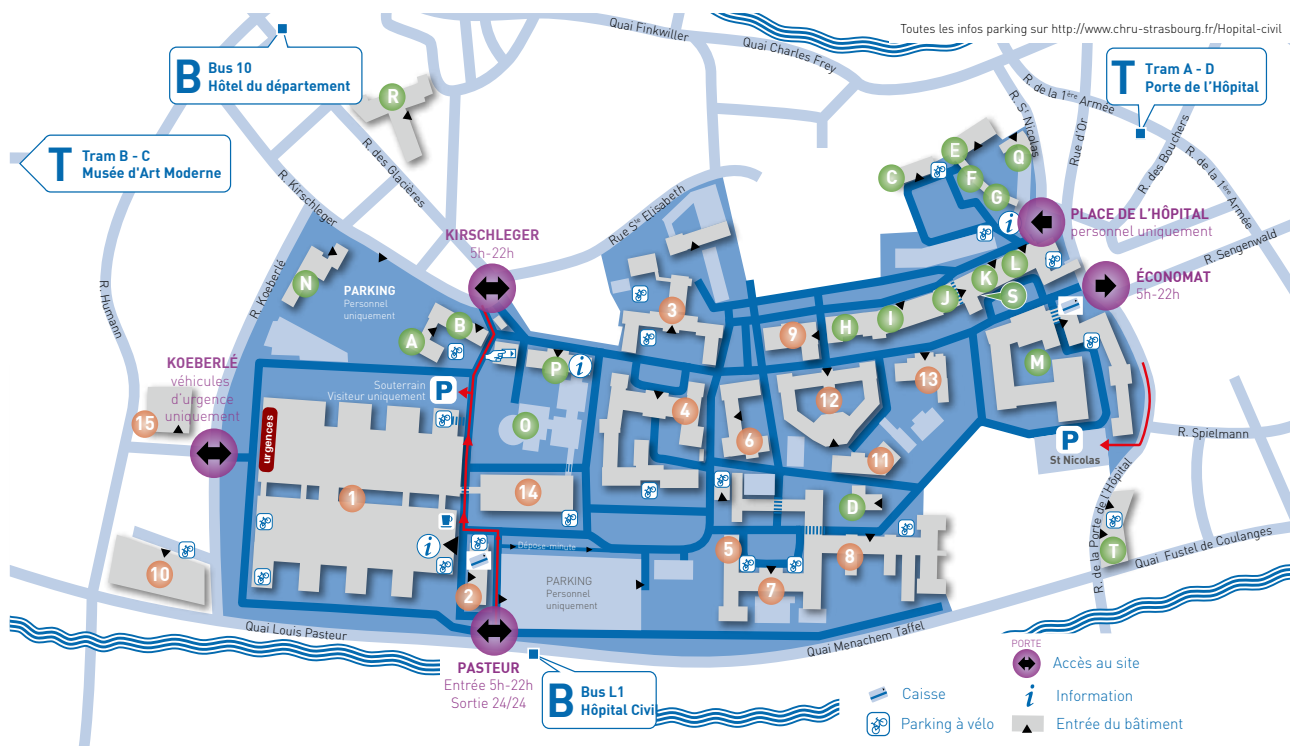
Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg sont le siège d'équipes départementales ou régionales de services de soins et de secours.

À ce titre, le SAMU 67 et le SMUR de Strasbourg sont installés dans les locaux des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg.

Trois missions : les soins, la recherche et l'enseignement



L' Hôpital Civil



- | | | | |
|--|---|--|--|
| 1 Nouvel Hôpital Civil (NHC) | 9 Centre de vaccinations / CARGO / Associations | C CRIH | L Administration : Entrée 1 / Eglise protestante |
| 2 Dermatologie | 10 Plateau Technique de Microbiologie | D La Boussole | M Services techniques / Equipements |
| 3 Centre de soins bucco-dentaires / Faculté dentaire | 11 Physique biologique / CEMNIS | E Bureau des écoles / Formation continue | N Crèche Kirschleger |
| 4 Psychiatrie | 12 Anatomie normale et pathologie | F Crèche Porte de l'Hôpital | O IRCAD |
| 5 Centres des troubles du sommeil - CIRCSOM | 13 Hématologie et immunologie | G Syndicats | P Bâtiment Prévention : Amicale des HUS / Pathologies professionnelles |
| 6 Service psychothérapeutique enfants et adolescents | 14 Institut Hospitalo-Universitaire (IHU) | H Eglise catholique / Salle des fêtes | Q Trésorerie |
| 7 Chirurgie B | 15 Institut de Génétique Médicale d'Alsace (IGMA) | I Administration : Entrée 4 | R Institut de Formation en Masso-Kinésithérapie |
| 8 Médicale B / Service social / Mutuelles / CGOS | A Restaurant du personnel | J Administration : Entrée 3 | S Cave des hospices civils |
| | B Home des infirmières | K Administration : Entrée 2 | T CAMPA - Maison Des Adolescents |

Hôpital Civil

1, place de l'hôpital
 BP 426 - 67091 Strasbourg Cedex
 ☎ 03 88 11 67 68
 Fax : 03 88 11 60 99
 Directrice : Yasmine SAMMOUR

P Parking payant

Des tarifs réduits existent, renseignez-vous auprès du service de soin. Les tarifs sont affichés sur le site et disponibles sur : www.chru-strasbourg.fr



Le Nouvel Hôpital Civil

- A** Ascenseurs situés à côté de l'entrée principale
- B** Ascenseurs situés dans l'atrium à l'opposé de l'entrée principale, à côté de l'entrée ouest
- C** Ascenseurs nord-ouest
- D** Ascenseurs nord-est > Accès direct au parking visiteurs
- E** Ascenseurs secondaires
- ↔ Passages

Cinq ascenseurs desservent les unités d'hospitalisation. Chacun est désigné par une lettre et une couleur au sol.

| Hospitalisations | Niveau | Ascenseur |
|--|--------|----------------|
| Cardiologie et maladies vasculaires | 3 | B |
| Centre d'Investigation Clinique (CIC) | -1 | A |
| Chir. cardiaque et vasculaire | 2 | B |
| Surveillance continue | | |
| Chirurgie cardio-vasculaire | 2 | B |
| Chirurgie digestive | 2 | C |
| Chirurgie thoracique | 2 | B |
| Chirurgie vasculaire | 2 | B |
| Immunologie clinique | 4 | C |
| Maladies infectieuses et tropicales | 4 | C |
| Médecine intensive réanimation (MIR) | 1 | Réservé zone D |
| Médecine interne - Surveillance continue | 4 | D |
| Médecine nucléaire | 0 | Hall principal |
| Néphrologie | 3 | D |
| Néphrologie - Explorations fonctionnelles | -1 | Réservé zone D |
| Néphrologie - Soins Intensifs | 3 | D |
| Pneumologie | 4 | B |
| Pneumologie - Surveillance continue | 4 | B |
| Réanimation chirurgicale polyvalente | 1 | Réservé zone C |
| Réanimation médicale | 1 | Réservé zone D |
| Unité de soins intensifs cardiologiques (USIC) | 1 | B |
| Unité d'hospitalisation de courte durée (UHCD) | 0 | Entrée Ouest |
| Urologie | 3 | C |
| Hospitalisation de jour | | |
| Cardiologie | 1 | A |
| Centre d'Endoscopie et de Chirurgie Ambulatoire (CECA) | 1 | A |
| Hépto-gastro-entéro | 2 | D |
| Hôpital de jour médical | 0 | Zone asc. D |
| Hôpital de jour néphrologie | -1 | Réservé zone D |
| Pneumologie | 0 | Zone asc. B |

| Consultations | Niveau | Ascenseur |
|--|--------|----------------|
| Anesthésie | -1 | B |
| Cardiologie | -1 | A |
| Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD) | 0 | Zone asc. C |
| Centre mucoviscidose - CRCM adulte | 0 | Hall principal |
| Chirurgie cardiaque, thoracique et vasculaire | -1 | B |
| Chirurgie digestive | 0 | Zone asc. D |
| Dialyse | -1 | Réservé zone D |
| Explorations fonctionnelles cardio-vasculaires non invasives | -1 | B |
| Explorations fonctionnelles respiratoires | 0 | Hall principal |
| Hépto-gastro-entéro | 0 | Zone asc. D |
| Imagerie interventionnelle | -1 | Réservé zone D |
| Maillon blanc - Unité de soins et d'accueil en langue des signes | 0 | Zone asc. D |
| Néphrologie | -1 | Réservé zone D |
| Ophthalmologie | 0 | Zone asc. D |
| Pneumologie | 0 | Zone asc. B |
| Radiologie, échographie, IRM, scanner | 0 | Hall principal |
| Radiologie vasculaire et cardiologie invasive | 1 | A |
| Urgences et hospitalisation courte durée | 0 | Entrée Ouest |
| Urgences médico-judiciaires (UMJ) | 0 | Entrée Ouest |
| Urologie | 0 | Zone asc. D |

| Autres | Niveau | Ascenseur |
|------------------------------------|--------|----------------|
| Accueil principal | 0 | Hall principal |
| Admissions | 0 | Hall principal |
| Boutique/caféteria Relais H | 0 | Hall principal |
| Chambres mortuaires | -1 | Réservé zone F |
| Direction de Site NHC | -1 | B |
| Espace lieu de culte | 0 | Hall principal |
| Kinésithérapie - Plateau technique | 4 | A |
| Laboratoires - Accueil | 4 | B |
| Location téléphone - TV | 0 | Hall principal |
| Pharmacie | -1 | B |
| Service social | 0 | Hall principal |

L'hôpital de Haute-pierre

*le niveau 2 correspond au rez-de-chaussée dans l'hôpital de Haute-pierre

Adultes

| Hospitalisations | Niveau | Ascenseur / circuit |
|---|--------|---------------------|
| Assistance nutritive | 10 | A |
| Chirurgie générale digestive | 6 | A |
| Chirurgie générale et transplantation | 5 | A |
| Chirurgie hépatique et pancréatique | 5 | A |
| Chir. orthopédique et traumatologique du membre inférieur | 8 | E |
| Chir. orthopédique et traumatologique du membre supérieur | 6 | E |
| Chirurgie plastique, esthétique et maxillo-faciale | 6 | E |
| Chirurgie du rachis | 6 | E |
| Chirurgie septique | 7 | E |
| Gynécologie, obstétrique | 4-5 | C |
| Hépatogastro-entérologie | 10 | A |
| Médecine interne, endocrinologie et nutrition | 11 | A |
| Neurochirurgie | 8 | A |
| Neurologie | 9 | A |
| Neuro-vasculaire | 3-4 | D |
| Oncologie et hématologie | 12-10 | A |
| ORL et chirurgie cervico faciale | 7 | A |
| Réanimation chirurgicale adultes | 3 | C |
| Réanimation médicale | 2* | suivre A |
| Rhumatologie | 5 | D |
| Salles d'accouchement | 5 | C |
| Unité d'hospitalisation des urgences | 1 | A |

| Hôpital de jour et secteur ambulatoire | Niveau | Ascenseur |
|---|--------|-----------|
| Chirurgie générale digestive | 6 | B |
| Gynécologie et obstétrique | 4 | C |
| Hépatogastro-entérologie | 10 | B |
| Médecine interne, endocrinologie et nutrition | 11 | B |
| Neurologie, EEG, EMG | 9 | B |
| Oncologie et hématologie, thérapie cellulaire | 12 | B |
| Rhumatologie | 6 | D |
| Unité de Chirurgie Ambulatoire (UCA) | 3 | E |

| Consultations | Niveau | Ascenseur / circuit |
|---|--------|---------------------|
| Anesthésie | 3 | B |
| Centre d'addictologie | 11 | B |
| Centre de dépistage anonyme et gratuit | 2* | Hall principal |
| Chirurgie générale digestive | 6 | B |
| Chirurgie générale et transplantation | 5 | B |
| Chirurgie hépatique et pancréatique | 5 | B |
| Chirurgie de la main | 2* | suivre E |
| Chirurgie orthopédique et traumatologique | 2* | suivre E |
| Chirurgie plastique, esthétique et maxilo-faciale | 2* | suivre E |

| | | |
|---|----|----------------|
| Chirurgie du rachis | 2* | suivre E |
| Echographie gynécologie-obstétrique | 4 | B |
| Gynécologie, obstétrique | 2* | Hall principal |
| Hépatogastro-Entérologie | 10 | B |
| Imagerie du sein | 4 | C |
| Info Ado et planning familial | 2* | Hall principal |
| Médecine interne, endocrinologie et nutrition | 11 | B |
| Médecine nucléaire | 2* | suivre L |
| Neurochirurgie | 8 | B |
| Neurologie | 9 | B |
| Neurologie, consultation mémoire | 2* | suivre D |
| ORL et chirurgie cervico faciale | 7 | B |
| Radiologie / Imagerie | 2* | suivre E |
| Rhumatologie | 6 | D |
| Soins et chirurgie bucco-dentaires | 2* | suivre B |
| Traitement de la douleur | 7 | A |

Enfants

| Hospitalisations | Niveau | Ascenseur / circuit |
|--|--------|---------------------|
| Chirurgie | 2* | suivre C |
| Hémodialyse | 7 | C |
| Nourrissons et grands enfants | 8 | C |
| Nouveaux-nés (hospitalisation, soins intensifs, réanimation) | 7 | C |
| Onco-hématologie | 8 | C |
| Réanimation pédiatrique | 6 | C |
| Surveillance continue de chirurgie | 6 | C |
| Surveillance continue médico-chirurgicale | 7 | C |

| Consultations / hôpital de jour / ambulatoire | Niveau | Ascenseur / circuit |
|--|---------|---------------------|
| Consultations de médecine et chirurgie pédiatrique | 1 | C |
| Hôpital de jour pédiatrique | 3 | B |
| Mucoviscidose (centre de ressources et de comp.) | 1 et 2* | C |
| Neurologie (centres référents, CRTLA) | 2* | suivre C |
| Onco-hématologie pédiatrique | 2* | suivre C |
| Unité de Chirurgie Ambulatoire (UCA) | 6 | C |

Services divers

| | Niveau | Ascenseur / accès / bâtiment |
|--|--------|------------------------------|
| Accueil Principal | 2* | Hall principal |
| Admissions | 2* | Hall principal |
| Anatomie Pathologie | 3 | A |
| Aural | | Extérieur |
| Boutique - Cafétéria Relais H | 2* | Hall principal |
| CEED Centre européen d'étude du diabète | | Extérieur |
| Chapelle œcuménique | 2* | Hall principal |
| CRTH Centre de comp. des troubles de l'hémostase | | Extérieur |
| Direction | 2* | Hall principal |
| EMSP - Equipe mobile de soins palliatifs | | Extérieur |
| Pharmacie : guichet de rétrocession | 3 | B |
| Laboratoires | 3-4 | L |
| Lactarium - Biberonnerie | 1 | C |
| Location téléphone & TV patients | 2* | Hall principal |
| Médiateur médical | 2* | Hall principal |
| Service mortuaire | 1 | B |
| Service social | 3 | B |

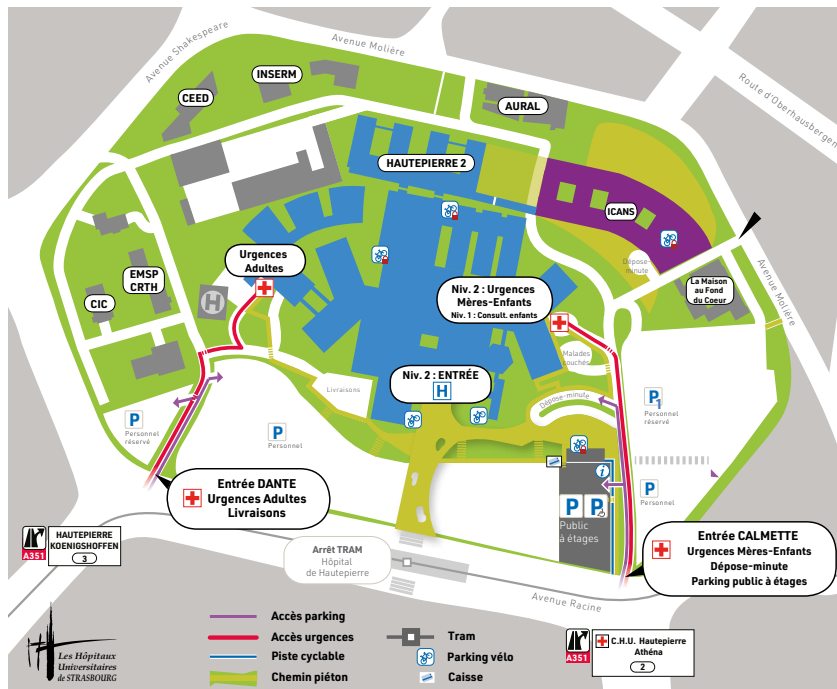


Hôpital de Hautepierre

Avenue Molière,
67200 Strasbourg
Cedex, BP 83049
☎ 03 88 11 67 68
Fax : 03 88 12 70 99
Dir. : Clotilde BANCEL



Tarifs sur
www.chru-strasbourg.fr



L'hôpital de l'Elsau

Centre Psychothérapique
pour Enfants et Adolescents
15, rue Cranach - 67200 Strasbourg
☎ 03 88 11 59 00



Le Centre Médico-Chirurgical Obstétrique (CMCO)

19, rue Louis Pasteur BP 120
67303 Schiltigheim cedex
☎ 03 88 11 67 68



Tarifs sur le site ou sur www.chru-strasbourg.fr



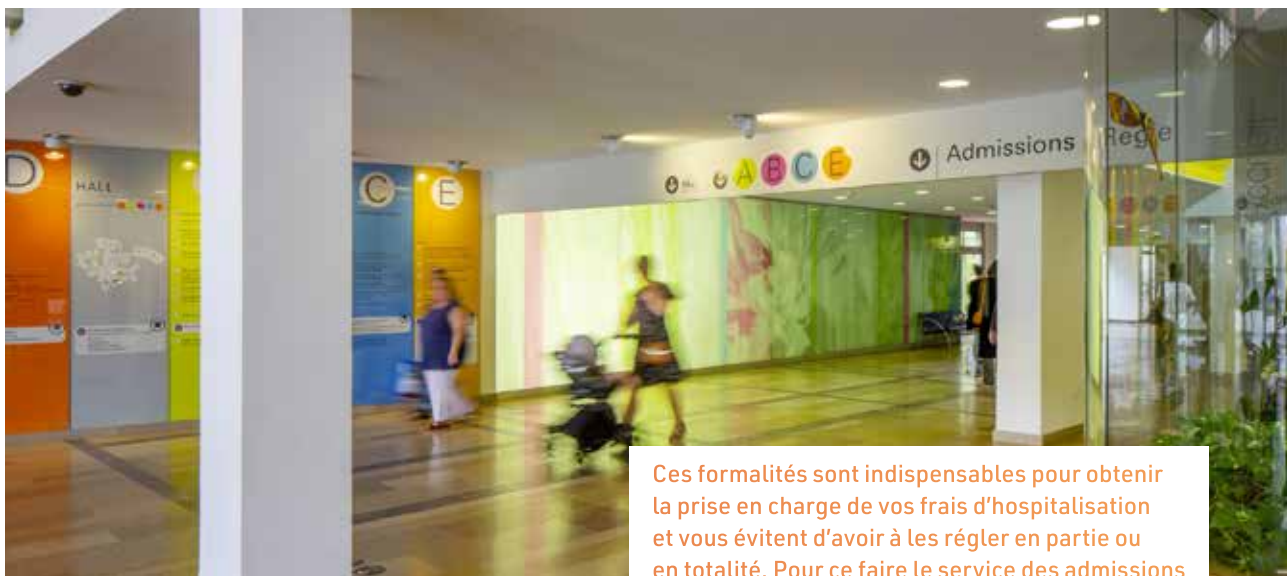
L'hôpital de la Robertsau

21 rue David Richard - 67000 Strasbourg
☎ 03 88 11 55 11



1. Écoles : IFSI, IFCS, I. Puériculture - 2. Foyer du personnel
3. CUS Habitat - 4. Maison de retraite Le Bois Fleuri
5. Pavillon Schutzenberger - 6. Pavillon Emile Kuss
7. Crèche Lovisa - 8. Pavillon St François - 9. Logements





Ces formalités sont indispensables pour obtenir la prise en charge de vos frais d'hospitalisation et vous évitent d'avoir à les régler en partie ou en totalité. Pour ce faire le service des admissions vous invite à vous rendre à l'un de ses bureaux.

Votre admission

Les horaires d'ouverture

du lundi au vendredi : de 8h à 17h
le samedi de 8h à 12h uniquement au NHC

Hôpital Civil

(voir plan page 9)
Nouvel Hôpital Civil
Rez-de-chaussée (derrière l'accueil)
☎ 03 69 55 03 00

Hôpital de Hautepierre

(voir plan page 10)
Hall d'entrée
☎ 03 88 12 70 36
Urgences adultes
☎ 03 88 12 81 81

CMCO (Schiltigheim)

Admissions au 2^e étage
☎ 03 69 55 35 35
du lundi au jeudi de 8h45 à 12h et 13h à 17h
vendredi 8h45 à 12h et 13h à 16h

Hôpital de la Robertsau

(voir plan page 11)
Administration Pavillon Saint-François
☎ 03 88 11 55 32
du lundi au vendredi
de 8h à 12h et 13h à 17h

En dehors de ces horaires, les admissions sont effectuées a minima dans les services de soins. Dès l'ouverture des bureaux d'admission, il appartient au patient ou à ses accompagnants de se rendre au bureau d'admission le plus proche pour accomplir les formalités administratives.



Admission et pré-admission

Dès votre arrivée à l'hôpital ou lorsque votre rendez-vous d'hospitalisation est fixé, veuillez vous présenter au service des admissions muni des pièces suivantes :

- demande d'hospitalisation (feuille verte) ;
- pièce d'identité comportant une photo ;
- carte vitale ou autre carte d'assuré social valide ;
- carte d'adhérent à une mutuelle valide.

En cas de pré-admission, vous serez ainsi informé, avant votre séjour à l'hôpital, de l'étendue de vos

droits et des démarches éventuelles à entreprendre en vue de la prise en charge de vos frais de séjour.

Admission en urgence

Les formalités sont réduites au minimum : vous ou votre (vos) accompagnant(s) fournirez au service des admissions, le plus rapidement possible, et dans tous les cas avant la sortie, les documents nécessaires en vue d'une prise en charge de vos frais de séjour.

Cas d'admission particuliers

| Votre situation | Les documents à présenter ou démarches à faire |
|--|---|
| Victime d'un accident du travail | → Volet n° 2 de la liasse accident du travail délivré par l'employeur |
| Bénéficiaire de l'Aide Médicale État | → Titre d'admission à l'aide médicale État |
| Admission pour accouchement | → Livret de famille |
| Patient de nationalité étrangère Ressortissants d'un pays de l'Espace Economique Européen (EEE) | <ul style="list-style-type: none"> → Pièce d'identité ; → Carte européenne de santé ou attestation provisoire délivrée par la caisse d'assurance maladie du pays d'origine ; → Formulaire E 112 ou S2 pour toute hospitalisation programmée ; → Autre document de prise en charge, à défaut il vous sera demandé de verser l'intégralité des frais prévisionnels de traitement. |
| Ressortissants d'autres pays que ceux de l'EEE | <ul style="list-style-type: none"> → Pièce d'identité ; → Prise en charge établie au préalable par l'organisme d'assurance maladie du pays d'origine, à défaut il vous sera demandé de verser l'intégralité des frais prévisionnels de traitement. |
| Patient bénéficiant d'une assurance privée, voyage ou autre | <ul style="list-style-type: none"> → Déclarer immédiatement l'hospitalisation auprès de son assurance ; → Autoriser l'établissement à transmettre le rapport médical au médecin conseil de la compagnie d'assurance. |
| Patient non à jour de couverture sociale ou sans couverture sociale | <p>Différentes structures sont à votre disposition pour vous aider :</p> <ul style="list-style-type: none"> → le service des admissions ; → le service social, quelles que soient vos difficultés. <ul style="list-style-type: none"> - Hôpital Civil : ☎ 03 69 55 09 09 - PASS la Boussole : ☎ 03 88 11 50 02 - Hôpital de Hautepierre : ☎ 03 88 12 80 25 - CMCO : ☎ 03 69 55 35 08 <p>Pour obtenir les coordonnées de l'assistant(e) social(e) compétent(e) vous pouvez également vous renseigner auprès de l'équipe soignante de votre service d'hospitalisation.</p> |

Les frais d'hospitalisation

Les frais de séjour sont calculés sur la base du tarif journalier de prestations :

- le forfait journalier (20 € ou 15 € en psychiatrie) ;
- le supplément chambre seule est de 66 €/jour ; 76 € à Haute pierre (28 € en hospitalisation de jour) ;
- les frais pour la personne accompagnante ;
- les frais de transport SAMU/SMUR.

Tarifs au 01/01/2022

Quelle sera votre participation ?

→ SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL AU TITRE DU RÉGIME GÉNÉRAL

Les frais d'hospitalisation sont couverts au minimum à 80 % par l'assurance maladie,

- à 100 % si l'hospitalisation relève d'une affection longue durée ou bénéficie d'une exonération du ticket modérateur (20 %) liée aux actes pratiqués.

Vous ne paierez donc, selon le cas que :

- le ticket modérateur (20 %) ;
- le forfait journalier, à l'exception de certains cas particuliers (accidents du travail, maternité, article L115, enfants hospitalisés dans le premier mois suivant leur naissance,...) ;
- le supplément en chambre individuelle ;
- les frais d'accompagnement.

→ SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL AU TITRE DU RÉGIME LOCAL

Les frais d'hospitalisation sont couverts :

- à 100 % y compris pour le forfait journalier.

Vous ne paierez donc, selon le cas que :

- le supplément chambre individuelle ;
- les frais d'accompagnement.

→ SI VOUS ÊTES AFFILIÉ À UNE MUTUELLE

Les frais qui restent à votre charge peuvent être totalement ou partiellement imputés directement à votre organisme sur présentation de votre carte d'adhérent ou prise en charge valide à la date de l'hospitalisation.

→ SI VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL

Vous paierez la totalité de vos frais d'hospitalisation.

Article R6145-4 - Modifié par Décret n°2010-425 du 29 avril 2010 - art. 2

Dans le cas où les frais de séjour, de consultations ou d'actes des patients ne sont pas susceptibles d'être pris en charge, soit par un organisme d'assurance maladie, soit par le ministre chargé des anciens combattants et victimes de guerre ou par tout autre organisme public, les intéressés ou, à défaut, leurs débiteurs ou les personnes désignées par les articles 205, 206, 207 et 212 du code civil souscrivent un engagement d'acquitter les frais de toute nature afférents au régime choisi. Ils sont tenus, sauf dans les cas d'urgence, de verser au moment de l'entrée du patient dans l'établissement une provision renouvelable calculée sur la base de la durée estimée du séjour, des frais de consultations, d'actes, ou d'un tarif moyen prévisionnel du séjour arrêté par les ministres chargés de la santé et de la sécurité sociale. Sous réserve des dispositions de l'article L. 253-2 du code de l'action sociale et des familles, lorsque la provision versée est supérieure aux montants dus, la différence est restituée à la personne qui l'a versée.





Païement

de vos frais d'hospitalisation

- par chèque ou virement à l'ordre du trésor public des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg, en respectant les modalités énoncées au dos de votre facture ;
- en espèces (jusqu'à 300 €) ou par carte bancaire, au guichet de la Trésorerie Principale des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg. Renseignement : ☎ 03 88 15 01 90 ;
- en ligne (www.payfip.gouv.fr) en suivant les modalités sur l'avis des sommes à payer ;
- en cas de non paiement, le Trésorier Principal des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg engagera des poursuites à votre rencontre ;
- si vous ne disposez pas de ressources suffisantes pour assurer le paiement, faites-en immédiatement part soit :
 - au service des admissions ;
 - au service social ;
 - à la trésorerie principale des HUS en vue de solliciter une éventuelle autorisation d'échelonnement des paiements.

Les documents pour le médecin

Lors de chaque consultation ou hospitalisation, pensez à présenter au médecin tous les documents utiles à votre prise en charge (votre carnet de santé, vos ordonnances, votre carte de groupe sanguin, vos radiographies, vos résultats d'examens...).

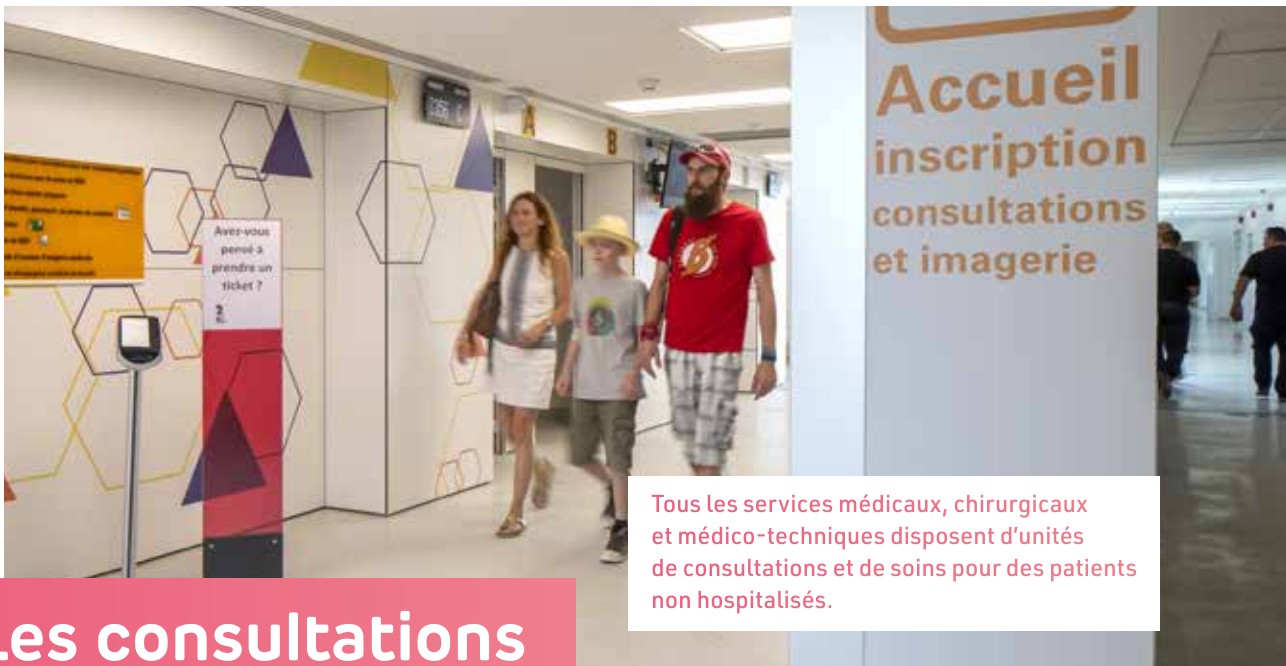
Carte Vitale :



borne de lecture et mise à jour

La mise à jour de votre carte Vitale peut être effectuée dans l'une des bornes situées au bureau des admissions ou aux urgences du Nouvel Hôpital Civil.

À l'hôpital de Hautepierre, des lecteurs se trouvent dans le hall d'accueil, aux urgences adultes et aux consultations pédiatriques (niveau 1).



Tous les services médicaux, chirurgicaux et médico-techniques disposent d'unités de consultations et de soins pour des patients non hospitalisés.

Les consultations

Les modalités de prise en charge

Pour le règlement des frais de consultations, soins, radiographies, il convient de présenter votre pièce d'identité et votre carte vitale à jour ou votre attestation d'ouverture de droit délivrée par la CPAM (jointe à votre carte vitale). Elle peut vous permettre de ne payer que le montant du ticket modérateur ou d'en être exonéré. Selon votre situation, vous pouvez être dispensé du règlement des frais sur présentation d'un des documents suivants :

- **attestation CMU complémentaire ;**
- **feuille d'accident du travail ou maladie professionnelle ;**
- **décision du contrôle médical d'exonération du ticket modérateur ;**
- **titre d'admission à l'Aide Médicale État (AME).**

Pour chaque consultation, soin ou radiographie, une caisse est à votre disposition pour vous permettre d'y régler immédiatement les soins dont vous avez bénéficiés.

Horaires

Le tableau des horaires des consultations peut être consulté dans chaque service de soins et sur notre site internet.

La Boussole (permanence d'accès aux soins de santé – PASS)



Pour les personnes ayant besoin de consultations

sans couverture sociale ou en situation de précarité, une permanence d'accès aux soins dispensant des soins gratuits et proposant un accompagnement social est organisée à : « **La Boussole** » ☎ 03 88 11 50 02 (localisation : voir plan page 7). Un dépliant est disponible sur demande.

L'activité libérale des praticiens hospitaliers

Vous avez la possibilité de demander à être traité personnellement par un praticien exerçant une activité libérale aux Hôpitaux Universitaires de Strasbourg. Les jours et horaires de consultations, tant publiques que privées, sont affichés dans les services de soins. Les tarifs d'honoraires ou fourchettes d'honoraires pratiqués doivent être affichés de manière visible. Le médecin vous donnera toutes les informations sur les honoraires demandés. Le remboursement par les organismes d'assurance maladie sera calculé sur la base des tarifs de responsabilité de la sécurité sociale.

Prenez Rendez-vous en ligne sur www.chru-strasbourg.fr

Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg vont progressivement proposer la possibilité de prendre rendez-vous en ligne pour les consultations à partir de notre site internet www.chru-strasbourg.fr.

Ce nouveau service viendra en complément de notre accueil téléphonique actuel.



Une équipe à votre service

Votre hospitalisation

Pendant votre hospitalisation, vous êtes pris en charge par une équipe médicale et paramédicale sous l'autorité d'un responsable de pôle.

Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg ayant pour mission l'enseignement, vous serez également susceptible de rencontrer des médecins et personnels paramédicaux en formation.

Vous avez également le choix d'être soigné personnellement par un médecin hospitalier ayant une activité libérale à l'hôpital. Dans ce cas, le médecin doit vous informer des tarifs pratiqués. Il vous demandera d'exprimer votre choix en remplissant un imprimé qu'il mettra à votre disposition. En cours d'hospitalisation, la modification de ce choix ne sera que très exceptionnellement autorisée par le Directeur, sur votre demande et après avis du Chef de service.

Identification du personnel

Pour faciliter l'identification du personnel hospitalier que vous pourrez côtoyer, chaque professionnel porte un badge d'identification nominatif comportant :

- son titre, s'il est médecin (docteur ou professeur) ;
- son nom, éventuellement son prénom ;
- sa fonction ;
- son pôle.

Ces badges sont en cours de déploiement, ils seront peu à peu mis en service. Pour faciliter votre compréhension, les badges sont de 4 couleurs selon les différentes catégories de personnel.

L'équipe médicale (badge blanc)

Dans chaque service, un professeur des universités – praticien hospitalier ou un praticien hospitalier, exerce les fonctions de Chef de service. Responsable de l'organisation générale du service et des traitements médicaux, il est assisté d'une équipe médicale composée de praticiens hospitaliers, de chefs de clinique-assistants, d'attachés et d'internes.

Les sages-femmes effectuent les actes nécessaires au diagnostic et à la surveillance de la grossesse. Elles préparent à l'accouchement, assurent la surveillance et la pratique de l'accouchement ainsi que la prise en charge postnatale de la mère et de l'enfant.

L'équipe médicale est en contact avec votre médecin traitant.

L'équipe soignante (badge jaune)

Elle est à votre écoute pour répondre à l'ensemble de vos besoins et prendre avec vous les décisions concernant votre santé ou celle de votre enfant. Par leurs qualités humaines et leur professionnalisme, l'ensemble des personnels a le souci d'assurer la qualité et la sécurité de vos soins.

- Le **cadre supérieur de santé** ou le **cadre de pôle** : cadre, soignant de formation, il est chargé de l'organisation générale du pôle et assure le lien avec l'administration.
- Le **cadre de santé** : infirmier de formation, il est responsable de l'équipe soignante et de l'organisation des soins du service. Il est votre interlocuteur pour tout problème ou demande que vous pourriez avoir.
- Les **infirmiers** : diplômés d'Etat, appliquent les prescriptions médicales et vous prodiguent les soins que nécessite votre état de santé.
- Les **puéricultrices** assurent ces fonctions auprès des enfants.
- Les **aides-soignantes** et **auxiliaires de puériculture** assistent les infirmiers et veillent à votre confort.
- Les **agents de service hospitaliers** entretiennent votre chambre et servent vos repas.
- Les **brancardiers** et **ambulanciers** facilitent vos déplacements dans les différents services de l'hôpital. D'autres professionnels de santé peuvent également être amenés à vous prendre en charge comme les psychologues, kinésithérapeutes, diététiciens, manipulateurs de radiologie, éducateurs de jeunes enfants ainsi que des étudiants en soins infirmiers, élèves aides-soignant(e)s, élèves-kiné et élèves sages-femmes qui suivent leur enseignement pratique dans les services. D'autres encore mettent leurs compétences à votre service pour le bon déroulement de votre séjour comme les pharmaciens ou les techniciens de laboratoire.

L'équipe sociale (badge jaune)

Vous pouvez consulter les assistants sociaux, soit dans votre chambre, soit dans leur bureau.

Ils interviendront pour faciliter votre parcours de soins, en lien avec les équipes hospitalières et les intervenants sociaux et professionnels de santé du domicile.

Hôpital Civil (RDC du Nouvel Hôpital Civil)

☎ 03 69 55 09 09 - Fax : 03 69 55 18 72

Hôpital de Hautepierre (niveau 3)

☎ 03 88 12 80 25 - Fax : 03 88 12 80 24

CMCO (RDJ - Atrium)

☎ 03 88 55 35 09

Hôpital de la Robertsau

☎ 03 69 55 09 09

Hôpital de l'Elsau

☎ 03 88 11 59 16

@ service.social@chru-strasbourg.fr

Le personnel administratif (badge bleu)

Il effectue les formalités administratives et de gestion de l'établissement.

Le personnel technique et ouvrier (badge vert)

Il participe activement à votre confort en assurant l'entretien des locaux, le fonctionnement et la maintenance des appareils médicaux ou informatiques et assurent de nombreuses prestations telles que la restauration ou la blanchisserie.



Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg sont un hôpital universitaire, à ce titre de nombreux médecins en formation (internes, externes) interviennent dans les services sous la responsabilité de médecins expérimentés. À des fins pédagogiques, les internes, étudiants et d'autres membres de l'équipe sont associés à la visite des patients. Vous avez la possibilité de ne pas accepter cette visite.



Votre séjour

La sécurité de votre identification

Une pièce d'identité vous sera demandée à votre admission pour tout séjour ou consultation à l'hôpital. Le port d'un bracelet d'identification vous sera proposé lors de votre hospitalisation. Votre identité vous sera régulièrement demandée par les professionnels tout au long de votre prise en charge. En acceptant ces règles, vous serez acteur de votre sécurité.

Votre chambre

Sous réserve de disponibilités dans votre service, vous avez le choix entre une chambre particulière (à un lit) ou une chambre à deux lits. Le choix de la chambre particulière implique le paiement du supplément de chambre particulière (voir les frais d'hospitalisation, page 14).

Le choix d'être suivi par un médecin hospitalier ayant une activité libérale ne vous oblige nullement à opter pour une chambre particulière.

Les repas

Les repas sont préparés par les cuisiniers du service restauration de l'hôpital. Les plats du menu sont sélectionnés en fonction de leur popularité et de leur adaptabilité à la consommation en chambre ou en salle à manger.

- 7h30 – 9h pour le petit-déjeuner
- 12h00 – 12h30 pour le déjeuner
- 18h00 – 18h30 pour le dîner

Nous privilégions « le fait maison » aux plats industriels afin d'obtenir des plats plus savoureux, aux apports nutritionnels mieux maîtrisés. Les menus respectent les recommandations nationales de l'alimentation à l'hôpital et sont validés par le service diététique des HUS.

À votre arrivée au sein du service, vous serez sollicité par l'équipe soignante pour faire part de vos contraintes alimentaires (allergies, aversions, alimentation thérapeutique en lien avec votre pathologie...).

Le médecin, en lien avec le diététicien, établira une prescription d'alimentation Standard ou thérapeutique adaptée à vos besoins.

Pour tout apport de nourriture provenant de l'extérieur, il est nécessaire d'obtenir l'accord de l'équipe médico-soignante.

Nous vous souhaitons un bon appétit !

Les visites

Elles sont conseillées l'après-midi. La matinée est, en général, consacrée aux soins. Dans certains services, les visites de vos proches peuvent être limitées (plage horaire réduite, nombre de personnes limité...).

Dans tous les cas, il convient de respecter les horaires indiqués pour la tranquillité et le repos de tous les patients.

Dans certaines situations (exemple : risque épidémique) ou dans certains services, les visites de vos proches peuvent être limitées.

Votre famille

La « **Maison au fond du cœur** » accueille les parents, frères et sœurs d'un enfant hospitalisé. Financée par la fondation Ronald Mac Donald's, elle est située sur le site de l'Hôpital de Hautepierre.

📍 22, rue Albert Calmette – 67200 Strasbourg

☎ 03 88 26 10 52

Les accompagnants

Dans certains cas, un membre de votre famille peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous. Un repas pourra lui être servi dans votre chambre.

La demande doit être faite au cadre de santé de votre service qui vous en indiquera les modalités. Le montant de ces prestations vous sera facturé après votre sortie.

Les associations de bénévoles

Les associations de bénévoles à l'hôpital ont pour but de vous soutenir durant votre séjour.

Elles interviennent dans le cadre général des missions des établissements de santé, en complémentarité avec le personnel, et agissent en accord avec les responsables de l'établissement.

Vous pourrez demander la liste de celles-ci à la direction de la qualité, de la coordination des risques et des relations avec les usagers.

L'interprétariat en langue étrangère

Pour faciliter l'accès aux soins des personnes non francophones, l'établissement travaille avec l'association « **Migrations Santé Alsace** » et une équipe d'interprètes volontaires des HUS, afin de mettre à la disposition des patients et des professionnels de santé, des interprètes dans de nombreuses langues.

Le personnel du service se charge de contacter les interprètes et de définir leurs modalités d'intervention (langue, date et heures souhaitées).



L'accompagnement spirituel et les services religieux

Durant votre séjour, les aumôniers et leurs collaborateurs vous proposent leur écoute et leur accompagnement spirituel et/ou religieux. Pour les rencontrer, vous pouvez vous adresser au personnel de votre service ou les contacter directement. En cas d'absence, le répondeur de l'aumônerie vous indique comment joindre un aumônier et vous permet de laisser un message.

Aumônerie catholique

Pour recevoir la communion et/ou le sacrement des malades, veuillez vous adresser au personnel soignant ou vous signaler directement à l'aumônerie.

→ HÔPITAL CIVIL

☎ 03 88 11 60 81 ou 06 24 71 78 51

Jean-Paul Malod-Dufour, Diacre Permanent (Responsable aumônerie) ; Yannick Ludwiller, Aumônier ; Dorothée Artis, Aumônier
À la chapelle de l'Espace Inter Religieux du NHC : messe le mercredi à 14h15 (sauf vacances scolaires).

→ HÔPITAL DE LA ROBERTSAU

☎ 03 88 11 56 30 ou 06 17 41 77 18

François Hohwald, Sœur Anne Nguyen, Aumôniers : 03 88 11 56 30 (15 630) et 06 17 41 77 18
 Stanislas Longonda, prêtre référent : 06 99 97 24 45
Messe : tous les vendredis à 15h15 au Pavillon Bois Fleuri – le 1^{er} Mercredi du mois à 15h15 au Pavillon Kuss

→ HÔPITAL DE HAUTEPIERRE

☎ 03 88 12 71 12 ou 06 25 57 84 22

Alain Fontaine, prêtre ; Denis Ledogar, prêtre ; Cyril Crom, frère ; Katia Guignard, aumônier
Messe : dimanche à 10h30 et vendredi à 14h à la chapelle au niveau 2

→ CMCO SCHILTIGHEIM

Alain Fontaine, prêtre

☎ 03 88 12 71 12 ou 06 25 57 84 22

Aumônerie israéliite

☎ 03 88 35 63 57 (Action Sociale Juive), le matin ou 06 24 54 62 70, ou 07 70 33 25 80
 @ accueil@asj67.fr

→ HÔPITAL CIVIL

Claude Spingarn, rabbin, ☎ 07 70 33 25 80
 Jacky Ouaknine, rabbin

→ HÔPITAL DE HAUTEPIERRE

Claude Spingarn, rabbin, ☎ 07 70 33 25 80

Nicolas Eliacheff, rabbin, ☎ 06 01 80 60 55

→ HÔPITAL DE LA ROBERTSAU

Claude Spingarn, rabbin, ☎ 07 70 33 25 80

Aumônerie protestante

Du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h à 18h. Pour rencontrer un aumônier, vous pouvez vous adresser au personnel soignant ou vous signaler directement à l'aumônerie.

→ HÔPITAL CIVIL

☎ 03 88 11 60 80 ou 06 18 06 08 58

Annick Vanderlinden, aumônier ; Michel Weckel et Caroline Lehmann, pasteurs

→ HÔPITAL DE HAUTEPIERRE

☎ 03 88 12 71 11 ou 06 18 06 08 59

Sandra Zurcher-Droit et Zaka Habberstad, pasteurs

→ CMCO SCHILTIGHEIM

Sandra Zurcher-Droit, pasteure, ☎ 06 18 06 08 59
 Aumônier de permanence, ☎ 03 88 11 67 68

→ HÔPITAL DE LA ROBERTSAU

☎ 03 88 11 55 94 ou 07 77 82 30 50, Sylvie Foell, aumônier – Les lundis, mardis ainsi que le 1^{er} et le 3^e mercredi du mois de 10h à 17h, en dehors de ces horaires, une messagerie est mise en place.

Aumônerie musulmane

☎ 06 24 10 21 25 du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h00 à 18h00. En cas d'absence, une messagerie est mise en place. Hanane Lamouri, aumônier @ hanane.lamouri@chru-strasbourg.fr

Aumônerie orthodoxe

☎ 06 75 46 60 82 – Philippe-Jean Herbillon, Aumônier

→ NHC

Permanence le mercredi 14h-16h, Vêpres à 16h15

→ HAUTEPIERRE

Permanence jeudi 14-16h, Vêpres à 16h

→ CMCO Sur demande

Autres communautés religieuses

→ ÉGLISE ANGLICANE

☎ 03 88 36 93 90 ;

Révérénd, Mark Barwick ☎ 07 71 13 38 83

→ BOUDDHISME TIBÉTAIN

☎ 06 11 13 57 28

Accueil et soins des sourds et malentendants – Langue des Signes

Le Maillon Blanc, unité d'accueil et de soins des patients sourds – langue des signes du service de Médecine Interne des HUS, accueille, écoute et prend en charge les patients sourds dans leur langue.

Une équipe mixte sourds-entendants et bilingue (français – langue des signes française) est à leur disposition et propose sur rendez-vous :

- dans l'unité : des consultations de médecine générale, des entretiens avec une assistante sociale ;
- dans l'établissement : des consultations spécialisée avec interprète et/ou intermédiaireur.

Le secrétariat est ouvert tous les matins du lundi au vendredi de 8h30 à 12h :

☎ 03 69 55 04 53 / Fax : 03 69 55 17 54

Sms : 06 23 20 39 75

@ maillonblanc@chru-strasbourg.fr

Localisation : RDC du nouvel hôpital civil

Le courrier

Vous avez la possibilité de vous faire adresser du courrier pendant votre séjour hospitalier.

Demandez à vos correspondants de bien préciser le nom du service dans lequel vous êtes hospitalisé ainsi que son code d'Unité Fonctionnelle (code à quatre chiffre qui pourra vous être communiqué par le personnel soignant).

Le courrier est relevé deux fois par jour. Merci de bien vouloir vous rapprocher du personnel soignant qui vous indiquera le lieu d'expédition au sein du service.

Pour tout renseignement complémentaire merci de vous adresser au cadre de santé de votre service.

Le téléphone, la télévision

Vous pouvez demander l'attribution d'un abonnement de télévision ou d'un crédit d'unités téléphoniques.

Pour cela, depuis votre chambre, composez le ☎ **21 000** (de 9h à 19h).

Il sera également possible d'ouvrir ou de modifier un compte :

- sur une borne (CMCO, institut de cancérologie strasbourg europe, Robertsau)
- à distance sur le portail de paiement du prestataire



- sur le téléviseur directement (paiement CB sécurisé)
- en appelant le serveur vocal interactif au ☎ 10 000 entre 19h et 9h.

Tarifs du téléphone

La mise à disposition de la ligne téléphonique est gratuite. Pour les appels sortants vous pourrez souscrire soit un abonnement forfaitaire (appels illimités fixes et portables vers l'Europe) soit créditer un compte (frais d'ouverture 2 euros et décompte des communications à la seconde).

Pour recevoir des appels, vos proches doivent composer le ☎ **0 369 200 500** (numéro non surtaxé) et énoncer vos nom et prénom ou composer le code remis par l'hôtesse lors de l'ouverture de la ligne téléphonique et/ou de l'abonnement télévision.

Si vous ne souhaitez pas d'ouverture de ligne ou si vous n'avez pas encore fait les démarches, vos proches peuvent vous joindre au même numéro en énonçant votre nom et prénom. Dans ce cas, vous ne pouvez pas appeler l'extérieur.

Tarifs de la télévision (2022)

La location des services télévision vous donne l'accès à un bouquet de 54 chaînes (françaises, étrangères et 9 chaînes CANAL+).

| Durée | Tarif |
|------------|----------|
| 1 jour | 6,05 € |
| 1 semaine | 36,30 € |
| 2 semaines | 66,65 € |
| 3 semaines | 90,75 € |
| 4 semaines | 108,90 € |

Tarif économique : 0,50 €/jour pour 1 chaîne parmi les chaînes TNT françaises ou allemandes.

Un casque audio réutilisable (câble 5m) est disponible moyennant 2,10 €.

Pour toute prestation, un reçu vous est remis, conservez-le. En cas de sortie anticipée vous pourrez vous faire rembourser les services non consommés auprès du prestataire sur présentation du bulletin de sortie ou de votre pièce d'identité dans un délai de 10 jours maximum après votre sortie.

L'ensemble des prestations multimédia et leur tarifs est accessible sur votre écran TV et auprès du guichet d'accueil du prestataire.

Accès internet

Un accès internet bas débit gratuit est mis à votre disposition sur la plupart des sites.

L'accès internet haut débit payant sera accessible sur tous les sites.



L'argent, les objets précieux

Lors d'une hospitalisation, il vous est conseillé de laisser à votre domicile vos bijoux et objets de valeur et de vous munir d'un minimum d'argent et de biens. Si cela n'est pas possible, vous pouvez les confier à vos proches ou les déposer, contre reçu, au service où vous êtes hospitalisé.

Pour les dépôts des malades hospitalisés à l'Hôpital Civil : les biens seront acheminés à la Trésorerie de l'hôpital. Il vous appartiendra, à votre sortie, de retirer (ou de faire retirer avec une procuration) vos biens à la Trésorerie.

☎ 03 88 15 01 90

Trésorerie
10, cour Saint-Nicolas
BP 1019 - F - 67070 Strasbourg Cedex

Pour les dépôts des malades hospitalisés à l'Hôpital de Hautepierre : les biens seront acheminés à la régie située dans le Hall d'accueil. Il vous appartiendra de retirer (ou de faire retirer avec une procuration) vos biens à la régie ouverte du lundi au vendredi de 8h à 17h, au plus tard lors de votre sortie. ☎ 03 88 12 81 28

Le droit de vote

Si vous êtes hospitalisé lors du scrutin électoral, le vote par procuration est possible (procédure particulière). Adressez-vous au cadre de santé. La personne désignée doit voter dans la même commune.

Les effets personnels

Il vous appartient d'apporter votre linge et vos affaires personnelles : nécessaire de toilette, serviettes et gants de toilette, linge de nuit, robe de chambre, pantoufles ainsi que les boîtiers de vos prothèses dentaires, auditives et de lunettes.

La bibliothèque

La Croix-Rouge met gratuitement à votre disposition dans les différents sites des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg une bibliothèque d'environ 70 000 ouvrages. Des ouvrages en allemand, en anglais, en arabe, en grec, en turc, en yougoslave et en polonais sont également disponibles.

Vous pourrez emprunter ces ouvrages auprès des bénévoles de la Croix-Rouge qui passeront dans votre service d'hospitalisation.

Pour les plus jeunes

L'école des enfants hospitalisés

L'Hôpital de Haute-pierre dispose d'une école pour les enfants hospitalisés afin qu'ils ne prennent pas de retard dans leurs études. Pour tout renseignement, merci de vous adresser à la directrice de l'école.

La bibliothèque pour enfants

L'Hôpital de Haute-pierre dispose d'une bibliothèque pour enfants. Les enfants hospitalisés accompagnés des éducatrices de jeunes enfants peuvent emprunter ou consulter des livres sur place. Durant l'année, des animations autour du livre sont organisées.

Les salles de jeux

Votre enfant, pendant son hospitalisation, est pris en charge en dehors des soins par les éducatrices de jeunes enfants, du lundi au vendredi. Elles mettent en place des activités créatives et ludiques. Les salles de jeux sont des lieux d'échange, de vie où l'enfant a la possibilité de retrouver un environnement sécurisant et familial.





La loi « Kouchner » du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, modifiée en 2016 de modernisation de notre système de santé, reconnaît un certain nombre de droits aux usagers, détaillés ci-après, dont notamment l'accès à l'information, la personne de confiance, les directives anticipées et l'accès au dossier médical. Ce chapitre détaille également les règles à respecter lors de votre séjour. La charte de la personne hospitalisée se trouve au dos du livret.

Vos droits et obligations

Information

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

Elle reçoit, lorsque son état de santé le permet, les soins ambulatoires ou à domicile. Il est tenu compte de la volonté de la personne. Lorsque, postérieurement à des investigations, traitements ou actions de prévention, des risques nouveaux sont identifiés, la personne concernée doit en être informée, sauf en cas d'impossibilité de la retrouver.

Cependant, si vous le souhaitez, vous pouvez explicitement demander à être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Secret des informations

Toute personne prise en charge par un professionnel ou un établissement de santé a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant.

En cas de diagnostic ou de pronostic grave, le secret médical ne s'oppose pas à ce que la famille, les proches ou la personne de confiance reçoivent les

informations nécessaires destinées à leur permettre de vous apporter un soutien direct, sauf opposition de votre part.

Échange et partage d'informations

Les professionnels participant à votre prise en charge peuvent échanger (par exemple au moyen d'une messagerie sécurisée) et partager (par exemple au moyen du Dossier Médical Partagé) les informations strictement nécessaires à votre prise en charge. L'échange et le partage d'informations vous concernant doivent faire l'objet d'une information préalable faite par les professionnels qui vous prennent en charge. Le partage avec des professionnels qui ne font pas partie de l'équipe de soins requiert votre consentement préalable.

Vous pouvez exercer à tout moment votre droit d'opposition à l'échange et au partage d'informations vous concernant.

Désignation d'une personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire.

La personne de confiance rend compte de votre volonté. Son témoignage prime sur tout autre témoignage.

La désignation de la personne de confiance est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Vous pouvez réviser ou révoquer à tout moment cette désignation.

Si vous le souhaitez, votre personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et peut assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir. La personne à prévenir est celle qui sera prévenue en cas de besoin ou d'urgence et que l'on vous demandera de désigner dès votre entrée à l'hôpital.

Toute personne de l'entourage du patient peut être désignée personne à prévenir (membre de la famille, proche, personne de confiance...).

Directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées expriment votre volonté relative à votre fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

Vous pouvez réviser ou révoquer à tout moment vos directives anticipées.

Vos directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

La décision de refus d'application des directives anticipées, jugées par le médecin manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale du patient, est prise à l'issue d'une procédure collégiale et est inscrite au dossier médical. Elle est portée à la connaissance de la personne de confiance désignée par le patient ou, à défaut, de la famille ou des proches.

Une personne sous tutelle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille. Le tuteur ne peut ni l'assister ni la représenter à cette occasion.



Confidentialité et secret professionnel

Une des missions de l'hôpital est la protection et le respect des personnes ; c'est pourquoi l'ensemble du personnel hospitalier est tenu au secret professionnel : il ne doit, en aucun cas, divulguer d'informations vous concernant.

Si vous souhaitez que votre présence à l'hôpital reste anonyme, il vous suffit d'en faire part au moment des formalités d'admission.

Accès au dossier médical

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé. Les personnes pouvant **accéder au dossier médical d'un patient majeur** sont :

- le patient lui-même ;
- son tuteur si le patient est majeur sous tutelle (une personne sous curatelle peut consulter elle-même son dossier) ;
- le médecin désigné par le patient.

Les personnes pouvant **accéder au dossier médical d'un patient mineur** sont :

- les titulaires de l'autorité parentale sauf opposition du patient ;
- le médecin désigné par le patient.

Sauf volonté contraire exprimée par le patient avant son décès, les personnes pouvant **accéder au dossier médical d'un patient décédé** sont :

- les ayants droit du patient ou les titulaires de l'autorité parentale si le patient décédé était mineur ;
- son concubin ou son partenaire lié par un pacte civil de solidarité.

La demande de l'ayant-droit doit être motivée par la nécessité de permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir des droits.

La demande doit être adressée par écrit à la Direction Qualité, Gestion des Risques et Relations avec les usagers par courrier ou à @demdossmed@chru-strasbourg.fr

Un formulaire de demande de dossier est téléchargeable sur le site internet www.chru-strasbourg.fr

Le demandeur doit **justifier de son identité** (copie de la carte nationale d'identité ou du passeport) et, le cas échéant, **de sa qualité** par rapport au patient concerné (titulaire de l'autorité parentale, ayant-droit, etc.).

À son choix, le demandeur obtient communication des informations demandées :

- soit par consultation sur place, avec, le cas échéant, remise de copies de documents ;
- soit par l'envoi de copies des documents.

La consultation sur place des informations est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais laissés à sa charge ne peuvent excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant, de l'envoi des documents.

Difficulté d'accès au dossier médical

Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg ont à cœur de remplir leurs obligations réglementaires en matière d'accès aux dossiers médicaux. Si toutefois vous rencontrez des difficultés pour accéder à votre dossier médical, vous avez la possibilité de saisir la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA) en apportant la preuve de votre demande d'accès auprès des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg et, le cas échéant, la réponse des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg.

Les demandes peuvent être adressées à la CADA sur papier libre, par lettre simple, par télécopie ou par voie électronique à :

CADA – TSA 50730
75334 PARIS CEDEX 07
cada@cada.fr
www.cada.fr

Protection des données personnelles

Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg (HUS) sont soucieux de la protection de vos données personnelles. En tant que responsables du traitement, nous veillons à assurer le meilleur niveau de protection et de confidentialité de ces données en conformité avec le règlement européen sur la protection des données (RGPD) et la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (LIL).

Pour une information plus complète, nous vous invitons à consulter notre site internet à la rubrique « protection des données » : www.chru-strasbourg.fr

Données traitées

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation dans notre établissement font l'objet de traitements. Ces informations sont d'ordre administratif (état civil, identité, coordonnées, date de naissance, sexe, numéro de sécurité sociale, identifiant national de santé), médical (données de santé, éventuellement données génétiques, ethniques et concernant la vie sexuelle) et social (conditions de vie, situation familiale et professionnelle, habitudes de vie, informations d'ordre économique et financier).

Finalités et bases légales des traitements de données

Les informations recueillies lors de votre passage aux HUS font l'objet de traitements de données destinés à faciliter votre prise en charge. La base légale

de ces traitements de données est l'exécution de la mission d'intérêt public des HUS.

Certaines informations sont traitées à des fins de pilotage de l'établissement, d'évaluation et d'amélioration de la qualité des soins, de santé publique (veille sanitaire, vigilances réglementées, signalements obligatoires), du contrôle de l'activité des HUS et de facturation. La base légale de ces traitements de données est l'obligation légale à laquelle les HUS sont soumis.

Les informations administratives et médicales recueillies lors de votre prise en charge aux HUS sont susceptibles d'être réutilisées ultérieurement à des fins de recherche, d'étude ou d'évaluation. La base légale applicable au traitement de données est l'exécution d'une mission d'intérêt public.

Les HUS projettent de créer un Entrepôt de Données de Santé à des fins de recherche et d'études sur le fondement légal de la mission d'intérêt public des HUS. Ce projet devra être autorisé par la CNIL.

Destinataires des données (qui peut accéder à vos données ?)

Les données sont réservées aux professionnels médicaux, administratifs et techniques des HUS, soumis au secret professionnel, dans les limites de leurs missions. Concernant votre dossier médical, seuls les professionnels qui interviennent dans votre prise en charge ont le droit d'y accéder. Certaines de vos données peuvent être mises à la disposition de professionnels extérieurs aux HUS faisant partie de l'équipe de soins.

Certaines informations doivent être transmises aux différents organismes de l'Etat, autorités de santé et professions réglementées en application de la réglementation en vigueur.

Vos données peuvent être transmises à des sous-traitants réalisant des prestations pour les HUS, dans le respect du RGPD et dans les limites des contrats de sous-traitance.

Durée de conservation de vos données

Les données collectées sont conservées pendant une durée limitée, définie en fonction des finalités de chaque traitement de données et de la réglementation en vigueur.

Ainsi, le dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier passage aux HUS. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit.

Sécurité

Les HUS mettent en œuvre des mesures techniques et organisationnelles de façon à garantir la sécurité des données personnelles et les protéger contre les risques d'accès illégitime, de modification non désirée ou de disparition.

Vos droits

En application du RGPD et de la LIL, vous disposez notamment des droits suivants :

- Accès à vos données et rectification des erreurs ;
- Opposition à certains traitements de données vous concernant, par exemple à la réutilisation de vos données dans le cadre de la recherche ou de l'Entrepôt de Données de Santé ;
- Effacement de certaines données sous réserve de la réglementation applicable ;
- Limitation : vous pouvez demander le gel temporaire de l'utilisation de certaines de vos données.

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment auprès :

- de la direction des relations avec les usagers des HUS pour accéder à votre dossier médical (voir « Accès au dossier médical ») ;
- du délégué à la protection des données des HUS pour les autres droits ou pour toute question sur le traitement de vos données personnelles en joignant une pièce d'identité à votre demande. Ce contact peut s'effectuer par mail à l'adresse [@ dpd@chru-strasbourg.fr](mailto:dpd@chru-strasbourg.fr), ou par courrier postal adressé à :

Hôpitaux Universitaires de Strasbourg
Délégué à la Protection des Données
Pôle Finances et Système d'Information
1 place de l'Hôpital - BP 426
67091 Strasbourg Cedex

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits sur vos données ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL (www.cnil.fr).

En cas de difficulté

Vos premiers interlocuteurs sont les personnels du service où vous êtes hospitalisés, en particulier le cadre de santé et le médecin responsable du service. N'hésitez pas à les contacter en cas de besoin. Vous pouvez également vous adresser à la direction de la qualité, aux médiateurs, aux représentants des usagers ou à la Commission des usagers.

Il est également possible de faire part de vos remarques en complétant le questionnaire de satisfaction (joint dans le rabat de ce livret).

La direction qualité, gestion des risques, relations avec les usagers

Les membres de la Direction sont à votre écoute pour toute observation ou suggestion relative à votre séjour aux Hôpitaux Universitaires de Strasbourg par courrier ou par mail :

@ directionrelationsusagers@chru-strasbourg.fr

Vous avez également la possibilité d'écrire au Directeur général, dont les coordonnées figurent au début du document.

Les médiateurs

Les médiateurs médicaux sont joignables :

→ Hôpital civil et hôpital de la Robertsau :

☎ 03 88 11 59 57

Pour ces établissements, le bureau du médiateur médical est situé à l'Hôpital Civil, Bâtiment de la Direction Générale, entrée n° 2 au rez-de-chaussée.

→ Hôpital de Hautepierre et le Centre Médico-Chirurgical et Obstétrical (CMCO) :

☎ 03 88 12 73 45

Le bureau du médiateur médical est situé à l'hôpital de Hautepierre, entrée principale, niveau 2, direction de site.



Représentants des usagers

Des représentants des usagers de l'hôpital participent au Conseil de Surveillance et à la Commission des Usagers. Vous pouvez obtenir leurs coordonnées auprès du secrétariat général au ☎ 03 88 11 64 29.

Commission des Usagers

Comme dans tout établissement de santé, la Commission des Usagers (CDU) des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. La CDU facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

La CDU participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission médicale d'établissement. Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission médicale d'établissement.

La CDU est informée des plaintes et des réclamations des usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. En cas de survenue d'événements indésirables graves, la CDU est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier.

Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel.

Les noms et qualités des membres de la Commission des Usagers sont disponibles sur notre site internet : www.chru-strasbourg.fr (*Espace patient*)

Associations de bénévoles

Des associations de bénévoles ayant pour but de soutenir les patients et leurs proches durant le séjour, interviennent dans le cadre général des missions des établissements de santé, en complémentarité avec le personnel et agissent en accord avec les responsables de l'établissement.

Des associations ont été conventionnées par les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg. Vous en trouverez la liste sur le site internet des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg.

Règles de **BONNE CONDUITE** des patients et des usagers

Afin que le séjour d'un patient se déroule dans les meilleures conditions possibles, il est indispensable de rappeler les règles élémentaires à respecter dans l'intérêt de tous, patients, usagers, comme personnel soignant, afin d'assurer le bon fonctionnement de l'hôpital dans un respect mutuel.



Le respect des professionnels

Il convient de s'adresser avec respect, calme et courtoisie au personnel paramédical et médical.



Le respect de l'organisation des services et des soins

Il est demandé aux patients et usagers de respecter les horaires des rendez-vous et de ne pas sortir hors du service sans prévenir un membre de l'équipe de soins.

Les patients et visiteurs doivent veiller au respect du matériel et à la propreté des locaux.

Les visiteurs doivent se conformer aux règles d'hygiène prescrites.



Le respect de la tranquillité

Les visites sont conseillées dans l'après-midi jusqu'à 20 heures. Dans certains services, les visites des proches peuvent être encadrées ou limitées.

Il convient de respecter les horaires indiqués par l'équipe du service et de limiter le nombre de personnes présentes afin d'assurer la tranquillité de tous, en suivant les recommandations du personnel médical et paramédical.

Il est nécessaire de modérer le volume du téléviseur et de tout appareil diffusant de la musique, particulièrement dans les chambres à deux lits, auquel cas le port des écouteurs est exigé.



Le respect des croyances

Les croyances des patients et usagers sont respectées mais leur expression doit rester dans le cadre de la sphère privée et ne pas porter atteinte à la tranquillité des autres patients.

Les usagers ne peuvent en aucun cas récuser un professionnel du fait de son sexe, de sa croyance, de son origine ethnique ou exiger une adaptation du fonctionnement des services pour des convictions personnelles.



Les interdictions

Conformément à la réglementation et afin de prévenir les risques d'incendie, il est interdit de :

- ▶ Fumer dans l'ensemble de l'hôpital
- ▶ D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou de stupéfiants
- ▶ De dégrader les équipements - toute dégradation pourra faire l'objet d'une facturation



Qualité et sécurité

Les HUS se sont engagés dans une démarche qualité qui vise à :

- intégrer l'amélioration continue dans le quotidien de tous les professionnels ;
- améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge du patient ;
- veiller au respect des droits des patients.

Cette politique se décline dans les projets d'établissement et les projets que mènent les commissions et groupes de travail des pôles de soins. Elle aboutit à de nombreuses actions d'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des patients.

Certification de l'établissement

La démarche qualité des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg est évaluée tous les quatre ans par la Haute Autorité de Santé lors de la certification dont les rapports de tous les établissements sont en ligne sur : www.has-sante.fr

La dernière visite de l'établissement s'est déroulée en septembre 2017. Les résultats de la certification et les indicateurs qualité sont affichés dans les halls d'accueil de tous les sites et bâtiments.

Consignes de sécurité générale

Pour la sécurité de tous, nous remercions les patients et les visiteurs de bien vouloir respecter les quelques

consignes de sécurité suivantes. Il est strictement interdit, dans l'ensemble des locaux hospitaliers :

- de fumer. Des patchs sont disponibles pendant l'hospitalisation, renseignez-vous auprès des cadres de santé,
- d'utiliser des bougies ou tout autre forme de flamme,
- de détenir des produits inflammables,
- d'utiliser des radiateurs électriques mobiles et des appareils électriques personnels,
- de manipuler le matériel et les proses de gaz médicaux.

Les conduites à tenir en cas d'incendie sont situées à chaque entrée de service et nous vous invitons à les consulter.

Dans tous les cas merci de faciliter les opérations de contrôle des agents de sécurité.

La sécurité de votre prise en charge

Les allergies

Êtes-vous allergique à un aliment ou à un médicament ? Indiquez-le au plus tôt à l'infirmière ou au médecin.

La surveillance du risque médicamenteux

Lors de votre séjour, le médecin sera amené à vous prescrire un traitement médicamenteux en adaptant l'ensemble des médicaments à votre état de santé. Aussi, signalez au médecin vos traitements en cours et de façon générale, tous les médicaments que vous prenez régulièrement et occasionnellement.

Lors d'un traitement médicamenteux, des effets indésirables peuvent survenir : dans ce cas, il faut le signaler à l'équipe médicale et soignante. Ainsi, le médecin, s'il constate un effet indésirable pouvant être en rapport avec votre traitement médicamenteux, adaptera les médicaments prescrits et signalera cet effet indésirable au centre régional de pharmacovigilance.

Vous pouvez également déclarer vous-même, directement, un effet indésirable lié à l'utilisation d'un médicament sur le site : <http://ansm.sante.fr/> Rubrique « déclarer un effet indésirable ».

Vous allez bénéficier de la pose d'un implant

Au cours de votre séjour, vous pouvez bénéficier de l'implantation d'un dispositif médical (prothèse de hanche, stent, stimulateur, etc...).

À votre sortie, une information vous sera remise sur le type d'implant, son numéro de lot, la date de pose et le nom du médecin qui vous l'a implanté.

Il est important que vous conserviez cette information avec votre carte vitale.

Dans le cadre de la Matérovigilance, toute explantation d'un dispositif médical avant sa fin de vie présumée nous oblige à faire une déclaration à l'agence de sécurité des produits de santé (ANSM) et au fabricant. Afin de comprendre les raisons de cette défaillance, le dispositif, qui vous appartient, sera récupéré pour expertise, sauf opposition formelle de votre part.

Résistance à certains antibiotiques

Si vous êtes porteur d'une bactérie connue pour sa résistance à un ou plusieurs antibiotiques (parfois appelée BMR ou bactérie multi-résistante), signalez-le à votre médecin le plus tôt possible afin qu'il puisse mettre en œuvre une prise en charge adaptée.

Les transfusions sanguines

Les patients dont l'état nécessite l'administration de produits sanguins labiles (concentré de globules

rouges, concentrés de plaquettes ou de plasma frais) reçoivent une plaquette d'information "bénéfice/risque" par le médecin prescripteur.

Lutte contre les infections nosocomiales

Les infections nosocomiales sont des infections contractées à l'hôpital. Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg mettent tout en œuvre pour diminuer autant que possible le risque de contamination lors de votre séjour. Votre aide et celle de vos proches nous sont précieuses, certaines mesures préventives pouvant présenter un caractère contraignant (port de masque, de surblouse, lavage des mains ...), mais le respect des consignes de prévention et d'hygiène participe à la sécurité et à la qualité des soins. Notre lutte est organisée et coordonnée par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

Il est composé de professionnels de tous les secteurs d'activité de l'établissement conformément au décret du 6 décembre 1999 relatif à l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales. Il s'appuie dans ses actions sur l'équipe opérationnelle d'hygiène et les correspondants médicaux et non médicaux des services cliniques et médico-techniques. La lutte contre les infections nosocomiales s'inscrit dans une démarche globale de gestion des risques à l'hôpital. Les priorités d'action du CLIN sont :

- le renforcement de la surveillance de ces infections par le signalement et le développement d'enquêtes permettant de mesurer le risque: participation aux enquêtes nationales en réseau (infection du site opératoire, en réanimation,...) ;
- la prévention à travers l'application des protocoles de soins validés par le CLIN ;
- la surveillance de l'environnement du malade par des contrôles de surfaces, de l'air, et de l'eau ;
- l'évaluation des mesures d'hygiène dans les services de soins et des procédures de stérilisation et de désinfection ;
- la formation prioritaire et permanente en hygiène de toutes les catégories professionnelles et notamment des correspondants en hygiène dans les services cliniques et médico-techniques.

Nous comptons sur votre participation pour mener à bien, ensemble, cette prévention.

Le Président du C.L.I.N., Monsieur le Pr. Hansmann (☎ 03 69 55 05 45) se tient à votre disposition pour tout complément d'information.

Dons et prélèvements d'organes

Les prélèvements d'organes sont réglementés par les lois de bioéthique. Celles-ci fixent le principe selon lequel chacun est présumé donneur de ses organes et tissus s'il n'a pas formulé d'opposition de son vivant.

Vous pouvez vous opposer au don de vos organes ou tissus en vous inscrivant sur le Registre National des Refus qui vous permet de mentionner votre opposition :

Agence de la Biomédecine
Registre national des refus – TSA 90 001
93572 Saint-Denis La Plaine Cedex
www.registrenationaldesrefus.fr

...et en informant vos proches qui pourront témoigner de votre position.



Coordination hospitalière de prélèvement d'organes et de tissus

Composée de médecins et d'infirmier(e)s, elle peut vous renseigner sur le Don d'organes et de tissus et mettre à votre disposition de la documentation.

Renseignements et informations : 03 88 12 70 68

Service de soins d'accompagnement, de soins de support et de soins palliatifs (SASP)

L'Équipe Mobile

est une équipe pluriprofessionnelle (médecins, infirmières, psychologues, assistante sociale) qui se déplace au lit des malades et/ou auprès des professionnels de santé à leur demande. Son activité est transversale. Elle a un rôle de conseil, de soutien, d'accompagnement. Elle ne pratique pas de soins directs. Elle peut intervenir à l'hôpital, à domicile ou par convention dans d'autres établissements de santé. Elle fait partie d'un réseau de soins palliatifs régional.

Contact : 03 88 12 78 52 de 8 h à 17 h

(En dehors de ces horaires, possibilité de laisser un message sur notre répondeur)

L'Unité de soins

(Bâtiment chirurgie B, Hôpital civil)

L'Unité est un service d'hospitalisation de court séjour totalement dédié à la pratique des soins palliatifs et à l'accompagnement. L'équipe est constituée de différents professionnels : médecins, infirmières, aides soignantes, agents de service hospitalier, psychologue, psychomotricienne, kinésithérapeute, diététicienne, ostéopathe, musicothérapeute, assistante sociale. Cette unité est réservée à l'accueil personnalisé des patients et de leurs familles qui font face à des situations complexes et/ou difficiles sur le plan médical, psychosocial ou spirituel.

Contact : 03 88 11 65 89

Lutte contre la Douleur

La douleur n'est pas une fatalité, on peut la prévenir et la traiter. Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur durant votre hospitalisation et à vous donner toutes les informations utiles sur ce sujet.

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) définit au sein de l'établissement une politique cohérente en matière de prise en charge de la douleur. Il veille aussi à la promotion et à la mise en œuvre des actions dans ce domaine.

Centre de lutte contre la douleur : 03 88 12 76 13



Votre sortie

La décision de sortie

C'est le médecin responsable qui décidera de votre sortie (temporaire ou définitive). Si vous souhaitez sortir contre avis médical, il vous faudra signer une attestation qui dégage l'hôpital de ses responsabilités, après avoir été informé par le médecin des risques encourus. Un patient mineur ne peut sortir qu'accompagné de ses parents, de ses tuteurs légaux ou de toute autre personne majeure munie d'une autorisation signée par les parents et doit justifier de son identité.

Le service vous remettra votre bulletin de sortie destiné le cas échéant à votre employeur. Vous pouvez obtenir des exemplaires supplémentaires auprès des bureaux d'admission (voir p10).

La mesure de votre satisfaction

Le questionnaire, ci-contre dans le rabat de ce livret d'accueil, est une enquête de satisfaction permanente des patients hospitalisés, destinée à recueillir vos appréciations et/ou celles de vos proches à l'issue de votre séjour. Les questions portent sur les aspects relatifs à l'accueil, à la prise en charge soignante et médicale, à l'information, au confort hôtelier... Vos observations nous aident à améliorer la qualité de nos services.

Nous vous remercions de le remplir et de le glisser dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet, ou de le retourner par la poste.

Vous pourrez également être sollicité pour répondre à des **enquêtes ponctuelles** mises en place par le service où vous êtes ou avez été pris en charge.

Enfin, une enquête nationale de mesure de la satisfaction des patients, appelée e-satis, est en place de manière permanente depuis 2015 et pilotée par la Haute Autorité de Santé.

Pour pouvoir participer à cette enquête, indiquez votre adresse électronique lors de votre admission. Un questionnaire vous sera envoyé par mail à la fin de votre séjour et vous pourrez donner votre avis de manière anonyme sur les composantes humaines, techniques et logistiques de votre prise en charge.


Les résultats de chaque établissement sont diffusés sur le site scopesante.fr sous forme de notes de satisfaction sur 100.

Le transport

Si votre état de santé le nécessite, le médecin vous prescrira le mode de transport le plus adapté à votre état (ambulance, véhicule de transport sanitaire léger, taxi, véhicule particulier).

Une liste d'ambulanciers est à votre disposition et vous en avez le libre choix. La prescription du transport est nécessaire à son remboursement.

À votre arrivée à l'hôpital, vous pouvez faire connaître au bureau des admissions le nom de l'entreprise de transport sanitaire ou de taxi qui vous prendra en charge à votre sortie.



COVID-19 POSITIF

COVID-19 POSITIF

COVID 19 : venez en toute sécurité

Les patients et les visiteurs doivent appliquer les gestes barrières : lavage des mains au gel hydro-alcoolique à l'entrée des bâtiments, port du masque obligatoire, pass sanitaire.

Nous mettons en œuvre toutes les mesures nécessaires afin de vous assurer les soins les plus sûrs.

Les mesures COVID évoluant régulièrement, nous vous invitons à consulter notre site internet www.chru-strasbourg.fr pour connaître celles en vigueur.

La Fondation des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg : encourager la générosité du public

La mission de la Fondation consiste à collecter des dons au profit de ses deux fondateurs, les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg et l'Université de Strasbourg.

Ainsi, les dons aux Hôpitaux Universitaires de Strasbourg contribuent au financement :

- de la **recherche** clinique ;
- d'**équipements** médicaux innovants ;
- de l'accueil, le confort et la **prise en charge** des patients ;
- mais également du **bien-être** des personnels de santé.

Tous les projets sont détaillés sur le site : fondation.chru-strasbourg.fr

La Fondation est reconnue d'utilité publique et habilitée à délivrer des reçus fiscaux : **les dons ouvrent droit à des réductions fiscales.**

Elle prend également un soin particulier à informer les donateurs de l'utilisation de leurs dons et publie régulièrement des nouvelles sur l'avancée des projets financés, que ce soit sur son site internet, les réseaux sociaux, son rapport d'activité et son journal annuels ou lors de rencontres organisées avec les donateurs.

Votre don aux Hôpitaux Universitaires de Strasbourg compte !

Pour faire un don :

- rendez-vous sur le site fondation.chru-strasbourg.fr
- utilisez le bulletin de don disponible dans le livret



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° D-09/11-DG/SD1-DSDN0/SD4A/2009/01 du 2 mars 2009 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 ainsi que la charte en langue étrangères et en braille 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.