

Livret d'accueil du patient et de ses proches

Centre Hospitalier
Simone Veil
Beauvais



Actes & Consultations
Externes

Édition
Mai 2022



Sommaire

- 3 *Le mot du directeur*
- 4 *Le plan de l'hôpital*
- 5 *L'organisation médicale*
 - La CME*
 - Les Pôles*
 - L'équipe médicale*
- 6 *L'offre de soins*
 - Qu'est-ce que le GHT ?*
- 7 *L'équipe de soins*
 - Les soins palliatifs*
 - Des compétences variées*
- 8 *L'imagerie médicale*
 - Le laboratoire*
- 9 *Les partenaires de l'hôpital*
 - Le service social*
 - La permanence d'accès aux soins*
 - Les associations*
 - La Maison des Usagers*
- 10 *Votre séjour*
 - Votre admission*
 - Les pièces à fournir dans tous les cas*
 - Cas particuliers*
 - Le DMP*
- 11 *Votre chambre*
 - Pour appeler le personnel à votre chevet*
 - La télévision*
 - Vos effets personnels*
 - Votre courrier*
- 12 *Vos repas*
 - La culture & l'hôpital*
 - Cafétaria & boutique*
 - L'école à l'hôpital*
- 13 *Les personnes accompagnantes*
 - Prenez soin de vous*
 - Le respect de chacun*
- 14 *Votre sortie*
 - Les formalités*
 - Les frais d'hospitalisation*
 - Le forfait journalier*
 - Choix d'un prestataire de soins*
 - Le ticket modérateur*
 - Les frais de séjour*
- 15 *L'hospitalisation à domicile*
- 16 *La qualité de votre prise en charge*
 - Vérifier votre identité*
 - La lutte contre les infections associées aux soins*
 - En situation de handicap*
 - La lutte contre la douleur*
 - Évaluation*
- 17 *Votre traitement médicamenteux*
- 18 *Connaître vos droits*
 - La charte de la personne hospitalisée*
 - La charte de la laïcité*
 - Les cultes*
- 19 *La commission des usagers*
- 20 *L'examen des plaintes et des réclamations*
- 21 *La commission de conciliation...*
- 22 *Le droit d'accès au dossier*
- 23 *Le RGPD*
 - Le dossier médical*
- 24 *La personne de confiance*
- 25 *Les directives anticipées*
 - Don du sang, d'organes et de tissus*
- 26 *Vos prises de rendez-vous*
- 27



Le mot du Directeur



Prendre soin de Vous

Au nom des équipes qui travaillent ensemble pour assurer vos soins et votre confort, je vous souhaite la bienvenue au Centre Hospitalier Simone Veil de Beauvais, établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire Oise Ouest et Vexin.

Afin que votre séjour dans notre établissement se déroule dans les meilleures conditions, ce livret d'accueil vous renseignera sur les modalités pratiques de votre admission, le fonctionnement des services et des pôles, la diversité des compétences et des moyens mis en œuvre pour votre santé. Vous y trouverez des renseignements et coordonnées utiles.

Votre avis est important pour nous. Nous en tenons compte pour faire toujours progresser la qualité de l'accueil et des soins qui vous sont proposés dans notre établissement. Aussi, je vous invite à exprimer vos remarques et suggestions à l'aide du questionnaire qui vous sera remis à votre arrivée.

Le médecin chef de service ainsi que le cadre de santé du service dans lequel vous séjournerez peuvent également répondre à vos interrogations, ou transmettre vos remarques à d'autres services ainsi qu'à la direction.

Les médecins et l'ensemble des personnels se joignent à moi pour vous adresser leurs prompts vœux de bon rétablissement.

Éric GUYADER

Directeur général du Centre Hospitalier Simone Veil de Beauvais, établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire Oise Ouest et Vexin

Le plan de l'hôpital



**Le CHB est situé au nord-ouest de Beauvais.
Aéroport Beauvais-Tillé à 5 minutes.
Autoroute A16 - Sortie nord de Beauvais.
Accès par la Rocade : direction Calais Le Tréport.
Gare SNCF Beauvais à 10 minutes.**

Oise-mobilité.fr : toutes les informations sur les transports en commun dans l'Oise et même au-delà.

Oise covoiturage peut-être une solution alternative aux transports en commun pour se rendre au Centre Hospitalier Simone Veil de Beauvais.

Accès par les lignes de bus 7 et C2.
Lignes 3, 7 et 9 du lundi au samedi.
Ligne 11A les dimanches et jours fériés.

Plusieurs parkings visiteurs sont accessibles au niveau du rond-point d'accès ou dans l'enceinte de l'hôpital. Des places de stationnement sont réservées à proximité des bâtiments pour les personnes à mobilité réduite.

**Découvrez
le Centre Hospitalier
Simone Veil de Beauvais
sur son site internet :
www.ch-beauvais.fr
et son actualité sur la page
Facebook
[@hopitaldebeauvais](https://www.facebook.com/hopitaldebeauvais)**

Le règlement intérieur, contenant l'ensemble des règles de fonctionnement de notre hôpital, peut être consulté sur demande auprès du cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

L'organisation médicale

La CME

Présidée par le Docteur Thierry RAMAHERISON, la Commission Médicale d'Établissement (CME) prépare avec le directeur général le projet médical et les mesures d'organisation des activités médicales. Instance importante de l'hôpital, la CME est l'assemblée du corps médical. Elle comprend 41 membres, représentants de tous les statuts et disciplines médicales, des pharmaciens, des odontologues, des internes et des sages-femmes. Elle élit son Président parmi ses membres, pour une durée de quatre ans.

Les pôles

Au quotidien, les activités médicales et soignantes du Centre Hospitalier Simone Veil sont prises en charge par une quarantaine de services ou unités différents regroupés en 7 pôles :

- Cancérologie ;
- Chirurgie - Anesthésie ;
- Consultations et Territoire
- Femme - Enfant ;
- Médecine ;
- Médico-technique (labo., hygiène, pharmacie...);
- Gériatrie ;
- Urgences - Réanimation ;

S'y ajoutent deux autres pôles :

- Pilotage et ressources humaines ;
- Analyse et ressources matérielles.

L'établissement assure par ailleurs :

- la direction de l'Hôpital local de Crèvecœur-le-Grand ;
- la coprésidence du Groupement d'Imagerie Médicale du Beauvaisis ;
- l'administration du Groupement de Coopération Sanitaire ;
- le Centre de Traitement du Textile Hospitalier ;
- la gestion des Instituts de Formation en Soins Infirmiers de Beauvais (IFSI - IFAS - IFAP).



L'équipe médicale

- Le chef de pôle clinique ou médico technique organise le fonctionnement du pôle, élabore et met en place un projet de pôle pour l'ensemble des services le composant.
- Le chef de service a la responsabilité de l'organisation et de la coordination des activités du service. Il est entouré de praticiens hospitaliers, chacun étant responsable de ses prescriptions et de votre prise en charge médicale.
- Le responsable de votre traitement sera l'un des médecins du service.
- Votre médecin traitant, sauf opposition de votre part, est tenu informé de votre état de santé. Il peut vous rendre visite et consulter votre dossier médical après avoir pris contact avec son confrère hospitalier.
- Les sages-femmes en maternité.
- Les internes de médecine et de spécialités. Le Centre Hospitalier Simone Veil accueille quelque 80 internes, tous services de soins confondus, qui travaillent sous la responsabilité médicale d'un médecin sénior.

Certains praticiens de l'Hôpital ont choisi d'exercer une activité libérale dans les limites réglementaires. Vous avez le libre choix entre l'activité publique ou libérale. Dans ce dernier cas, les honoraires médicaux sont fixés par entente directe avec le praticien hospitalier.

N'hésitez jamais à demander des explications. Par ailleurs, votre famille ou vos proches peuvent demander à rencontrer le médecin qui vous suit (sur rendez-vous). Il faut pour cela s'adresser au cadre de santé ou au secrétariat médical du service.

Les services médicaux et médico techniques sont placés sous la responsabilité d'un chef de service ou d'unité. Par ailleurs, les services médicaux ou unités sont regroupés en pôles médicaux.

L'offre de soins

L'offre de soins du Centre Hospitalier Simone Veil de Beauvais est vaste. Elle allie humanité, compétence et technicité. Elle recouvre les disciplines de médecine, chirurgie et obstétrique, dans le cadre de l'hospitalisation complète, l'hospitalisation de jour et l'hospitalisation à domicile.

Un service de chirurgie reconstructrice et un service coronarographie sont proposés.

La maternité est de niveau 2B et dispose d'un environnement néonatal.

Son Service d'Accueil des Urgences, ouvert 24h/24, prend en charge toutes les pathologies, y compris la psychiatrie.

L'établissement dispose aussi :

- d'un service d'imagerie médicale complet, IRM, scanner, radiologie, échographie, médecine nucléaire et une offre de TEP SCAN est proposée. Les résultats d'imagerie sont disponibles sur le site internet www.ch-beauvais.fr ;
- d'un laboratoire de biologie médicale qui assure sur place la majorité des analyses. Les résultats sont disponibles sur le site internet www.ch-beauvais.fr ;
- et d'une pharmacie hospitalière.



Qu'est-ce que le GHT ?

Le Centre Hospitalier Simone Veil est l'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Oise Ouest et Vexin.

Le GHT regroupe 5 hôpitaux pour des coopérations renforcées à travers un projet médical partagé et une stratégie de groupe reposant sur les complémentarités des différents établissements. Il fait figure d'établissement de recours pour toutes les offres de soins pointues, tout en demeurant un établissement de proximité pour Beauvais.

L'objectif est de donner de la lisibilité et de sécuriser les parcours de soins, notamment dans le cadre de pathologies chroniques (diabète, cancer, insuffisance cardiaque...).



Les établissements membres du GHT

- Centre Hospitalier Simone Veil, Beauvais
- Centre Hospitalier Bertinot-Juel, Chaumont-en-Vexin
- Centre Hospitalier de Clermont de l'Oise
- Centre Hospitalier local de Crèvecœur-le-Grand
- Centre Hospitalier local de Grandvilliers



L'équipe de soins

- Le cadre de pôle gère et coordonne, avec la collaboration des cadres de santé du pôle, les moyens de fonctionnement et les personnels paramédicaux du pôle. Il assiste le chef de pôle dans ses missions d'organisation, de gestion et d'évaluation des activités du pôle.
- Le cadre de santé est garant de l'organisation du service et de la qualité des soins qui vous sont dispensés. Il est disponible pour vous conseiller et renseigner votre famille.
- Les infirmier(e)s et infirmier(e)s spécialisé(e)s dispensent les soins prescrits par le médecin et sont responsables des soins d'hygiène et de confort. Ils participent à des actions d'éducation, de prévention auprès des personnes soignées ainsi qu'à la formation et l'encadrement des étudiants en soins infirmiers.
- Des psychologues sont à votre écoute.
- Les aides-soignants, les auxiliaires de puériculture en pédiatrie et en maternité, sous la responsabilité des Infirmier(ère)s, dispensent les soins d'hygiène, de confort (repas, toilette, environnement).

- Les agents de bio-nettoyage sont responsables de l'hygiène des locaux et secondent les aides-soignants dans les tâches hôtelières.
- La secrétaire médicale peut vous assister pour vous aider dans vos formalités d'entrée et de sortie et assurer le lien avec votre entourage.

Des compétences variées

De nombreux autres professionnels concourent également à votre traitement et à votre confort : biologistes et techniciens des laboratoires, radiologues et manipulateurs d'électroradiologie, pharmaciens et préparateurs en pharmacie, sages-femmes, diététiciennes, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychomotriciennes, psychologues, orthophonistes, orthoptiste, pédicure-podologue, éducateurs, enseignant, ingénieurs, techniciens, infirmières de pratiques avancées...

Les soins palliatifs



L'offre de soins palliatifs au Centre Hospitalier Simone Veil se décline en :

- une unité de soins palliatifs de 10 lits ;
- l'hôpital de jour de soins palliatifs ;
- la consultation de soins palliatifs ;
- des lits identifiés de soins palliatifs dans plusieurs services de l'hôpital ;
- une équipe mobile de soins palliatifs intervenant sur l'ensemble de l'hôpital et en hospitalisation à domicile (HAD).

Des professionnels formés aux soins palliatifs, médecins, cadre de santé, infirmiers, aides-soignants, psychologues, sophrologue, ASH, secrétaire médicale ont différentes missions :

- accompagner les patients atteints de maladie grave ou en fin de vie ;
- assurer le soutien des familles, des équipes soignantes, le suivi de deuil ;

- former aux soins palliatifs, diffuser la démarche palliative.

Participent également à ces missions les bénévoles d'accompagnement de l'association JALMALV, les aumôniers, les assistantes sociales, les kinésithérapeutes et ergothérapeutes, les socio-esthéticiennes, les diététiciennes.

Les interventions ont lieu à la demande du médecin hospitalier responsable de la personne malade, ou à la demande du malade ou de sa famille, avec l'accord du médecin hospitalier.

L'équipe mobile de soins palliatifs intervient également en dehors de l'hôpital : domicile, établissements du Groupement Hospitalier de Territoire Oise Ouest et Vexin et établissements médico-sociaux.

Tél. : 03 44 11 22 52

L'imagerie médicale

Vous pouvez consulter les résultats de vos examens sur le site www.beauvais.fr pendant 6 mois après la date de mise en ligne.

Radiologie

- 1 salle d'os capteur plan + poumons + grands clichés de gonométrie ou rachis en entier
- 1 salle télécommandée capteur plan pour les examens contrastés + ostéoarticulaire
- 1 salle télécommandée pour l'ostéoarticulaire
- 1 panoramique dentaire
- 1 salle de mammographie + écho mammaire + macrobiopsie + microbiopsie
- 1 salle d'échographie générale
- 2 appareils portatifs pour les clichés au lit
- Divers matériels de radioprotection

Accueil sur rendez-vous du lundi au vendredi de 8h à 17h, le samedi de 8h à 12h.

Contact : 03 44 11 21 51
radiologie@ch-beauvais.fr

Médecine nucléaire

- 1 gamma caméra hybride
- 1 gamma camera CZT Spectrum cardio
- 1 épreuve d'effort
- 1 radiochromatographe + 1 hotte à solvants
- 1 centrifugeuse
- 1 poste de sécurité microbiologique
- 1 enceinte blindée
- Divers matériels plombés et de radioprotection

Le service de médecine nucléaire est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h.

Contact : 03 44 11 24 82
med.nucleaire@ch-beauvais.fr



Le laboratoire

Le laboratoire d'analyse de Biologie Médicale satisfait aux exigences de la norme NF EN ISO 15189.

24h/24 et 7jours/7, il réalise les analyses des échantillons des différents services de soins du Centre Hospitalier Simone Veil et par convention l'analyse des prélèvements biologiques de certains établissements de santé du territoire.

Trois secteurs assurent le traitement d'examen :

- d'hémo-cytologie, hémostase et immunologie,
- de biochimie et gaz du sang, hormonologie et toxicologie,
- de microbiologie : bactériologie, sérologie infectieuse, auto-immunité, biologie moléculaire et hygiène environnementale.

Imagerie médicale du Beauvaisis

- 2 scanners
- 2 IRM grand anneau de dernière génération

Le secrétariat du service vous accueille du lundi au vendredi de 8h à 19h sans interruption et le samedi de 8h à 12h30.

Scanner. Contact : 03 44 11 21 61
imagerie@ch-beauvais.fr

IRM. Contact : 03 44 11 24 93
imagerie@ch-beauvais.fr

Le Tep Scan

Le TEP scan (Tomographie par Emission de Positons) est une scintigraphie couplée à un scanner, permettant après injection d'une petite quantité de FDG (glucose marqué au Fluor 18), de suivre son devenir dans l'organisme : les cellules cancéreuses consommant beaucoup de glucose (sucre), l'examen permet de cartographier les zones d'activité tumorale. Il est donc particulièrement indiqué pour le diagnostic et le suivi des cancers, ainsi que pour évaluer l'efficacité des traitements. 2 journées de TEP Scan sont réservées aux médecins nucléaires hospitaliers et à la patientèle du Centre Hospitalier Simone Veil de Beauvais. Le secrétariat est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.

Contact : 03 44 11 24 82

Le laboratoire du Centre Hospitalier Simone Veil héberge un dépôt de délivrance de produits sanguins labiles.

Ouvert au public, il accueille avec ou sans rendez-vous les patients en externes du lundi au vendredi de 7h35 à 16h15 au 1^{er} étage du bâtiment Bois Brûlet.

Les patients doivent se munir de la prescription médicale (ordonnance), de leur carte vitale et mutuelle. Pour tout renseignement sur les modalités et conditions de prélèvement, le secrétariat du laboratoire de **7h à 17h est ouvert et joignable au 03 44 11 21 42**

Les résultats peuvent être retirés au laboratoire du lundi au vendredi entre 7h35 et 17h ou accessible via une messagerie électronique sécurisée.

Les partenaires de l'hôpital

Le service social

Pour rencontrer une assistante sociale, vous pouvez :

- en faire la demande auprès du personnel du service où vous séjournez ;
- vous présenter ou téléphoner au secrétariat du service social qui vous proposera un rendez-vous.

Tél. : 03 44 11 20 74

Bâtiment Bois Brûlet, rez-de-chaussée.



La permanence d'accès aux soins de santé

Cette permanence offre des consultations, une orientation et un suivi adaptés aux personnes en difficulté d'accès aux soins.

Renseignements au service social.

Tél. : 03 44 11 20 74



Les associations

Plusieurs associations régies par la loi du 1^{er} juillet 1901 sont liées par convention au Centre Hospitalier Simone Veil de Beauvais.

Vous pouvez vous rapprocher des équipes soignantes dans chaque service qui vous donneront leurs coordonnées, ou pour connaître leur vocation et leur fonctionnement.

La Maison des Usagers

La Maison des usagers, située dans le hall principal de l'hôpital, est ouverte à tous les publics qui fréquentent le CHB.

Elle fonctionne grâce au bénévolat des associations partenaires. Lieu d'écoute, d'accueil et d'information, la Maison des usagers est centrée sur les questions, les problèmes, les besoins des usagers dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité.

Elle cherche à informer sur l'offre et les filières de soins du CHB, sur les services et les aides que peuvent apporter les associations.

Courriel : maisondesusagers@ch-beauvais.fr

Votre séjour



Votre admission

Que votre hospitalisation soit programmée ou non, vous ou un membre de votre famille devez vous présenter du lundi au vendredi de 8h à 17h :

- au service des Admissions (bâtiment Bois Brûlet, rez-de-chaussée) ;
- ou au guichet des Consultations externes (bâtiment Bois Brûlet, 1^{er} étage).

Tél. : 03 44 11 24 70 ou 20 35

Les pièces à fournir dans tous les cas

1. Pièce d'identité ou livret de famille
2. Carte Vitale ou Attestation de Carte vitale à jour
3. Carte de Mutuelle ou Accord de prise en charge (délivré par votre Mutuelle)

Vous devez également vous munir lors de la consultation de votre carnet de santé à présenter au médecin.

Dans un des cas suivants, vous devez fournir en plus...

• Accidenté du travail

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

• 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 C.M.U. complémentaire

- Attestation de C.M.U. complémentaire ou A.M.E. à jour

• Étranger résident de la CEE

- Carte européenne d'Assurance Maladie et adresse à l'étranger

• Étranger non résident de la CEE

- Prise en charge (ou assurance) personnelle

Les formalités administratives sont indispensables dans votre intérêt.

Toute négligence de votre part en ce domaine, risquerait de vous conduire à supporter des frais importants.



LE DMP, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies...

Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner.

Gratuit, confidentiel et sécurisé, le Dossier Médical Partagé conserve précieusement vos informations de santé en ligne. Il vous permet de les partager avec votre médecin traitant et tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge, même à l'hôpital. Le DMP est le seul service qui vous permet de retrouver dans un même endroit :

- votre historique de soins des 24 derniers mois automatiquement alimenté par l'Assurance Maladie ;
- vos résultats d'examens (radio, analyses biologiques...);
- les coordonnées de vos proches à prévenir en cas d'urgence ;
- vos antécédents médicaux (pathologie, allergies...);
- vos comptes rendus d'hospitalisations ;
- vos directives anticipées pour votre fin de vie.

COMMENT CRÉER UN DMP ?

- En ligne sur le site www.dmp.fr
- En pharmacie
- En Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

Votre chambre

Vous êtes hospitalisé(e) dans une chambre à un ou deux lits comportant :

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

Une **salle de bains** est à votre disposition dans l'unité. Il est impératif de regagner votre chambre au plus tard à 21 heures précises.

Nous vous remercions de respecter les règles et recommandations d'hygiène qui vous seront indiquées par le personnel soignant.

Pour appeler le personnel à votre chevet

À votre écoute 24 heures/24, le personnel soignant peut être appelé grâce à l'appel malade situé à votre chevet.

À votre arrivée dans le service, le personnel qui vous accueille vous présente les différents éléments nécessaires à votre confort et à votre bien être.

Pour votre sécurité, un bouton d'alarme est également installé dans le cabinet de toilette.

La télévision



Vous pouvez souscrire à votre abonnement en ligne, directement depuis votre téléphone mobile, sur le site sécurisé www.avipay.fr.

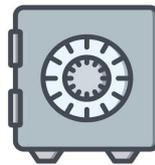
ou auprès d'une hôtesse du local télévision, ouvert tous les jours de 13h à 16h50 et situé dans le hall B.

Pour les patients résidant en chambre double, il convient de se munir d'un casque audio, en vente au Relais H (Hall B), ou dans le distributeur alimentaire sous l'escalator (Hall B).

Vos effets personnels

Il vous appartient d'apporter votre nécessaire de toilette, votre **linge personnel** (vêtements de nuit, robe de chambre, sous-vêtements, linge de toilette) dont l'entretien et le renouvellement sont à la charge de vos proches.

Dans chaque service de l'établissement, des **boîtes en plastique** peuvent être mises à votre disposition pour ranger **appareils dentaires ou prothèses**. Il est vivement conseillé d'en demander une au personnel soignant afin de prévenir tout risque de perte.



L'établissement n'étant pas responsable des pertes ou vols de vos effets (argent, bijoux...), nous vous conseillons de déposer vos biens au coffre de l'hôpital. Il convient pour cela de vous adresser au cadre de santé du service où vous séjournez.

Votre courrier



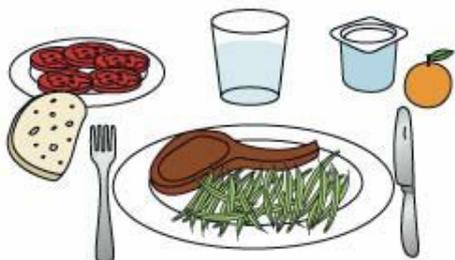
Le courrier vous est remis chaque jour. Demandez à vos correspondants d'indiquer clairement, outre vos nom et prénom, le **service** dans lequel vous séjournez. Une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall du bâtiment Bois-Brûlet de l'hôpital. De même, vous pouvez déposer votre courrier auprès du secrétariat du service dans lequel vous séjournez.

Une adresse e mail est également disponible pour vos proches, qui peuvent écrire un message sur : **messagespersonnels@ch-beauvais.fr**

Les messages reçus sur cette boîte seront imprimés et vous seront transmis.

Votre séjour

Vos repas



Une **équipe hôtelière** passe chaque jour dans les services. Un de vos proches a la possibilité de prendre un repas accompagnant payant. Les menus sont établis avec soin par les cuisiniers de l'hôpital, en collaboration avec les **diététiciennes**.

Les repas, servis à partir de 12h et de 18h, font partie des soins que vous recevez. Ils sont composés en fonction des besoins en quantité et du régime particulier éventuellement prescrit par le médecin.

Le **CLAN** (Comité de Liaison Alimentation Nutrition) participe à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients ainsi qu'au maintien de la qualité de la prestation alimentation-nutrition.

La culture & l'hôpital



Théâtre
du SCÈNE NATIONALE
BEAUVAIS
vaisis

Les Siècles
FRANÇOIS-KAVIER ROTH

La programme Culture-Santé est entré au Centre Hospitalier il y a quinze ans, soutenu par la DRAC et l'ARS Hauts-de-France.

Objectif : permettre aux patients, à leur famille et aux soignants de porter un autre regard sur la maladie en les associant à une dynamique artistique.

Cafétéria & boutique



Une cafétéria et une boutique sont à votre disposition dans le hall d'accueil du bâtiment Bois-Brûlet.

Des distributeurs de boissons et de confiseries sont aussi installés dans les halls d'accueil des Bâtiments Bois-Brûlet et Femme-Enfant, ainsi qu'au service d'Accueil des Urgences.



L'école à l'hôpital

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

Les personnes accompagnantes

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.

Dans le service de Pédiatrie, les parents qui souhaitent demeurer près de leur enfant durant son hospitalisation en font la demande auprès du cadre de santé.



LES MAJEURS PROTÉGÉS

Lorsqu'une personne majeure présente une altération de ses facultés la mettant dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts, une demande de protection juridique est adressée au juge des tutelles. Cette démarche est faite par le médecin, avec le service social.

Prenez soin de vous

Dans le cadre du plan Cancer « Guérir et prévenir les cancers : donnons les mêmes chances à tous, partout en France », l'établissement accompagne les patients dans la lutte contre le tabagisme. L'Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA) est à votre écoute.

Tél. : 03 44 11 21 13 - elsa@ch-beauvais.fr



Les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 19h30.

En dehors de ces heures, celles-ci ne peuvent avoir lieu que pour des motifs exceptionnels, sur autorisation du médecin ou du cadre de santé.

Lors des soins, il sera demandé aux visiteurs de quitter la chambre.

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence auprès de vous est d'un grand réconfort.

Nous vous conseillons d'éviter toutefois les visites de plus de 2 ou 3 personnes en même temps et d'enfants en bas âge.

Le respect de chacun

Nous vous recommandons ainsi qu'à vos proches la plus grande **courtoisie** à l'égard du personnel et des autres malades.

Toute personne qui constate un **fait portant atteinte à une personne ou à un bien** doit en informer sans délai le personnel du service ou la direction, afin que des mesures adaptées soient prises.

En cas d'incendie, restez calme, alertez le personnel et fermez les portes pour éviter la propagation des fumées.

Nous vous remercions de **limiter les niveaux sonores des récepteurs de télévision et de radio**. Dans l'intérêt de votre traitement, vous n'êtes pas autorisé à apporter des boissons alcoolisées et des denrées alimentaires.

Les pourboires et les gratifications au personnel ne sont pas autorisés.

Vous êtes accueilli dans un établissement de soins où il est totalement **interdit de fumer**, en application du décret n° 2006 - 1386 du 15 novembre 2006. Le respect de cette réglementation permet de préserver la santé et la sécurité de l'ensemble des usagers de l'hôpital, fumeurs et non-fumeurs. **En cas d'infraction, tout contrevenant s'expose à une amende forfaitaire de 68 €.**

Des aides pour arrêter de fumer peuvent vous être proposées par le personnel médical et soignant.

Votre sortie



Les formalités

La date de votre sortie est fixée par le médecin du service.

À votre départ, n'oubliez pas, vous-même ou un membre de votre entourage, de **passer au service Admissions** (rez-de-chaussée) pour régulariser votre dossier et obtenir le bulletin d'hospitalisation nécessaire à la perception des indemnités journalières et au remboursement des frais d'ambulance.

Pour regagner votre domicile, différents **modes de transport** peuvent être utilisés selon votre état de santé : voiture particulière, taxi ou transport sanitaire approprié (ambulance, VSL). Une liste des ambulances et des taxis est à votre disposition dans les services.

Les frais d'hospitalisation

Les tarifs sont fixés chaque année par arrêté de l'Agence Régionale de Santé des Hauts-de-France. Ils constituent la base de calcul des frais d'hospitalisation qui vous sont réclamés.

Pour la Couverture Maladie Universelle (CMU), rapprochez-vous du service Social **Tél. : 03 44 11 20 74** ou du service des Admissions.

Les tarifs d'hospitalisation et de consultation sont consultables dans le service des Admissions.

Le forfait journalier

En application de la loi du 19 janvier 1983, vous êtes redevable d'un supplément au titre du "forfait journalier". Même si vous êtes pris en charge à 100% par la Sécurité Sociale, le forfait journalier reste à la charge du patient.

Celui-ci peut être pris en charge (sous certaines conditions) par votre Caisse d'Assurance Maladie ou votre mutuelle. Cette somme est à payer au moment de la sortie de l'établissement. À défaut, vous recevrez du Trésor Public le décompte des sommes à payer qui restent à votre charge.

Informations : 03 44 11 26 70



LE TICKET MODÉRATEUR

20 % des frais de séjour pris en charge
Si vous adhérez à une mutuelle, celle-ci peut prendre en charge le ticket modérateur, selon les modalités de votre contrat.

Les frais de séjour

Si vous êtes assuré social

- Votre Caisse d'Assurance Maladie prend en charge 80 % des frais d'hospitalisation jusqu'au trentième jour d'hospitalisation, 100 % à compter du trente et unième jour.
- Les frais d'hospitalisation pour une intervention chirurgicale, en fonction de sa gravité, sont pris en charge à 100 %, de même pour certaines pathologies.
- En service Maternité, les frais d'hospitalisation sont couverts à 100 % pendant 12 jours.

Le choix d'un prestataire de soins

En cas de besoin d'un prestataire de soins à domicile, le patient est seul décideur du choix de ce prestataire. Toutefois, si le patient n'en connaît pas, le Centre Hospitalier de Beauvais peut lui mettre à disposition une liste de prestataires. Il suffit de se rapprocher du cadre de santé du service dans lequel le patient est hospitalisé.

Le transport sanitaire



Le mode de transport sanitaire par taxi ou ambulance relève d'une prescription médicale, selon votre état de santé.

L'Hospitalisation à domicile (HAD)

L'HAD accompagne les patients à leur domicile, évitant ainsi un séjour à l'hôpital.

Elle assure les soins médicaux et paramédicaux en continu (24h/24h), non réalisables en ville par les professionnels libéraux seuls car trop complexes. La continuité des soins est assurée par une équipe de coordination pluridisciplinaire (une équipe hospitalière : cadre de santé, infirmières coordinatrices, infirmières, aides-soignants, assistante sociale, psychologue, diététicienne, ainsi qu'une équipe libérale : infirmiers libéraux, kinésithérapeutes, podologues...) et médicalisée (médecin coordinateur en HAD et médecin traitant).

L'HAD permet au patient, avec son consentement et l'accord de son médecin traitant, de rester dans son environnement.

L'Hospitalisation à domicile assure la prise en charge de la douleur, l'accompagnement pour la fin de vie ou soins palliatifs, prévient une hospitalisation pour des pansements complexes, chimiothérapie, antibiothérapie, nutrition, hydratation, soins de nursing lourd, certaines complexités sociales...

La demande de prise en charge est une prescription

médicale faite par le médecin traitant ou des praticiens d'établissements hospitaliers à la demande des personnes elles-mêmes, de l'entourage, des aidants, des intervenants déjà au domicile (infirmiers libéraux, organismes d'aides à domicile...).



L'équipe de l'Hospitalisation à domicile du Centre Hospitalier de Beauvais s'occupe d'un bassin de vie de 235 000 résidents. Sont réalisées 11 000 journées hospitalières annuelles pour plus de 250 patients.

La recherche clinique

Le CHB possède une unité de Recherche clinique avec des professionnels formés afin d'encadrer cette activité. La recherche clinique représente un enjeu majeur de santé. En effet, c'est une étape indispensable dans le développement de nouveaux traitements et de médicaments innovants. Strictement encadrés par la loi, les essais cliniques se déroulent dans des conditions bien précises. Ils sont organisés et pratiqués sur l'être humain en vue du développement des connaissances biologiques et médicales.

Au sein de plusieurs services du CHB, des essais cliniques sont proposés à des patients ciblés. Dans ce cas, une note d'information et/ou un consentement est remis pour apprécier au mieux l'intérêt de cette recherche. Plusieurs thématiques de recherches sont concernées : Cancérologie, Réanimation, Gériatrie, Pédiatrie, Médecine, Chirurgie, Biologie, Gynécologie-obstétrique, Médecine d'urgence, Pharmacie, Psychologie...



Contact : Fabienne HUYSMAN
Tél. : 03 44 11 26 33
rechercheclinique@ch-beauvais.fr

La qualité...

Vérifier votre identité pour votre sécurité

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

- demande systématique d'une **pièce d'identité** à votre admission. Cette mesure permet de vérifier l'identité (nom de naissance, orthographe et date de naissance) et sécurise l'enregistrement de votre dossier de soins ;
- mise en place d'un **bracelet d'identification**, posé par les infirmières ;
- **vérification** avant les actes.



Votre contribution nous est précieuse. Vous serez sollicité(e) tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité. Ce dispositif a pour but votre bonne identification et la sécurité de vos soins.

La lutte contre les infections associées aux soins

Au cours d'une hospitalisation, une infection nosocomiale est toujours possible. Elle peut être liée aux soins ou à la maladie du patient qui l'a fragilisé. **Le Centre Hospitalier de Beauvais s'est engagé depuis de nombreuses années dans une politique active de prévention des infections nosocomiales.** Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) existe depuis 1988. Une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière (EOH) a été créée en 1999. À ce jour, elle est composée d'un praticien hygiéniste, d'un cadre de santé hygiéniste, de deux infirmières, et d'une secrétaire assistante médico-administrative. Chaque année, le CLIN,

en liaison avec l'EOH, élabore un programme d'actions afin de lutter contre les infections associées aux soins. Ce programme comprend des actions de prévention, de formations, de surveillance des infections du site opératoire et des bactéries multi-résistantes aux antibiotiques (BMR) ou hautement résistantes émergentes (BHRe), de suivi de la consommation des solutions hydro alcooliques au CHB, d'audits, etc. Des formations et informations sont proposées à l'ensemble du personnel de l'établissement, du réseau d'hygiène (soit 17 établissements) ainsi qu'auprès des étudiants infirmiers, élèves aides-soignants et auxiliaires de puériculture.

En situation de handicap

Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à faire part de vos besoins spécifiques aux professionnels afin qu'ils puissent y répondre au mieux.

Votre hôpital développe des moyens pour améliorer son accessibilité aux personnes en situation de handicap (postes téléphoniques adaptés aux déficients visuels, traduction en langue des signes, livret d'accueil audio...).

La lutte contre la douleur

La douleur n'est pas une fatalité. Elle peut être prévenue et traitée. Les équipes soignantes utilisent tous les moyens dont elles disposent pour la soulager. Il existe également une unité d'évaluation et de traitement de la douleur dont le personnel se déplace dans les services et assure des consultations sur rendez-vous.

Tél. : 03 44 11 20 85



Évaluation

Les **résultats des procédures d'évaluation** de nos prestations, dont le rapport de certification, ainsi qu'une information sur la satisfaction des usagers sont accessibles sur notre site internet : www.ch-beauvais.fr
Établissement certifié par la Haute Autorité de Santé en mai 2016.

... de votre prise en charge

Votre traitement personnel médicamenteux à l'hôpital



À quoi correspond votre traitement personnel ?

C'est l'ensemble des médicaments que vous prenez au moment de votre admission à l'hôpital.



Que dois-je prévoir pour mon traitement et mon hospitalisation ?

Vous devez apporter la ou les dernières ordonnances complètes (ou photocopies) qui correspondent à votre traitement personnel.

Le jour de votre arrivée à l'hôpital :

- vous devez remettre au médecin ou à l'infirmière, vos ordonnances (ou photocopies) et lui indiquer tous les médicaments que vous prenez y compris ceux qui ne sont pas inscrits sur l'ordonnance ;
- si vous êtes venu(e) avec vos médicaments personnels, vous devez les remettre à l'infirmière ; ils seront isolés et identifiés en toute sécurité à votre nom dans le service ;
- si votre hospitalisation n'est pas prévue : demandez à l'un de vos proches d'apporter vos ordonnances.

Quel traitement vais-je recevoir pendant mon séjour à l'hôpital ?

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Par conséquent, il peut être différent de celui que vous prenez habituellement. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires concernant votre traitement (réajustements, arrêts), n'hésitez pas à lui poser des questions. Pendant votre séjour à l'hôpital, votre traitement est fourni par la pharmacie de l'hôpital et donné par l'infirmière, au regard de la prescription médicale. Il est possible que certains de vos médicaments habituels soient remplacés par des médicaments équivalents, génériques ou biosimilaires, dont l'efficacité est comparable. Ne prenez surtout pas d'autres médicaments que ceux prescrit par le médecin, et fournis par l'hôpital. En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications. Un pharmacien de l'hôpital pourra venir vous rencontrer afin d'optimiser votre traitement hospitalier avec celui que vous prenez à domicile. 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.

À la sortie, vais-je retrouver mon traitement habituel ? Va-t-on me restituer le traitement que j'ai confié à l'infirmière ?

À la fin de votre hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie rédigée en DCI (Dénomination Commune Internationale). Le Centre Hospitalier de Beauvais favorise la prescription de médicaments génériques et biosimilaires.

Le **médicament générique** est conçu à partir de la molécule d'un médicament déjà autorisé (appelé médicament d'origine ou princeps) dont le brevet est désormais tombé dans le domaine public. Il doit avoir :

- la même composition qualitative et quantitative en principes actifs ;
- la même forme pharmaceutique que le princeps et démontrer qu'il a la même efficacité thérapeutique.

Un **médicament biosimilaire** est un médicament qui, comme tout médicament biologique, est produit à partir d'une cellule, d'un organisme vivant ou dérivé de ceux-ci. Son autorisation de mise sur le marché répond à des exigences réglementaires strictes afin de démontrer que sa qualité pharmaceutique, son efficacité et ses effets indésirables sont cliniquement équivalents à ceux du médicament biologique de référence.

Cette ordonnance tient compte de la problématique de santé pour laquelle vous avez été hospitalisé. Lisez-la attentivement avant de quitter l'établissement et n'hésitez surtout pas à poser des questions. Il est important de suivre le traitement prescrit, car il est adapté à votre état de santé. Votre médecin traitant recevra un compte-rendu de votre hospitalisation avec le traitement prescrit.

Si vous avez remis des médicaments à votre rentrée, n'hésitez pas à les demander ; ils vous seront restitués, excepté ceux qui ont été arrêtés définitivement pendant votre hospitalisation et cela pour votre sécurité.

Pour améliorer la coordination entre professionnels, vous pouvez demander à votre pharmacien de ville la création d'un Dossier Pharmaceutique informatisé.

Connaître vos droits

*Principes Généraux.
Circulaire 95-22 du 6 mai 1995
modifiée par la loi 2002-303 du
4 mars 2002 relative aux droits
des patients hospitalisés.
Circulaire 2006-90
du 2 mars 2006*

Charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

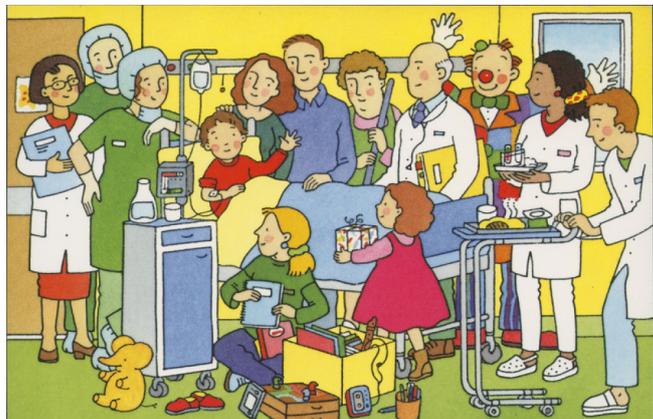
L'intégralité de cette charte est consultable dans chaque service. Faites en la demande au cadre de santé.
Ce document est accessible en plusieurs langues : www.sante.gouv.fr/htm/dossiers/

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



Charte de l'enfant hospitalisé



1

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 consultation externe ou en hôpital de jour.

2

Etre 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.

3

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.

4

Etre 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.

5

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.

6

Des activités de loisir en fonction de l'âge

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.

7

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.

8

Formation spécifique du personnel soignant

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

9

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 de la laïcité dans les services publics

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, de race 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 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.

LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions constitue un manquement à ses obligations.

Il appartient aux responsables des services publics de faire respecter l'application du principe de laïcité dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public et ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Ils doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme et ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se confronter aux obligations qui en découlent. Les usagers accueillis à temps complet, notamment au sein d'établissement médico-social, hospitaliers ou pénitentiaires ont droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Les cultes

au Centre Hospitalier Simone Veil de Beauvais

Au titre de l'engagement de l'hôpital à respecter le libre choix des confessions pratiquées, vous pouvez avoir accès, au sein de l'établissement, au culte de votre choix. Un oratoire, ouvert à tous, est à votre disposition au rez-de-chaussée. Les représentants des cultes, sur votre demande, pourront venir vous rencontrer. N'hésitez pas à vous adresser à l'équipe soignante de votre service, ou à appeler le :

Service des aumôneries

Tél. : 03 44 11 20 92

• Église Catholique : des offices sont proposés différents jours de la semaine.

Mme Astrid Stérin, Aumônier référent : 03 44 11 20 92

Mme Isabelle Marty, Aumônier : 03 44 11 20 92

aumonerie@ch-beauvais.fr

• Église Protestante : M. Alain RAJAONARIVONY, Aumônier référent : 06 31 24 33 66 - alain.raja@yahoo.fr

• Église Chrétienne Orthodoxe : Père François GRAILLOT, Patriarcat de Moscou - 06 83 38 21 08

• Communauté Musulmane : M. Khalil DEHY,

Aumônier référent : 06 46 88 30 98

aumoniermusulmaneoise@gmail.com

• Communauté Juive : M. Bernard FRECH

06 52 47 73 78 - syna.acib@gmail.com

Connaître vos droits

Loi n°2016-41
du 21 janvier 2016

La commission des usagers

Attributions (décret n°216-726 du 1^{er} juin 2016)

- Veiller au respect des droits des usagers, à la qualité de l'accueil et de la prise en charge.
- Faciliter leurs démarches.
- Veiller à la libre expression des griefs auprès des responsables de l'établissement :
 - faire le lien entre l'établissement et les usagers, notamment en examinant les réclamations des usagers en recommandant à l'établissement des mesures d'amélioration pour l'accueil, la prise en charge des patients et de leur famille ;
 - organiser un dialogue avec l'établissement sur la nature de ces griefs ;
 - formuler des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'inté-

ressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission.

- Favoriser la médiation et, en fonction de l'expression des usagers et des informations qu'elle reçoit, informer l'auteur de la réclamation de la possibilité d'être accompagné par un représentant des usagers, membre de la CDU.
- Faire des recommandations dans le cadre d'un rapport annuel adressé aux instances locales, régionales et nationales en vue de l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et leurs proches.



Toute personne désireuse de se faire entendre peut se présenter au bureau de la Commission qui se situe dans le bâtiment principal (Bois-Brûlet, entrée hall B), 1^{er} étage, couloir de la Direction générale et demander à être reçue par Mme AST, chargée des relations avec les usagers, pour lui exposer ses doléances.

Le bureau de la Commission, ouvert du lundi au vendredi (9h à 16h), peut fournir toutes les indications utiles et proposer une rencontre avec un membre de la commission.

Une permanence téléphonique est assurée aux mêmes horaires.
Tél. : 03 44 11 20 02

Membres de la commission

- **Dr Anne-Marie GUERIN-ROBARDEY**, présidente, médecin médiateur titulaire
- **Monette VASSEUR**, vice-présidente, représentante des Usagers, titulaire
- **Sophie CNIGNIET**, représentante de l'Établissement
- **Dr Thierry RAMAHERISON**, président de la CME, titulaire
- **Dr Sif BENDJABALLAH**, vice-président de la CME, suppléant
- **Perrine BERTRAND-MARCHANDISE**, responsable Qualité
- **Dr Ghania BENYOUCEF**, médecin médiateur, membre suppléant
- **Sylvie DE WAELE**, médiateur non médical, titulaire
- **Julie COPIE**, médiateur non médical, suppléante
- **Michel LEROY**, représentant des Usagers, titulaire
- **Christine DHARDIVILLERS**, représentante des Usagers, suppléante
- **Marie-Pierre BERGERET**, représentante des Usagers, suppléante
- **Marie AUXENFANS**, représentante de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques
- **Corinne AST**, chargée des relations avec les Usagers
- **Isabelle LE FALHER**, directrice des Soins, invitée permanente

Représentants des usagers

- **Monette VASSEUR**, vice-présidente de la CDU
- **Michel LEROY**
- **Marie-Pierre BERGERET**
- **Christine DHARDIVILLERS**

L'examen des plaintes et des réclamations

Art. R. 112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

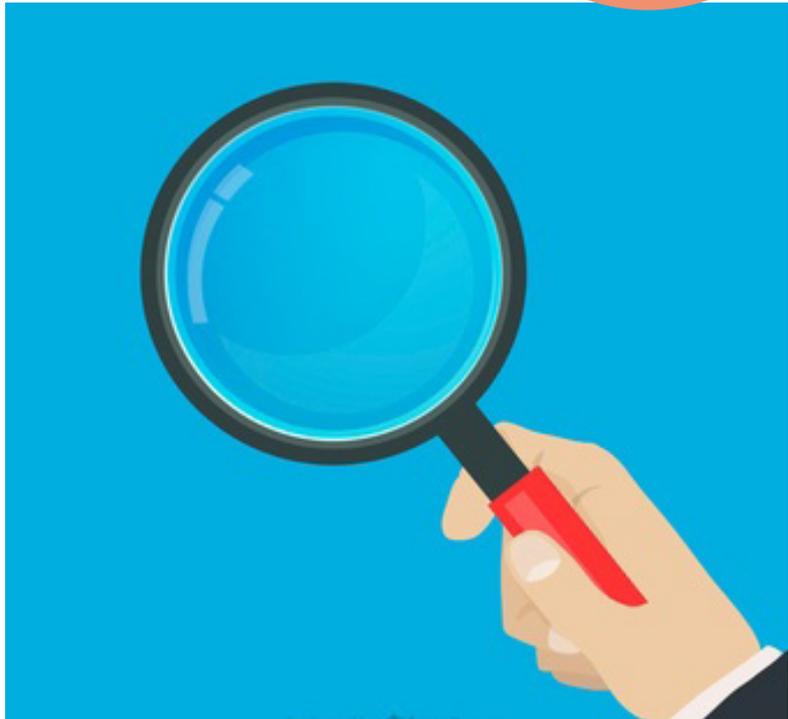
Art. R. 1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Art. R. 1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

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



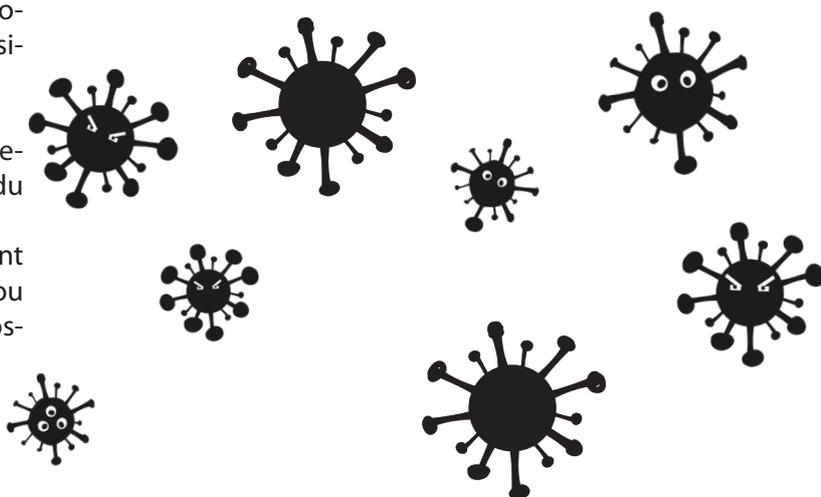
Art. R. 1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte-rendu au président de la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la Commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut émettre également un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la Commission. Il transmet ce courrier aux membres de la Commission.

La commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales

Les missions de la CCI

- Favoriser la résolution des conflits entre usagers et professionnels par la conciliation, directement ou en désignant un médiateur.
- Permettre l'indemnisation :
 - des victimes d'accidents médicaux dont le degré de gravité est supérieur au seuil fixé par le décret du 4 avril 2003 ;
 - des victimes d'un accident médical grave, ayant pour origine un acte de prévention, de diagnostic ou thérapeutique, à condition que l'acte en cause soit postérieur au 4 septembre 2001.



Compétences

EN RÈGLEMENT AMIABLE

Toute personne victime d'un dommage lié à « une activité de prévention, de diagnostic ou de soins », peut saisir la commission, à la condition qu'elle présente un dommage grave.

Le critère de gravité du dommage est défini par le décret n° 2003-314 du 4 avril 2003 (art. D1142-1 CSP).

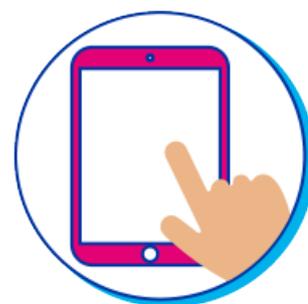
En matière de réparation, la victime doit présenter :

- une incapacité permanente partielle supérieure à 24% ;
- ou une durée d'incapacité temporaire totale d'au moins 6 mois consécutifs ;
- ou une durée d'incapacité temporaire totale de 6 mois non consécutifs sur une période de 12 mois ;
- ou à titre exceptionnel, lorsqu'une victime est déclarée définitivement inapte à exercer l'activité professionnelle qu'elle exerçait avant la survenue de l'accident médical ;
- ou à titre exceptionnel, lorsque l'accident médical occasionne des troubles particulièrement graves y compris d'ordre économique, dans ses conditions d'existence.

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 ;
- par une victime d'un dommage qui ne remplit pas les conditions de gravité imposées par la loi.



COMMENT PRENDRE CONTACT ?

Dossier de demande d'indemnisation
envoyé sur demande au 0810 600 160
(coût d'une communication locale).

Le droit d'accès au dossier

Depuis la loi du 4 mars du 2002, tout patient dispose d'un droit d'accès direct aux informations de santé contenues dans son dossier.

Ce droit se traduit par le respect du droit à l'information de la personne sur son état de santé et la nécessité de son consentement au traitement. Une bonne information du patient permet une meilleure qualité de la continuité des soins tout au long de son hospitalisation.

Peuvent en faire la demande

Dans le souci du respect de la vie privée, seuls peuvent en faire la demande :

- le patient lui-même, après son hospitalisation ;
- le responsable légal (titulaire de l'autorité parentale, tuteur, curateur) ;
- les ayants droit d'un patient décédé, s'il ne s'y est pas opposé du vivant, et dans les cas ci-après :
 - connaître les causes de la mort ;
 - défendre la mémoire du défunt ;
 - faire valoir leurs droits.

Les pièces à fournir

- Demande écrite adressée à :

**Monsieur Le Directeur
Centre Hospitalier Simone Veil
Avenue Léon Blum
BP 40319
60021 BEAUVAIS Cedex**

- Copie de pièce d'identité (en cours de validité) du demandeur du dossier patient (carte d'identité recto-verso, passeport, carte de résident...).
- Copie de preuve de la qualité de demandeur du dossier patient :
 - pour les titulaires de l'autorité parentale, livret de famille ;
 - pour le tuteur ou curateur ; décision du juge des tutelles ;
 - pour les ayants droit, livret de famille ou certificat d'hérédité et certificat de décès.



Les modalités d'accès

- La consultation du dossier sur place est gratuite. Un accompagnement médical est proposé sur rendez-vous. Les copies de documents sont facturées.
- L'envoi d'éléments du dossier : les frais de reproduction et de délivrance sont facturés au demandeur.

Les délais

- À dater de la réception de la demande comportant tous les justificatifs nécessaires, la communication du dossier s'opère selon un délai légal déterminé en fonction de 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.

Connaître vos droits

Le Règlement Général sur la Protection des Données



Le Centre Hospitalier Simone Veil de Beauvais respecte le RGPD en application du décret ou circulaire 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 sigle RGPD signifie « Règlement Général sur la Protection des Données », il encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne. Ce nouveau règlement européen s'inscrit dans la continuité de la loi française Informatique et Libertés (CNIL) de 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant. Le RGPD harmonise les règles en Europe en offrant un cadre juridique unique aux professionnels.

Les données médicales

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation dans notre établissement font l'objet de traitements informatiques destinés à faciliter votre prise en charge. La base légale est la nécessité à des fins de médecine préventive, de diagnostics médicaux, de la prise en charge sanitaire ou sociale ou de la gestion des systèmes et des services de soins de santé (cf. article 9.2.h du Règlement européen sur la protection des données).

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon anonymisée à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques (cf. article 9.2.j du Règlement européen sur la protection des données).

Enfin, certaines informations doivent être transmises aux différents organismes de l'État ou d'assurance maladie à des fins d'élaboration et de révision de la carte sanitaire et du schéma d'organisation sanitaire, d'évaluation de la qualité des soins, du contrôle de l'activité du Centre Hospitalier Simone Veil de Beauvais et de facturation. La base légale est la nécessité pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique ou aux fins de garantir des normes élevées de qualité et de sécurité des soins de santé et des médicaments ou des dispositifs médicaux (cf. article 9.2.i du Règlement européen sur la protection des données ou RGPD) ou le respect d'une obligation légale (cf. article 6.1.c du RGPD).

Droit des personnes

Vous pouvez à tout moment accéder aux données vous concernant, retirer votre consentement ou demander l'effacement de vos données. Vous disposez également d'un droit d'opposition sous réserve de motif légitime, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de vos données. Par ailleurs, vous avez possibilité de déposer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données en cas de décès (cf. www.cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits).

Pour exercer vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données du Centre Hospitalier en joignant une pièce d'identité à votre demande à l'adresse suivante :

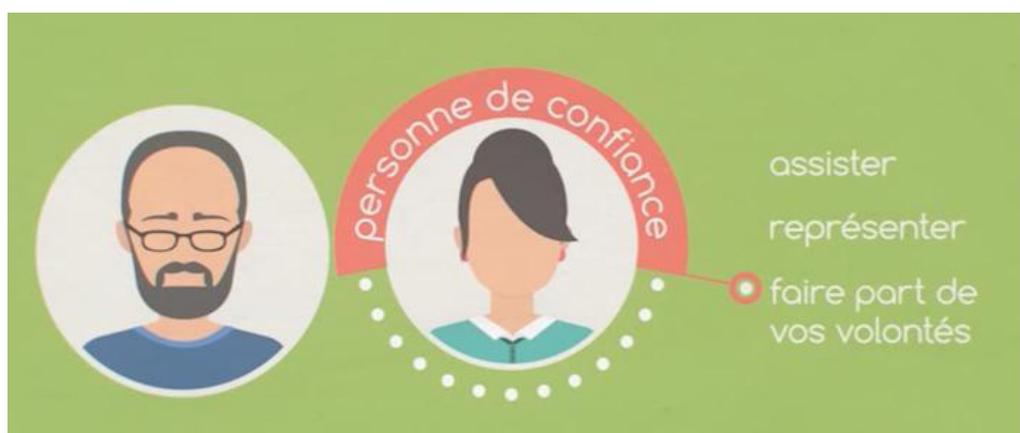
donneespersonnelles@ch-clermont.fr

<https://www.cnil.fr/fr/rgpd-de-quoi-parle-t-on>



La personne de confiance

Lors de votre hospitalisation, il vous est proposé de désigner une personne de confiance.



La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, a institué la possibilité pour toute personne majeure de désigner une personne de confiance.

Intérêt de la désignation d'une personne de confiance

- La personne de confiance vous accompagne dans vos démarches médicales, peut assister à tout entretien individuel avec votre médecin, vous aide à orienter vos décisions et peut être présente lors de la consultation de votre dossier médical.
- Votre état de santé ne vous permettra peut-être pas toujours, pendant la durée de votre hospitalisation, de faire connaître aux personnes qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre pour votre santé. Si vous ne pouvez les exprimer, la personne de confiance que vous avez désignée devra être consultée par l'équipe hospitalière et pourra témoigner de vos souhaits.
- Avant toute intervention ou investigation importante, les précisions ainsi recueillies pourront guider les médecins dans leurs choix thérapeutiques. Vous serez libre de décider que certaines informations, que vous jugerez confidentielles, ne soient pas communiquées par l'équipe hospitalière à la personne de confiance ; vous devrez alors nous l'indiquer précisément.

Modalités de désignation d'une personne de confiance

Cette démarche

- Peut concerner une autre personne que la personne à prévenir.
- Doit être une décision prise après réflexion et sans précipitation.
- Se fait par écrit.
- Est valable pour toute la durée de l'hospitalisation ou pour plus longtemps si vous le souhaitez.
- Peut être révoquée à tout moment à votre demande, par écrit.
- Peut être remplacée ultérieurement par la désignation d'une autre personne à votre demande.

Il vous appartient d'informer la personne que vous aurez choisie et d'obtenir son accord.

Cette personne de confiance peut être un parent, un proche, votre médecin traitant.

Toutes les décisions que vous prendrez à ce sujet figureront dans votre dossier médical.

Les directives anticipées

Que sont les directives anticipées ?

C'est 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.

Le contenu des directives anticipées

Elles précisent les volontés d'une personne concernant les soins et les traitements à lui donner : poursuite des soins, limitation, arrêt ou refus de traitements ou actes médicaux. Si ces volontés sont contraires à la loi, elles ne pourront pas être appliquées. Lorsque les directives anticipées existent, les médecins ont l'obligation de les respecter, sauf urgence vitale pendant le temps nécessaire à l'évaluation complète de la situation, ou si elles sont manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

CONDITIONS DE VALIDITÉ

Les directives anticipées et la désignation en dehors d'une hospitalisation de la personne de confiance sont valables sans limite de temps. Vous pouvez les modifier, annuler ou révoquer à tout moment, sans avoir à vous justifier.

La formulation écrite des directives anticipées

Vous avez le choix de la forme que vous souhaitez donner à vos directives anticipées :

- manuscrites ;
- dactylographiées ;
- sur papier libre ou sur formulaire, daté et signé.

Si vous ne pouvez pas les rédiger vous-même, vous pouvez vous faire assister par deux témoins. Personne ne peut signer vos directives anticipées à votre place. Le document exprime vos volontés, libres et éclairées. Vous pouvez aussi désigner votre personne de confiance dans vos directives anticipées. Il est important de faire connaître vos volontés à votre personne de confiance et à vos proches.

À qui communiquer les directives anticipées ?

Pour être utilisées, il est important que leur existence soit connue. Vous pouvez les confier à vos proches, votre médecin traitant, votre médecin spécialiste, les faire insérer dans votre dossier médical hospitalier, et/ou les confier à votre personne de confiance si vous la désignez. Informez vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation.

Don du sang, d'organes et de tissus

Pour assurer le maintien constant des stocks à un niveau suffisant, nous vous invitons, ainsi que les membres de votre famille, vos amis, vos collègues de travail à rejoindre les donateurs de sang bénévoles.

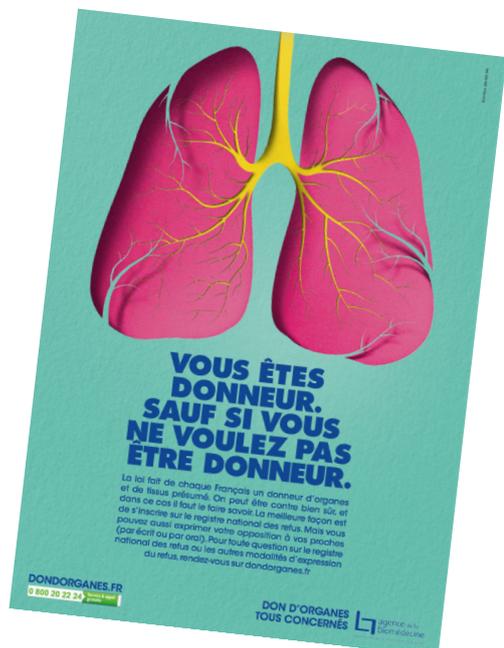
Établissement Français du Sang - Nord de France

Tél. : 0 820 802 222

La greffe permet de sauver une vie ou d'améliorer l'état de santé d'un malade. Selon la loi bioéthique de juillet 1994, révisée en août 2004 avec la création de l'agence de biomédecine, toute personne est considérée consentante au prélèvement de ses organes et tissus après sa mort, si elle n'a pas manifesté son refus de son vivant. Si, en cas de décès, le médecin ne connaît pas la décision du défunt, il devra s'efforcer de recueillir le témoignage de sa volonté auprès de sa famille.

Parlez-en au médecin coordonnateur
Dr Jack RICHECOEUR : tél. 03 44 11 21 87

28 | Livret d'accueil du patient et de ses proches



Vos prises de rendez-vous

Afin d'améliorer la qualité des soins et la prise en charge des patients, le Centre Hospitalier Simone Veil a étendu les horaires des consultations externes, permettant notamment à la population active de bénéficier de rendez-vous plus tardifs en semaine. Les équipes, composées de médecins, d'infirmières et d'un agent administratif chargé de l'accueil et de l'orientation reçoivent désormais les patients du lundi au jeudi en soirée jusqu'à 20h.

LES HORAIRES DE CONSULTATION

- Du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 20h
- Le vendredi : 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Les samedis de 9h à 12h

LES CONSULTATIONS

- Allergologie enfants
- Angéiologie
- Cardiologie
- Dermatologie
- Diététique
- Électroencéphalographie
- Endocrinologie
- Néphrologie
- Diabétologie
- Gériatrie (consultation de la mémoire)
- Hépato-gastro-entérologie
- Neurologie
- Nutrition
- Pédiatrie
- Pneumologie
- Rhumatologie
- Urologie

LES CONSULTATIONS CONCERNÉES PAR L'EXTENSION DES PLAGES HORAIRES

- Cardiologie
- Gériatrie
- Hépato-gastro-entérologie
- Néphrologie
- Endocrinologie
- Ophtalmologie
- Urologie
- Chirurgie viscérale et digestive
- Chirurgie esthétique et plastique

POUR PRENDRE RENDEZ-VOUS : 03 44 11 26 26

AUTRES CONSULTATIONS DE MÉDECINE

- Addictologie : 03 44 11 21 13
- Aide au sevrage tabagique : 03 44 11 21 13
- C.A.M.S.P. : 03 44 11 25 05
- Hématologie-Oncologie : 03 44 11 23 09
- Laboratoires : 03 44 11 21 46
- Laboratoire Anatomie et cytologie pathologique : 03 44 11 21 49
- Médecine Nucléaire/Scintigraphie : 03 44 11 27 04
- Néonatalogie : 03 44 11 23 29
- Pôle de prévention et d'éducation du patient : 03 44 11 23 97
- Radiothérapie : 03 44 11 21 22
- Rééducation fonctionnelle : 03 44 11 21 91
- Traitement de la douleur : 03 44 11 20 85

CONSULTATIONS DE CHIRURGIE

Tél. : 03 44 11 26 26

- Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie viscérale et digestive
- Chirurgie de l'obésité
- Chirurgie plastique et esthétique
- Consultations pré-anesthésiques
- Odontologie
- Ophtalmologie
- O.R.L. et chirurgie cervico-faciale
- Urologie

CONSULTATIONS DE GYNÉCOLOGIE- OBSTÉTRIQUE

Tél. : 03 44 11 26 26

- Gynécologie médicale
- Gynécologie chirurgicale
- Oncologie gynécologique et mammaire
- Colposcopie et Laser
- Stérilité
- Échographie
- Préparation à la naissance
- Consultations anténatales
- Consultations postnatales
- Rééducation uro-pelvienne
- I.M.G. et Planning familial

IMAGERIE MÉDICALE

- Radiologie, radiologie dentaire, échographie, mammographie, dépistage et diagnostic des maladies du sein : 03 44 11 21 51 - radiologie@ch-beauvais.fr
- Médecine nucléaire, scintigraphie : 03 44 11 24 82 - med.nucleaire@ch-beauvais.fr
- IRM : 03 44 11 24 93 - imagerie@ch-beauvais.fr
- Scanner : 03 44 11 21 61 - imagerie@ch-beauvais.fr
- Tep scan : 03 44 11 24 82 - med.nucleaire@ch-beauvais.fr



40 avenue Léon Blum
BP 40319
60021 BEAUVAIS CEDEX
Tél. : 03 44 11 21 21
www.beauvais.fr