



LIVRET D'ACCUEIL



RÉDIGÉ EN MÉTHODE FALC





300 AVENUE DES MASSETTES
73190 CHALLES-LES-EAUX
www.medipole-de-savoie.fr



Accueil : 04 79 26 80 80
Anesthésiste : 04 79 26 81 81
Urgences : 04 79 26 82 82
www.medipole-de-savoie.fr

La charte Romain Jacob

UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- 1- Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même
- 2- Valoriser l'accompagnement 
- 3- Exprimer les besoins
- 4- Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap
- 5- Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication
- 6- Coordonner le parcours de santé 
- 7- Organiser l'accès aux soins et à la prévention
- 8- Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires
- 9- Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement
- 10- Améliorer la réponse aux urgences médicales
- 11- Construire une culture professionnelle
- 12- Mettre en œuvre la charte



Les référents personnes vulnérables et handicap au Médipôle de Savoie :
Mmes DUFFAUD DURAND et LEROUGE

Pour les contacter : ref.handicap@medipole-de-savoie.fr

SOMMAIRE

- Bienvenue au Médipôle de Savoie
- Je suis hospitalisé
- Qui s'occupe de moi ?
- Pour venir me rendre visite
- La douleur
- Mes droits
- Mes devoirs
- Le prix
- La commission des usagers
- Est ce que je suis content ?
- Comment venir à l'hôpital ?

Bienvenue au Médipôle de Savoie

Ce document est votre livret d'accueil. Il vous présente l'Hôpital et vous explique comment se déroule votre venue.

Bienvenue !

Les référents personnes vulnérables et handicap :



Delphine DUFFAUD DURAND



Hélène LEROUGE

Elles sont là pour vous aider, elles peuvent vous accompagner si besoin.

Pour les appeler : 04 79 26 80 80 la semaine.

Vous pouvez aussi leur écrire un mail :
ref.handicap@medipole-de-savoie.fr

Je suis hospitalisé

Le Médipôle se situe :
300 Avenue des Massettes à Challes les Eaux 73190.



Je dors dans la chambre n° au étage.
Pour m'appeler, il faut faire le



Qui s'occupe de moi ?

Le service d'accueil peut m'aider à m'orienter.



Le service des admissions s'occupent des papiers des patients et des factures



Les personnes en blouse rose s'occupent de nettoyer l'hôpital et les chambres. Elles servent aussi le repas.



Qui s'occupe de moi ?

Les soignants, les médecins, les kinés.
Ils me soignent et m'aident si besoin.



Les référents personnes vulnérables et handicap :



Delphine DUFFAUD DURAND



Hélène LEROUGE

Elles sont là pour vous aider, elles peuvent vous accompagner si besoin.

Pour les appeler : 04 79 26 80 80 la semaine.

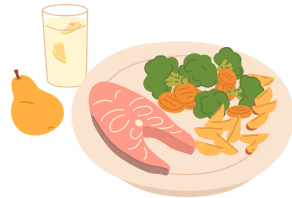
Vous pouvez aussi leur écrire un mail :
ref.handicap@medipole-de-savoie.fr

Pour venir me rendre visite

Je peux recevoir des visites de 12h à 21h tous les jours



Je peux manger avec quelqu'un.
Le repas sera payant et je dois le demander aux soignants



Je peux avoir un lit dans ma chambre pour que quelqu'un soit avec moi la nuit. Le lit est payant et je dois le demander aux soignants

La douleur

Si j'ai mal, je peux le dire aux soignants ou à quelqu'un qui travaille au Médipôle.
Ils pourront m'aider à me soulager.




Mes droits

J'ai un dossier médical qui est protégé, il est confidentiel.


J'ai le droit de le demander à l'hôpital pour le lire.


J'ai des droits :




Usagers, vos droits
Charte de la personne hospitalisée
Principes généraux*

circulaire n° DH05/E1/DG5/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée


- 


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


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


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


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


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

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

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

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

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

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

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

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr

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

© 2006 Santé Publique France - Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins - Dernière version de la charte : 2006

Mes droits

- J'ai le droit de choisir l'hôpital où je suis soigné. Je peux quitter l'hôpital si je le souhaite.
- L'hôpital m'accueille et me soigne dans les meilleures conditions
- Les soignants m'expliquent les soins et me demandent si je suis d'accord
- Les soignants doivent me respecter, respecter mes choix et mon intimité.
- Je peux désigner une personne de confiance. C'est une personne en qui j'ai confiance qui peut décider pour moi et m'accompagner à mes rendez-vous
- Si je ne suis pas d'accord, je peux le dire. Ma personne de confiance peut aussi parler pour moi.
- On doit toujours me demander si je suis d'accord

Mes droits

- J'ai le droit d'être traité avec dignité :
 - les soignants ne doivent pas m'ignorer
 - les soignants ne doivent pas me maltraiter
 - les soignants ne doivent pas m'exclure

Si je rencontre une difficulté, je peux contacter les référents personnes vulnérables et handicap :



Delphine DUFFAUD DURAND



Hélène LEROUGE

Elles sont là pour vous aider, elles peuvent vous accompagner si besoin.

Pour les appeler : 04 79 26 80 80 la semaine.

Vous pouvez aussi leur écrire un mail :

ref.handicap@medipole-de-savoie.fr

Mes devoirs

- Je ne dois pas faire de bruit.
- Je ne dois pas fumer ou vapoter dans l'hôpital.
- Je ne dois pas boire de l'alcool.
- Je ne dois pas faire de photos ou vidéos des soignants.
- Je dois être respectueux du personnel.



Le prix

Je dois toujours venir avec ma carte vitale et ma carte de mutuelle si j'en ai une.

Le prix est fixé par mon médecin anesthésiste et mon chirurgien.

Ils me font un devis que j'ai le temps de consulter avant de venir à l'hôpital.

Suppléments honoraires et hôteliers susceptibles de rester à la charge du patient

Patient : _____ Acte CCAM Intervention : _____
 Date d'intervention : ____/____/____ Date d'entrée : ____/____/____

Ce devis, remis par le chirurgien lors de la consultation et complété par l'anesthésiste lors de votre consultation pré-opératoire, devra être déposé au bureau des entrées pour votre admission.

A la consultation du Chirurgien ou Spécialiste Conventions et honoraires libres Un supplément d'honoraires d'un montant de _____ € vous sera demandé par votre chirurgien / médecin, le Dr _____ <input type="checkbox"/> Signataire de l'OPTAM.CO / OPTAM <input type="checkbox"/> J'accepte le supplément d'honoraires et m'engage à le régler.	Signature du patient pour chaque supplément demandé
A la consultation d'Anesthésistes Conventions et honoraires libres Un supplément d'honoraires d'un montant de _____ € vous sera demandé par votre anesthésiste, le Dr _____ <input type="checkbox"/> J'accepte le supplément d'honoraires et m'engage à le régler.	Signature du patient
Suppléments de l'Établissement pour demandes particulières à votre entrée <input type="checkbox"/> Je déclare avoir pris connaissance des suppléments appliqués par l'établissement Je reconnais avoir demandé :	
<input type="checkbox"/> une chambre individuelle (Selon les disponibilités le jour de l'entrée) : 75 € • Hospitalisation / jour : 75 € • Ambulatoire / jour : 20 € <input type="checkbox"/> une chambre handicapée <input type="checkbox"/> la télévision : 4 € / jour <input type="checkbox"/> le téléphone : Forfait de mise à disposition : 5 € + facturation selon les communications passées <input type="checkbox"/> l'accès internet : 2 € / jour	
Informations suppléments accompagnant : 10 € Repas accompagnant : 10 € LA accompagnant : 10 € Petit-déjeuner accompagnant : 4 €	Je m'engage à effectuer le règlement pour tous les suppléments correspondants. Nombre de cases cochées : ____ Date : ____/____/____ Signature du patient : _____

Si aucune convention n'est établie entre l'établissement et votre mutuelle, vous devez faire l'avance des frais non pris en charge par l'assurance maladie.

Ces suppléments peuvent être pris en charge totalement ou partiellement par votre mutuelle, selon votre contrat.

La commission des usagers

La commission des usagers se réunit à l'hôpital.

Les personnes qui font partie de cette commission veillent au respect des droits des patients et cherchent à améliorer l'hôpital et ses services.

Si je le souhaite, je peux écrire à la commission des usagers pour transmettre :

- ce qui ne m'a pas plu
- une idée d'amélioration
- une grande satisfaction



Pour leur écrire :

- Mail : commission.usagers@medipole-de-savoie.fr
- Courrier : Commission des Usagers | Médipôle, 300 av des Massettes, 73190 Challes les Eaux

Est ce que je suis content ?

Je peux aussi donner mon avis grâce à un questionnaire de satisfaction !



Je le remplis et je le donne aux soignants !



Questionnaire de satisfaction des Patients
Votre avis, nos progrès



Nous vous remercions pour le temps consacré à ce questionnaire. La direction du Médipôle de Savoie est soucieuse de la qualité des soins et de l'environnement dans lequel nous accueillons nos patients. Vos retours sont affichés dans le hall d'accueil de notre établissement sous forme de pourcentages.



Service concerné : Ambulatoire HDJ Chimiothérapie Chirurgie
 Médecine Epilepsie et Sommeil SMR
 HDJ SMR Onco Réhabilitation SMR Soins Continus



Êtes-vous satisfait de :


De la qualité de l'accueil  

De la prise en charge médicale et soignante  


Du confort et de la propreté de votre chambre  

De l'organisation de votre sortie (informations post-opératoires, ordonnances...)  

De la qualité de la restauration  

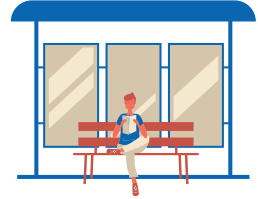
Vous souhaitez apporter plus de détails quant à votre séjour au Médipôle de Savoie ? 

.....
.....
.....
.....


Merci de remettre ce questionnaire auprès du bureau de l'accueil, ou envoyez-le au Médipôle !

Comment venir à l'hôpital ?

- Par les transports en commun :
 - Les lignes 3 et C via Synchro Bus



- En pratiquant du covoiturage ou de l'auto partage
 - Une zone de covoiturage à la sortie 20 de la VRU



- Par les modes doux :
 - Un garage à vélos sécurisés de 30 places pour votre deux roues



- Avec mon véhicule personnel :
 - Un vaste parking disposant de 450 places gratuites. Des zones arborées sont préservées.

