

# Bienvenue

## Livret d'accueil

Patient médecine SMR



Centre Hospitalier  
de la **Corniche Angevine**

02.41.74.27.00

[www.chca.fr](http://www.chca.fr)

13 Avenue Jean Robin  
49 290 Chalonnes sur Loire



DO-ACC-4  
07/01/2026



# Sommaire

<b>1</b>	<b>Bienvenue</b> Mot de la Directrice	<b>P. 2</b>
<b>2</b>	<b>Accueil</b> Services et personnel	<b>P. 3</b>
<b>3</b>	<b>Admission</b> Conditions et documents à fournir	<b>P. 5</b>
<b>4</b>	<b>Qualité et Sécurité des soins</b> Patients, Soignés, un engagement partagé	<b>P. 7</b>
<b>5</b>	<b>Séjour</b> Les règles de vie et fonctionnement du service	<b>P. 9</b>
<b>6</b>	<b>Vos Droits</b> Notre préoccupation quotidienne	<b>P. 12</b>
<b>7</b>	<b>Directives anticipées</b> Exprimer ses volontés pour sa fin de vie	<b>P. 17</b>
<b>8</b>	<b>Tarification</b> Tarifs et Prise en charge	<b>P. 18</b>
<b>9</b>	<b>Sortie</b> Programmation et démarches	<b>P. 19</b>
<b>10</b>	<b>Contacts</b> Coordonnées du CHCA	<b>P. 21</b>



## Bienvenue



Chers Patients, Chères Familles,

Au nom de l'ensemble des équipes du Centre Hospitalier de la Corniche Angevine, nous vous souhaitons la bienvenue dans notre service de Médecine et de Soins Médicaux et de Réadaptation.

Votre hospitalisation marque une étape importante de votre parcours de santé. Notre mission est de vous accompagner avec bienveillance et professionnalisme, afin de favoriser votre rétablissement et de vous aider à retrouver la meilleure autonomie possible.

Nos équipes médicales, soignantes, paramédicales et administratives sont pleinement mobilisées pour vous offrir des soins de qualité, personnalisés, dans un environnement respectueux, sécurisant et à l'écoute de vos besoins.

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous présenter notre organisation, les services mis à votre disposition, ainsi que les informations pratiques utiles à votre séjour. Nous espérons qu'il contribuera à vous rassurer et à faciliter vos démarches au quotidien.

Ce livret d'accueil est destiné à être consulté le temps de votre séjour. Nous vous remercions de bien vouloir le remettre à l'équipe à la fin de votre séjour afin que d'autres patients puissent en profiter.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et vous assurons de notre engagement constant à vos côtés.

Avec toute notre considération,



**Sylvie DIETERLEN,**  
Directrice



## Le Centre Hospitalier de la Corniche Angevine *vous accueille*



### Le service médecine



Comportant **13 lits**, ce service s'adresse à des patients venant de leur domicile ou d'un autre établissement, afin d'assurer leur prise en charge pendant la phase aiguë de la maladie.

### Le service de soins médicaux et de réadaptation - SMR



Comportant **30 lits**, ce service accueille les personnes, venant d'un autre établissement ou du domicile, dont l'état de santé nécessite une rééducation ou réadaptation. Cette réadaptation est possible grâce au service de kinésithérapie et d'ergothérapie, assistante sociale, psychologue...

## Le personnel de l'établissement

### Le personnel administratif

- **La directrice et directeurs(ices) adjoint(e)s**, chargé(e)s du fonctionnement général de l'établissement.
- **La responsable des admissions et l'assistante médico-administrative**, chargées de vous orienter et vous conseiller dans vos démarches administratives.

### Le personnel des services logistiques

- Composé du personnel de **cuisine**, du personnel de **lingerie**, du personnel de **bionettoyage** et du service **technique**, il assure les prestations hôtelières et l'entretien des locaux.
- **La pharmacie**, assure la gestion de vos médicaments.

### Les médecins

Pendant toute la durée de votre séjour, vous serez suivi par un médecin admis à exercer à l'hôpital à titre libéral (voir feuillet « Contacts »).

## Le personnel de soins et d'hôtellerie

- **Le médecin coordonnateur**, assure le lien avec l'ensemble des médecins libéraux intervenants à l'Hôpital et est garant de l'application du projet de service en lien avec le cadre de santé.
- **Le cadre supérieur de santé**, chargé de l'encadrement de l'équipe de cadres de santé et de l'animation du projet médico soignant.
- **Le responsable du service**, cadre de santé, chargé de veiller au bon fonctionnement du service. Il encadre l'ensemble du personnel, il s'efforce de faciliter vos conditions de séjour dans l'établissement et vous accompagne dans l'organisation de votre avenir.

### Respect et bienveillance



*Nous prenons soin de vous,  
merci de prendre soin de nous.*



N'oubliez pas que quelle que soit sa fonction, chaque agent est là pour vous écouter et répondre à vos besoins. Il est par ailleurs tenu au secret professionnel.

Nous vous demandons en retour de bien vouloir RESPECTER le personnel qui vous accueille et prend soin de vous.

- **Les Infirmiers Diplômés d'État**, exécutent les soins. Ils encadrent et coordonnent les aides-soignants, les AMP, ASHQ et étudiants.
- **Les Aides-Soignants**, réalisent principalement les soins d'hygiène et de confort.
- **Les Agents des Services Hospitaliers Qualifiés (A.S.H.Q)** chargés d'assurer votre confort, aussi bien la délivrance de vos repas que l'entretien de votre chambre.
- **L'ergothérapeute**, vous aide à améliorer votre autonomie.
- **La psychologue**, est à votre écoute et à celle de votre entourage.
- **L'assistante sociale**, conseille et accompagne les patients et leur entourage au sujet de l'accès aux droits et aux prestations sociales.
- **La diététicienne**, vous aide à composer le régime prescrit par votre médecin.
- **Les kinésithérapeutes**, prennent en charge votre réadaptation dans une salle spécialement aménagée.
- **L'Enseignant en Activité Physique Adaptée (EAPA)**, stimule vos capacités physiques et prévient les risques de chute.

Les professionnels médico-soignants sont vêtus d'une tenue blanche et portent un badge indiquant leur nom et fonction. Un liseras de couleur précise la fonction :



-  **Infirmiers**
-  **Aides-soignants**
-  **Hôteliers**
-  **Autres professionnels**

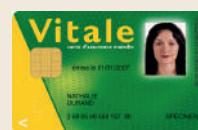
## Votre admission

### Conditions et documents à fournir

Afin d'assurer votre prise en charge, vous devez présenter au bureau des admissions **les documents administratifs** suivants :



**Carte d'identité**



**Carte vitale  
et attestation**



**Bulletin de sortie  
de l'établissement  
précédent**



**Carte de mutuelle**

### **Vous serez appelé à donner divers renseignements vous concernant :**

- **Date et lieu de naissance,**
- **Personne à prévenir en cas de problème** : cette mention a pour but de prévenir rapidement la personne que vous souhaitez en cas de besoin ou à votre demande (chute, aggravation de votre état de santé...),
- **Personne de confiance** (voir ci-après).

Ces renseignements doivent être fournis dès que possible, pour ne pas entrainer le paiement à votre charge de l'intégralité des frais occasionnés par votre séjour.

Par ailleurs, nous vous invitons à vous rapprocher de votre mutuelle pour une demande de prise en charge pour votre séjour (ticket modérateur, forfait journalier et chambre particulière).

Vous devrez également arrêter toute location de matériel médical (lit médicalisé, potence...) ; merci de vous rapprocher de votre prestataire de matériel médical.

### **Non divulgation de présence**

Si vous souhaitez que votre présence à l'Hôpital ne soit pas divulguée, vous pouvez le signaler lors de votre arrivée, soit au bureau des admissions, soit au personnel du service.

Tout sera mis en œuvre pour respecter en permanence votre demande.

## La personne de confiance

La désignation d'une personne de confiance est un droit instauré par la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

La personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et réflexions liées à votre santé :

- **au quotidien** : en assistant si vous le souhaitez aux consultations et entretiens médicaux, en vous soutenant dans votre cheminement personnel et dans la prise de décision.
- **dans le cas où vous ne seriez plus en mesure de vous exprimer** : en étant votre porte-parole et en témoignant de vos préférences et volontés auprès de l'équipe médicale, par exemple concernant la poursuite, la limitation ou l'arrêt de certains traitements.

La désignation d'une personne de confiance est révocable à tout moment.

Les soignants se tiennent à votre disposition si vous souhaitez plus d'informations.

---

## La chambre

- **Les services de médecine et SMR comportent des chambres à 1 et 2 lits.**
- **Si vous le souhaitez, vous pouvez être installé dans une chambre individuelle, selon les places disponibles, moyennant un supplément.**
- **Votre chambre est meublée par l'établissement avec du matériel adapté (lit, télévision).**
- **Les fenêtres ont une amplitude d'ouverture réduite pour votre sécurité, et ne peuvent donc pas être ouvertes totalement.**



## Le Dépôt des objets de valeur

Comme prévu dans la loi n°92-614 du 6 juillet 1992 et son décret d'application n°93-550 du 27 mars 1993 relatifs à la responsabilité du fait des vols, pertes et détériorations des objets déposés dans les établissements de santé, vous serez invité lors de votre admission à déposer :

- **Auprès du Trésor Public d'Angers** : les sommes d'argent, titres ou valeurs mobilières, moyens de règlement, objets de valeur, etc... en votre possession. Un reçu vous sera remis. À tout moment (dans le respect des heures d'ouverture du Trésor Public), ces biens vous seront restitués par le Trésor Public, sur présentation du reçu délivré et d'une pièce d'identité. Vous pouvez vous faire représenter par un mandataire muni du reçu, d'une pièce d'identité ainsi que d'une procuration sous seing privé.
- **En cas de refus de dépôt**, il vous appartiendra de décharger l'établissement de sa responsabilité.

Un coffre sécurisé (à code) est à votre disposition dans le placard de la chambre.



## Qualité et Sécurité des soins

*Patients, soignants, un engagement partagé*

### Bien identifié pour être Bien soigné



#### Un bracelet d'identification

À votre arrivée, le personnel soignant vous proposera de porter un **BRACELET** mentionnant votre **IDENTITÉ** (utilisation du nom de naissance), afin de nous assurer que le bon soin ou le bon traitement sont administrés à la bonne personne.



#### Une photographie

Par ailleurs, l'infirmière demandera votre autorisation avant de prendre une **PHOTO** de vous (droit à l'image). Cette photo sera insérée dans votre dossier de soins.

### Votre participation est essentielle

**pour des soins plus sûrs, à tout moment de votre séjour,  
aidez-nous à vous reconnaître !**

### Gestion de vos médicaments



Vos traitements durant le séjour vous seront dispensés par la pharmacie de l'hôpital.

N'hésitez pas à interroger les professionnels si vous avez des questions sur les médicaments que l'on vous a prescrits ou administrés.

À votre admission, le personnel soignant vous demandera de fournir les ordonnances de vos traitements médicamenteux personnels en cours, afin d'éviter toute interaction médicamenteuse avec un traitement nouvellement prescrit par le médecin du service.

Confiez au soignant tout traitement personnel amené avec vous. Ils vous seront remis à votre sortie.

### Le gilet rose au CHCA

Merci de ne pas déranger  
un soignant portant un **gilet rose**.

Il est en cours de préparation ou de  
distribution de médicaments,  
Cela nécessite de la concentration.





## Certification et indicateurs qualité

L'activité de l'Hôpital est évaluée tous les 4 ans par la **Haute Autorité de Santé (HAS)**.



C'est une démarche **d'évaluation externe obligatoire**. Elle porte sur l'organisation et le fonctionnement général de l'établissement, ainsi que sur les pratiques de soins et l'information du patient.

L'établissement participe également au recueil d'indicateurs portant sur l'amélioration de la qualité et de la sécurité des patients hospitalisés en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR).

**Les résultats sont consultables sur le site internet de la HAS (scannez le QR code) :**  
service en ligne qui permet à tous de s'informer sur le niveau de qualité des établissements de santé.



## La prise en compte de votre douleur

La douleur n'est pas une fatalité. N'hésitez pas à en parler avec les personnels médicaux et soignants : ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés pour vous soulager.



**Au Centre Hospitalier de la Corniche Angevine,  
les équipes médico-soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations nécessaires.**

## La lutte contre les infections associées aux soins

Le Centre Hospitalier de la Corniche Angevine met tout en œuvre pour prévenir et limiter le risque infectieux. Il s'agit d'une préoccupation constante des équipes soignantes concernant les personnes hospitalisées.

Des règles d'hygiène, dont l'application fait l'objet d'un suivi, sont mises en œuvre par le personnel dans un souci de vous assurer des soins de qualité.

Des recommandations s'appliquent également aux familles et aux visiteurs.

### Précautions d'hygiène pour tous



Désinfectez vos mains avec un **produit hydro-alcoolique** en entrant et en sortant de la chambre.



Si vous toussiez ou que vous avez le nez qui coule, portez un **masque chirurgical**.

## Votre Séjour

### *Les règles de vie et fonctionnement du service*

Un règlement intérieur régissant l'ensemble des conditions de fonctionnement du Centre Hospitalier de la Corniche Angevine a été élaboré et approuvé par le Conseil de Surveillance. Un exemplaire vous en sera remis sur simple demande de votre part auprès du responsable du service ou du bureau des admissions.

#### Les repas

À l'exception du petit déjeuner, servi en chambre, les repas peuvent vous être servis en chambre ou en salle à manger. En cas d'hospitalisation pour de la rééducation et de la réadaptation, les déjeuners seront servis en salle à manger.

À titre indicatif, les horaires sont les suivants :



- **Petit-déjeuner** : à partir de 7 h 30
- **Déjeuner** : 12 h 00
- **Dîner** : 18 h 00

Les menus, avec choix possibles, sont présentés en Commission de Menus à partir des suggestions du responsable de cuisine et de la diététicienne. Les régimes et textures sont prescrits par votre médecin.

Vous pouvez faire part de vos remarques ou demandes auprès du responsable du service, auprès de la diététicienne, ou dans le questionnaire de sortie qui vous sera remis à la fin de votre séjour.

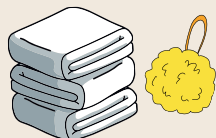


#### Le linge et son entretien

Le linge de literie est fourni par l'établissement et est blanchi et entretenu par un prestataire extérieur. En complément, **les patients hospitalisés sont tenus d'apporter** :



**Linge et effets personnels**  
(pyjama, robe de chambre, etc)



**Linge de toilette**



**Nécessaire de toilette**  
(brosse à dents, dentifrice,  
savon, rasoir, etc)

*Le patient conserve ses vêtements et son linge personnel dont il assure ou fait assurer l'entretien.*



## Animaux

Les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'enceinte de l'Établissement, à l'exception des **chiens d'aveugle**.



## Pourboires

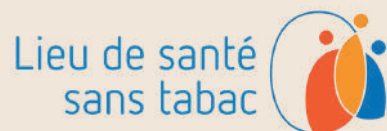
Les pourboires ou gratifications au personnel sont **strictement interdits**.

Vous pouvez toutefois remercier le personnel par d'autres moyens (remerciements oraux, réponse au questionnaire de sortie présent à la fin de ce livret, enquêtes, ...).



## Cigarettes

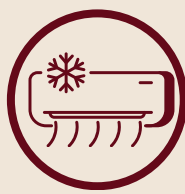
Le CHCA est officiellement « **Lieu de santé sans tabac** » depuis le 21/11/2023.



**Il est interdit de fumer dans les locaux de l'établissement, y compris les chambres**, et également au sein des espaces extérieurs. Certaines zones où il est toléré de fumer sont conservées et sont matérialisées par des abris fumeurs.

Par ailleurs, **le vapotage est strictement interdit** à l'intérieur des bâtiments mais reste toléré en extérieur à l'exception de l'entrée de l'établissement, des patios et des terrasses de l'établissement.

Nos professionnels de soins peuvent vous proposer un accompagnement personnalisé en cas de souhait d'arrêter de fumer.



## Climatisation

Afin de faire face si nécessaire à des chaleurs extrêmes, les salles à manger sont équipées d'une **climatisation**.



## Télévision et radio

Vous avez la possibilité, si vous le désirez, d'utiliser un **poste de radio, la télévision** ou d'autres appareils sonores à condition que ceux-ci ne gênent ni votre repos ni celui de vos voisins.



## Règles d'hygiène et de vie collective

Pour votre confort et votre santé, nous vous demandons :

- de **ne pas conserver d'aliments périssables** dans votre chambre,
- de **ne pas abuser de boissons alcoolisées** dans l'établissement,
- de **respecter la tranquillité** des autres patients.



## Courrier

Votre courrier personnel vous sera distribué du lundi au vendredi. Demandez à vos correspondants de **veiller à l'exactitude du libellé** de l'adresse :

M ou Mme X  
Centre Hospitalier de  
La Corniche Angevine  
Service..... - Chambre n°....  
13 avenue Jean Robin  
49290 Chalonnes-sur-Loire



## La gestion de vos rendez-vous extérieurs

Vous pouvez avoir accès à des services extérieurs à l'établissement (pédicure, coiffeur, etc...), tout en tenant compte de votre projet de soins. Vous disposez pour cela d'un choix parmi les intervenants ayant passé une convention avec l'établissement (renseignements auprès des infirmières ou de l'accueil).

Ces rendez-vous sont à organiser par vous-même ou vos proches : prise de rendez-vous, accompagnement si besoin et règlement.

**Tout vos rendez-vous médicaux pris ultérieurement à votre hospitalisation devront être reportés, sauf autorisation par le médecin qui vous prend en charge.**



## Vos transports pendant l'hospitalisation

Vous pouvez être amené à utiliser des transports durant votre séjour (consultations dans des cliniques privées ou au CHU, etc...). Le personnel de l'établissement se charge de leur organisation.

Les transports à la charge de l'établissement ainsi que les consultations de suite au CHU sont assurées par les ambulances conventionnées avec l'établissement.



## Permissions de sorties

En fonction de vos aptitudes, vous pouvez circuler librement dans l'enceinte de l'établissement. **Le personnel doit en être informé afin d'éviter les inquiétudes.**

Compte tenu de la longueur de votre séjour et selon votre état de santé, vous pouvez bénéficier à titre exceptionnel de permissions de sortie.

L'autorisation de sortie est prévue par l'article R1112-56 du CSP et implique un accord signé du directeur sur avis favorable du médecin responsable du séjour.

Les permissions de sortie n'interrompent pas le séjour. Il s'agit d'absence comprise entre 12h et 48h. Les transports ne sont pas pris en charge par l'organisme d'assurance maladie et les modalités de transport concernant la permission sont à la charge du patient.

**Les absences injustifiées peuvent être assimilées à des disparitions inquiétantes et entraîner une déclaration auprès des autorités.**

**L'autorisation de sortie ne doit pas excéder 48 heures**, le cas échéant, vous serez considéré comme sortant (sauf cas de force majeure).



## Vos Droits

### *Notre préoccupation quotidienne*



#### Accès à votre dossier

Le dossier du patient comprend des données administratives vous décrivant (identité, adresse, conditions d'entrée, de sortie, couverture sociale), des informations médicales (conclusions de l'examen d'entrée, évolution de l'état de santé, radiographies, ...) et les informations relatives aux soins qui vous sont donnés.

*La loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé* donne un droit d'accès direct à ce dossier pour le patient, son représentant légal en cas d'incapacité ou ses ayants droits en cas de décès (sur justification de la demande).

Suite à la demande de dossier effectuée auprès du directeur de l'établissement et sous réserve de la vérification de votre identité, vous pouvez consulter votre dossier sur place ou demander à ce qu'une copie vous soit adressée ou soit adressée à votre médecin traitant. L'établissement peut recommander un accompagnement médical lors de la consultation, afin de faciliter la compréhension des données.



#### Frais de dossier

En cas de demande de copie de votre dossier, les frais de copie et les frais d'envoi seront à votre charge.



#### Délais

Les délais de communication de votre dossier sont de

- **8 jours** en cas de dossier de moins de 5 ans,
- **2 mois** dans les autres cas.

Il ne peut vous être communiqué avant un délai de réflexion de 48h.

**Les données contenues dans le dossier sont personnelles et protégées par le secret médical.**

**Vous ne pouvez par ailleurs avoir accès à des informations éventuelles concernant des tiers, ou recueillies auprès de tiers.**

#### Confidentialité

**L'ensemble du personnel de l'établissement est soumis aux règles de confidentialité.**

Toutes les informations vous concernant ne pourront être divulguées, sauf demande contraire de votre part.

## Mon Espace Santé et le Dossier Médical Partagé



**Mon espace santé** est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés. Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

Les patients disposant d'un **Dossier Médical Partagé** qui activent leur espace personnel sur Mon espace santé pourront y retrouver les données de leur DMP.



Ce dossier médical partagé est utile au patient pour :

- **Partager ses informations de santé** en ligne avec son médecin traitant et tous les professionnels de santé qui le prennent en charge, y compris à l'hôpital.
- **Améliorer l'efficacité de sa prise en charge**, en particulier en cas d'urgence.

Les professionnels de santé du Centre Hospitalier de la Corniche Angevine font partie des personnes qui peuvent alimenter le DMP du patient. À la sortie du patient, ils ajoutent dans le DMP :

- **La lettre de liaison de sortie**
- **Les ordonnances de sortie**

L'alimentation du DMP se fait automatiquement par l'hôpital. Vous recevrez un mail d'information.



**Pour plus d'informations,  
support téléphonique  
ouvert du lundi au  
vendredi de 8H30 à 17H30.**

## Traitement informatique des données à caractère personnel

Dans le cadre de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles dit RGPD (Règlement Général de Protection des Données) applicable à compter du 25 mai 2018, des données à caractère personnel peuvent être recueillies au sein de l'hôpital dans le but de vous prendre en charge et de réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques.

Ces informations sont strictement réservées à l'équipe de soin qui vous suit, aux services administratifs habilités dans la limite de leurs missions, ainsi qu'aux organismes de tutelles exerçant une mission de service public selon les conditions prévues par la loi. En aucun cas, elles ne feront l'objet de cession à un tiers, ni à titre gratuit, ni à des fins commerciales. Vos données personnelles seront conservées pendant les durées limitées prévues par le droit applicable selon la finalité correspondante.

**Vous pouvez exercer vos droits, sous réserve des conditions du droit applicable, en vous adressant à la Direction (Cf. Feuillelet « Contact »).**

Quelles que soient vos données traitées par l'établissement (personnelles ou de santé) :

L'ensemble des citoyens dispose des droits individuels prévus par le **Règlement Général européen sur la Protection des Données** (RGPD), en particulier le droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, de portabilité, d'oubli et d'introduction d'une réclamation auprès de toute autorité compétente.

## Culte et liberté de conscience

Le respect de la liberté de conscience est une règle fondamentale strictement observée. De même, chacun est tenu de respecter la personnalité et la dignité d'autrui dans ses opinions comme dans ses croyances.

Les ministres des cultes des différentes confessions religieuses peuvent vous rendre visite, si vous en exprimez le souhait auprès de tout professionnel de l'établissement.



### Vos moyens d'expression

Si vous souhaitez nous faire part de toute remarque quant à votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au responsable du service où vous êtes hospitalisé(e) en première intention. Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à la direction des usagers de l'établissement :

#### Personne chargée des relations avec les usagers

13 avenue Jean Robin, 49290 Chalonnes-sur-Loire



**Mail :** [contact@chca.fr](mailto:contact@chca.fr)

### Une réponse écrite vous sera adressée dans les meilleurs délais.

Vous avez également la possibilité de contacter un **représentant des usagers** de la **Commission des Usagers** ou de saisir les **médiateurs**, le médecin médiateur de l'hôpital et/ou le médiateur non médical selon la nature de la plainte, en cas d'insatisfaction de la réponse apportée à votre requête par la direction. Vous pouvez être accompagné par un représentant des usagers pour la rencontre avec le médiateur.

## La commission des usagers

Composée de représentants d'associations d'usagers agréés par le Ministère de la Santé, de la direction, de médiateurs ainsi que d'autres professionnels de l'établissement, la CDU a pour mission de faire respecter les droits des usagers et de les aider dans leurs démarches.



## Les représentants des usagers

Les représentants sont chargés de faire le lien entre vous, usager, et les professionnels de santé. Ces représentants des usagers sont membres d'associations agréées ayant une activité effective et réelle dans le domaine de la santé. Ils participent aux instances décisionnelles ou consultatives du Centre Hospitalier afin de pouvoir donner un avis et faire des propositions, notamment au sein de la Commission des usagers.

Les noms et coordonnées des représentants des usagers sont affichés à l'accueil dans les vitrines d'information, diffusés sur le site internet et sur les écrans d'affichage numériques.

**Pour les contacter :**



**[representants.usagers@chca.fr](mailto:representants.usagers@chca.fr)**

## Les événements indésirables associés aux soins et leur modalité de déclaration

On regroupe sous le terme d'événement indésirable associé aux soins (EIAS) toute situation qui, à l'occasion d'un acte à visée diagnostique, thérapeutique ou préventive, en perturbe la réalisation ou impacte directement la santé du patient,

*Exemples :*

- *Effet indésirable d'un médicament*
- *Erreur thérapeutique*
- *Domage causé par un dispositif médical défectueux*
- *Aggravation inattendue d'un patient au cours de sa prise en charge Infection associée aux soins (IAS)*
- *Défaillance ayant des conséquences sur la prise en charge programmée d'un patient (non réalisation, retard, etc.)*

En cas d'événement indésirable (ou dommage) associé aux soins, vous serez informé sur les circonstances ou les causes du dommage par les professionnels de santé.

Depuis mars 2017, un portail national peut être utilisé par les professionnels comme par les patients et usagers pour déclarer les événements sanitaires indésirables, quel que soit le secteur de soins ou médico-social concerné :

**Portail national de signalement :**  
**[https:// signalement.social-sante.gouv.fr/fr](https://signalement.social-sante.gouv.fr/fr)**



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

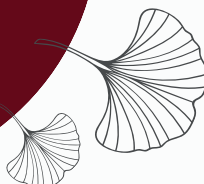


La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit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

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

**[www.sante.gouv.fr](http://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.



## Les directives anticipées

### *J'exprime par écrit mes volontés pour ma fin de vie*

Toute personne majeure peut rédiger ses « **directives anticipées** » : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est à dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.

Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur.

#### En résumé

- Vous pouvez donner vos directives sur les **décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer**. Même si envisager à l'avance cette situation est toujours difficile, voire angoissant, il est important d'y réfléchir.
- **Toute personne majeure peut les rédiger**, mais ce n'est pas une obligation.
- **Des modèles de formulaire sont disponibles** (l'un pour les personnes malades, l'autre pour les personnes n'ayant pas de maladie).
- Elles sont valables **sans limite de temps** mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.
- Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, vous pouvez exprimer vos souhaits sur la mise en route ou l'arrêt de réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, sur le maintien artificiel de vos fonctions vitales et sur vos attentes. **Vous pouvez en parler avec votre médecin** pour qu'il vous aide dans votre démarche ; il pourra vous expliquer les options possibles.
- **C'est également l'occasion de désigner votre personne de confiance** (personne qui parlera en votre nom si vous ne pouvez plus vous exprimer) : elle sera consultée en premier si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées ou si elles se trouvaient difficilement accessibles à ce moment.
- Tant que vous serez capable d'exprimer vous-même votre volonté, vos directives anticipées ne seront pas consultées.
- Il est important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation, afin qu'elles soient facilement accessibles.
- **Dans tous les cas, votre douleur sera traitée et apaisée**. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.

## Tarification de votre séjour

### *Tarifs et Prise en charge*

Le Bureau des Admissions au RDC est à votre disposition pour vous fournir tous les renseignements administratifs concernant la prise en charge de vos frais de séjour.

Les tarifs sont affichés à l'accueil de l'hôpital et consultables sur le site internet de l'établissement : [www.chca.fr](http://www.chca.fr)



### Tarifs journaliers et prise en charge

Deux cas peuvent se présenter pour votre prise en charge :

#### **Vous êtes pris en charge à 80 % :**

Votre caisse principale prend directement en charge 80 % du montant du tarif journalier.

Le ticket modérateur de 20 % et le forfait hospitalier seront soit à votre charge, soit à la charge de votre mutuelle.

#### **Vous êtes pris en charge à 100 % :**

soit pour toutes les maladies, soit seulement pour une A.L.D. (Affection Longue Durée) : votre caisse prend directement en charge 100 % du tarif journalier, le forfait hospitalier est soit à votre charge, soit à la charge de votre mutuelle.

La facturation des frais de séjour a lieu dans les 15 premiers jours du mois qui suit votre date de sortie. Les paiements doivent être adressés à Madame le Percepteur de Chalonnes-sur-Loire, accompagnés du petit coupon situé en bas à droite de votre facture.

Certaines mutuelles ne remboursant pas directement le forfait hospitalier à l'établissement, nous sommes parfois dans l'obligation de vous facturer cette partie du séjour que vous acquitterez directement auprès de la Perception et que vous vous ferez rembourser par votre mutuelle.

Nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre mutuelle afin de connaître les modalités de prise en charge et de remboursement du forfait hospitalier.

### **Le Forfait Hospitalier**

Instauré par la loi n° 83.25 du 19 janvier 1983, ce forfait reste à la charge du patient ou de sa mutuelle. Si le patient n'a pas de mutuelle, ni de revenus suffisants, le forfait hospitalier peut être pris en charge par l'Aide Médicale Hospitalière ; un dossier de demande sera alors établi par le service des admissions. Son montant est fixé par arrêté.

### **Le Ticket modérateur**

Il correspond à ce qui reste à la charge du patient ou de sa mutuelle quand la personne n'est pas prise en charge à 100 % ou n'a pas subi de K opératoire supérieur à 50.

### **Si vous n'êtes pas assuré social**

Vous pouvez bénéficier de la CMU (Couverture Mutuelle Universelle). Contacter l'assistante sociale de votre caisse (MSA ou CRAM). Si vous bénéficiez déjà de la CMU, vous devez remettre à l'admission votre attestation.



## Votre sortie

### *Programmation et Démarches*

#### La programmation de votre sortie

Dès que votre état de santé le permet, votre sortie est programmée par votre médecin.

Sauf exception, les sorties sont organisées en fin de matinée. Il vous sera demandé de libérer votre chambre **à 11h au plus tard**.

Si vous en faites la demande, le service social peut vous accompagner dans vos démarches.



- **Votre retour à domicile ou vers une structure médico-sociale :**

Si votre état de santé l'exige, vous pouvez être pris en charge par une ambulance ou un taxi conventionné sur prescription médicale. Le choix du taxi ou de la société d'ambulance vous appartient. Le service des admissions vous accompagne dans cette démarche.

Un bon de transport sera délivré à l'ambulancier afin qu'il puisse obtenir éventuellement le paiement par votre organisme de sécurité sociale.

- **Les transferts vers un autre établissement de santé :**

Sur proposition du médecin, vous pouvez être transféré vers une autre structure adaptée à vos besoins médicaux. L'organisation de ce transfert est du ressort du service qui vous a pris en charge.

- **Sortie contre avis médical :**

Si vous désirez quitter l'hôpital contre l'avis de votre médecin, vous devrez respecter certaines modalités administratives et signer un document attestant que vous avez été informé des risques encourus.

---

#### Les démarches à effectuer

Pour votre sortie, nous vous remercions de **prévoir une valise ou un sac** afin de rassembler et emporter l'ensemble de vos effets personnels (linge propre et sale, objets de toilette, documents personnels, etc.).

N'oubliez pas de retirer auprès de l'équipe de soins **vos documents de sortie** (ordonnances, courrier de sortie...).

Rendez-vous ensuite **au service des admissions à l'accueil de l'hôpital** afin d'enregistrer votre départ et vérifier que votre dossier administratif est complet. Vous recevrez un bulletin de sortie, témoignant de votre hospitalisation.

Une facture vous sera adressée à votre domicile concernant les frais restants à votre charge (téléphone, télévision, repas accompagnants...).



## Le questionnaire de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis lors de votre sortie par le personnel.

N'hésitez pas à remplir ce questionnaire et à le déposer dans **la boîte aux lettres** située à la sortie du service ou à l'accueil de l'hôpital.

### Votre avis compte !

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre.

Que vous soyez satisfait ou non, il est donc très important que nous le sachions.

**Aidez-nous à progresser !**



## En cas de décès

L'établissement se tient à la disposition des familles pour les accompagner dans leurs démarches administratives.

Toutes vos volontés exprimées seront respectées dans la mesure du possible en concertation avec vos proches.

Le choix de l'opérateur funéraire est du ressort de la famille.

L'établissement ne dispose pas de chambre funéraire.



## Contacts

### Centre Hospitalier de la Corniche Angevine

13 avenue Jean Robin  
49 290 Chalonnes-sur-Loire



**02.41.74.27.00**



**contact@chca.fr**



**www.chca.fr**



# **Livret d'accueil**

## **Patient médecine SMR**



Centre Hospitalier  
de la **Corniche Angevine**

**02.41.74.27.00**

**[www.chca.fr](http://www.chca.fr)**

13 Avenue Jean Robin  
49 290 Chalonnes sur Loire

