



Livret d'accueil

des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg

Présentation de l'établissement

Votre admission

Les consultations

Une équipe à votre service

Votre séjour

Vos droits et obligations

Qualité et sécurité

Votre sortie

Sommaire

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


Numéros de première nécessité

15	SAMU
03 83 22 50 50	Centre anti-poison (Nancy)
03 68 76 52 18	SOS Mains
03 69 55 05 61	Urgences adultes (Nouvel Hôpital Civil)
03 88 12 70 20	Urgences adultes (Hôpital de Hautepierre)
03 88 12 80 03	Urgences pédiatriques
03 88 11 63 14	Urgences psychiatriques
03 69 55 04 12	Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD)

Contactez le Directeur général :

 03 88 11 67 68


Contactez la direction de la qualité, de l'expérience patient et de la gestion des risques :

 03 88 11 68 80

Du lundi au vendredi de 9h à 12h
et de 14h à 17h, rez-de-chaussée
du bâtiment de la Direction Générale
de l'Hôpital Civil (entrée principale).

Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg

BP 426 - 67091 Strasbourg Cedex

 Tél : 03 88 11 67 68

Fax : 03 88 11 60 99

www.chru-strasbourg.fr



Bienvenue



Chère Madame, Cher Monsieur,

Vous êtes hospitalisé aux Hôpitaux Universitaires de Strasbourg. Que vous soyez hospitalisé pour quelques jours ou en hospitalisation ambulatoire, l'expertise de nos professionnels et les équipements à la pointe de l'innovation médicale et technologique nous permettent de vous prodiguer la meilleure prise en charge possible.

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

Vous trouverez dans ce livret d'accueil de nombreuses réponses aux questions que vous pourrez vous poser tout au long de votre séjour. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à consulter les équipes hospitalières qui sont à votre écoute pour répondre à vos interrogations. De nombreuses informations peuvent être également consultées sur notre site internet : www.chru-strasbourg.fr.

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

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

Samir Henni,
Directeur Général

Pr Emmanuel Andres,
Président de la Commission Médicale
d'Établissement



Présentation de l'établissement

Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg

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

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

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

Il est devenu, au fil de ses extensions, un vaste ensemble de 5 établissements avec près de 2500 lits et places de jour, dans lequel travaillent plus de 13.000 personnes :

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

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

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

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

En matière de soin :

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

Une prise en charge ambulatoire étendue

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

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

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

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

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

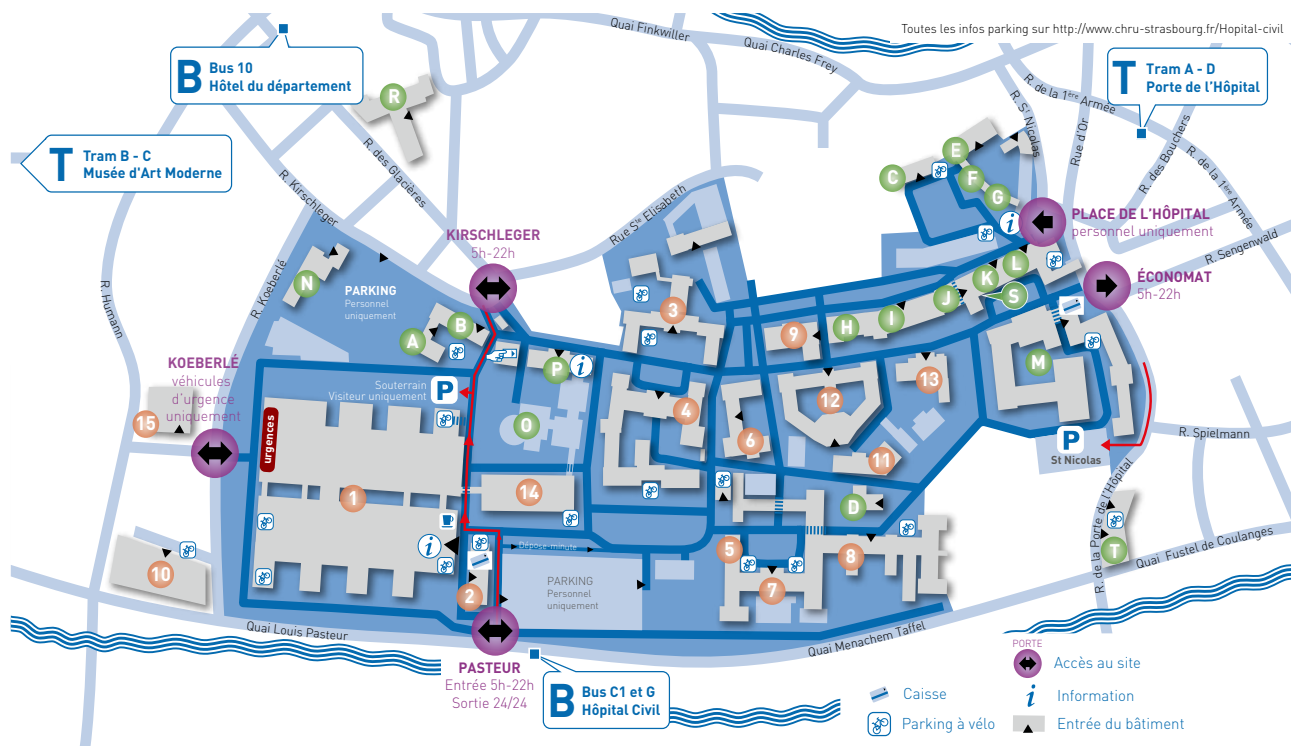
Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg sont le siège d'équipes départementales ou régionales de services de soins et de secours.

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

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



L' Hôpital Civil



- | | | | |
|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 1 Nouvel Hôpital Civil (NHC) 2 Dermatologie 3 Centre de soins bucco-dentaires / Faculté dentaire 4 Psychiatrie 5 Centres des troubles du sommeil - CIRCSOM 6 Service psychothérapeutique enfants et adolescents 7 Chirurgie B 8 Médicale B / Service social / Mutuelles / CGOS | <ul style="list-style-type: none"> 9 Centre de vaccinations / CARGO / Associations 10 Plateau Technique de Microbiologie 11 Physique biologique / CEMNIS 12 Anatomie normale et pathologie 13 Hématologie et immunologie 14 Institut Hospitalo-Universitaire (IHU) 15 Institut de Génétique Médicale d'Alsace (IGMA) | <ul style="list-style-type: none"> C DSIIA D La Boussole E Bureau des écoles / Formation continue F Crèche Porte de l'Hôpital G Syndicats H Eglise catholique / Salle des fêtes I Administration : Entrée 4 J Administration : Entrée 3 K Administration : Entrée 2 | <ul style="list-style-type: none"> L Administration : Entrée 1 / Eglise protestante M Services techniques / Equipements N Crèche Kirschleger O IRCAD P Bâtiment Prévention : Amicale des HUS / Pathologies professionnelles R Institut de Formation en Masso-Kinésithérapie S Cave des hospices civils T CAMPA - Maison Des Adolescents |
|---|---|--|---|

Hôpital Civil

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

P Parking payant

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



Le Nouvel Hôpital Civil

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

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

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

Hospitalisations de jour	Niveau	Ascenseur
Hôpital de jour cardiologie	1	A
Centre d'Endoscopie et de Chirurgie Ambulatoire (CECA)	1	A
Hépatogastro-entéro	2	D
Hôpital de jour médical	0	Zone asc. E
Hôpital de jour néphrologie	-1	Réservé zone E
Pneumologie	0	Zone asc. B

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

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

L'hôpital de Haute-pierre

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

Adultes

Hospitalisations	Ascenseur / circuit	Etage
Chirurgie générale digestive	A	6
Chirurgie générale et transplantation	A	5
Chirurgie hépatique et pancréatique	A	5
Chirurgie ortho. et traumatologique :		
- du membre inférieur	E	8
- du membre supérieur	E	8
Chir. plastique, esthétique et maxillo-faciale	E	6
Chirurgie du rachis	E	6
Chirurgie septique, Centre de réf. des infections ostéoarticulaires, hospit. en urgence, Locomax - hospit. de semaine	E	7
Endocrinologie, diabétologie, nutrition	A	10
Gériatrie	A	12
Gynécologie obstétrique - accueil urgence, accouchement, grossesse à risques	C	5
Gynécologie, obstétrique et Sénologie	C	4
Hématologie hospit. et soins intensifs	ICANS	6
Méd. intensive - Réanimation adulte	suivre A	2*
Médecine interne	A	11
Neurochirurgie	A	8
Neurologie	A	9
Oncologie médicale, unité phase précoce	E	6
ORL et chirurgie cervico faciale	A	7
Réanimation chirurgicale adultes	C	3
Rhumatologie	D	5
Soins intensifs	D	3
Unité Neuro-vasculaire (UNV)	D	4
Unité des Soins Intensifs Polyvalents (USIP)	E	5
Unité d'hospitalisation de courte durée	A	1

Hôpital de jour et secteur ambulatoire	Ascenseur / Lieu	Etage
Génétique oncologique	B	12
Gynécologie et obstétrique, surveillance intensive de grossesse	C	4
Hématologie, hémaphérèse, post greffe	ICANS	5
Méd. interne, endocrino., diabéto. et nutrition	B	11
Neurologie, EMG	B	9
Oncologie médicale et soins supports	ICANS	5
Rhumatologie	D	5
Unité de Chirurgie Ambulatoire (UCA)	E	3
Unité Neuro-vasculaire (UNV)	D	3

Consultations	Ascenseur / circuit	Etage
Anesthésie	B	3
Centre de Dépistage Anonyme et Gratuit	Hall principal	2*
Centre de traitement de la douleur	A	7
Chirurgie générale digestive	B	6
Chirurgie générale et transplantation	B	5
Chirurgie hépatique et pancréatique	B	5
Chirurgie de la main	suivre E vers inscriptions	2*

Chirurgie orthopédique et traumatologique	suivre E vers inscriptions	2*
Chir. plastique, esthétique et maxillo-faciale	suivre E vers inscriptions	2*
Chirurgie du rachis	suivre E vers inscriptions	2*
Echographie (Gynécologie-obstétrique)	C	4
Gynécologie, obstétrique	Hall principal	2*
Imagerie adulte et enfant, IRM, scanner, radiologie, échographie, radiologie dentaire, échographie ostéoarticulaire	suivre E vers inscriptions	2*
Imagerie du sein	C	4
Info Ado et planning familial	Hall principal	2*
Méd. interne, endocrino., diabéto. et nutrition	B	10
Neurochirurgie	B	8
Neurologie	B	9
Neuropsychologie Centre Mémoire	suivre D	2*
Neurologie, EEG, potentiels évoqués	suivre D	2*
Oncologie méd., hémato. soins supports	A	4
ORL et chirurgie cervico faciale	B	7
Rhumatologie	D	6
Soins et chirurgie bucco-dentaires	suivre B	2*
Unité Neuro-vasculaire (UNV) consultation et exploration fonctionnelle	D	3

Enfants

Hospitalisations	Ascenseur / circuit	Etage
Chir. pédiatrique - surveillance continue	C	6
Hémodialyse pédiatrique	C	7
Médecine et réanimation du nouveau-né	C	7
Onco-hématologie pédiatrique	C	8
Chirurgie pédiatrique	suivre C	2*
Pédiatrie générale et spécialisée	C	8
Surveillance continue pédiatrique	C	7

Consultations / hôpital de jour / ambulatoire	Ascenseur / circuit	Etage
Chirurgie ambulatoire pédiatrique	C	6
Consultations de méd. et chir. pédiatrique	C	1
Hôpital de jour pédiatrique	B	3
Mucoviscidose (CRCM)	A	1 et 4
Centres de référence pédiatriques - consultations et hôpital de jour	A	4
Onco-hématologie pédiatrique	suivre C	2*

Services divers

	Ascenseur / accès	Etage
Accueil Principal	Hall principal	2*
Admissions	Hall principal	2*
Anatomie Pathologie	A	3
Aural	Extérieur	
Boutique - Cafeteria Relais H	Hall principal	2*
CEED Centre européen d'étude du diabète	Extérieur	
Centre de prélèvement	B	3
Chapelle œcuménique	Suivre D	2*
CRTH Centre de comp. des troubles de l'hémostase	Extérieur	
Direction	Hall principal	2*
EMSP - Équipe mobile de soins palliatifs	Extérieur	
Espace inter-religieux	Suivre A	2*
Laboratoires	L	3-4
Lactarium - Biberonnerie	C	1
Location téléphone & TV patients	Hall principal	2*
Maison de l'éducation thérapeutique	D	2
Médiateur médical	Hall principal	2*
Pharmacie : guichet de rétrocession	B	3
Service mortuaire	B	1
Service social	A	3

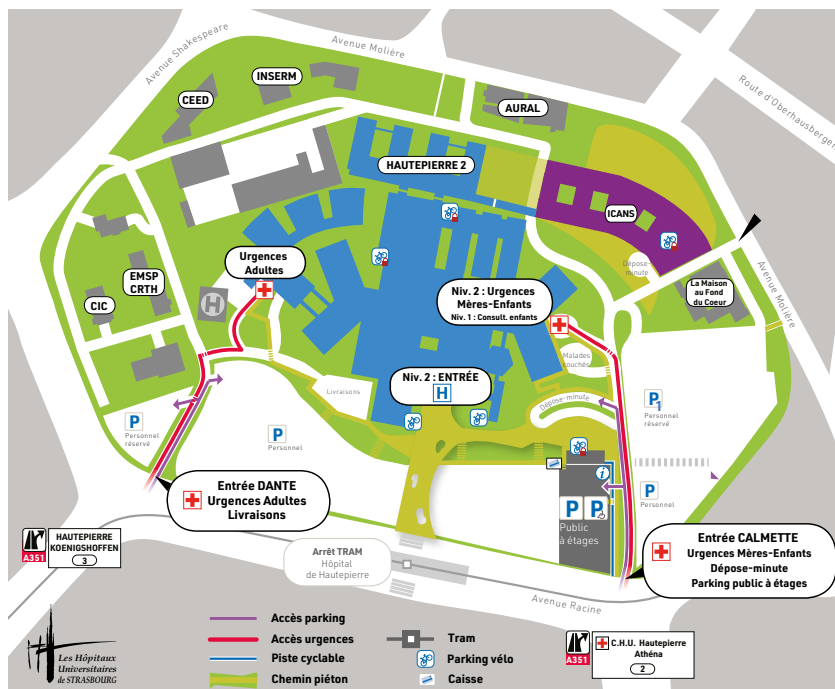


Hôpital de Hautepierre

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



Tarifs sur
www.chru-strasbourg.fr



L'hôpital de l'Elsau

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



Le Centre Médico-Chirurgical Obstétrique (CMCO)

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



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



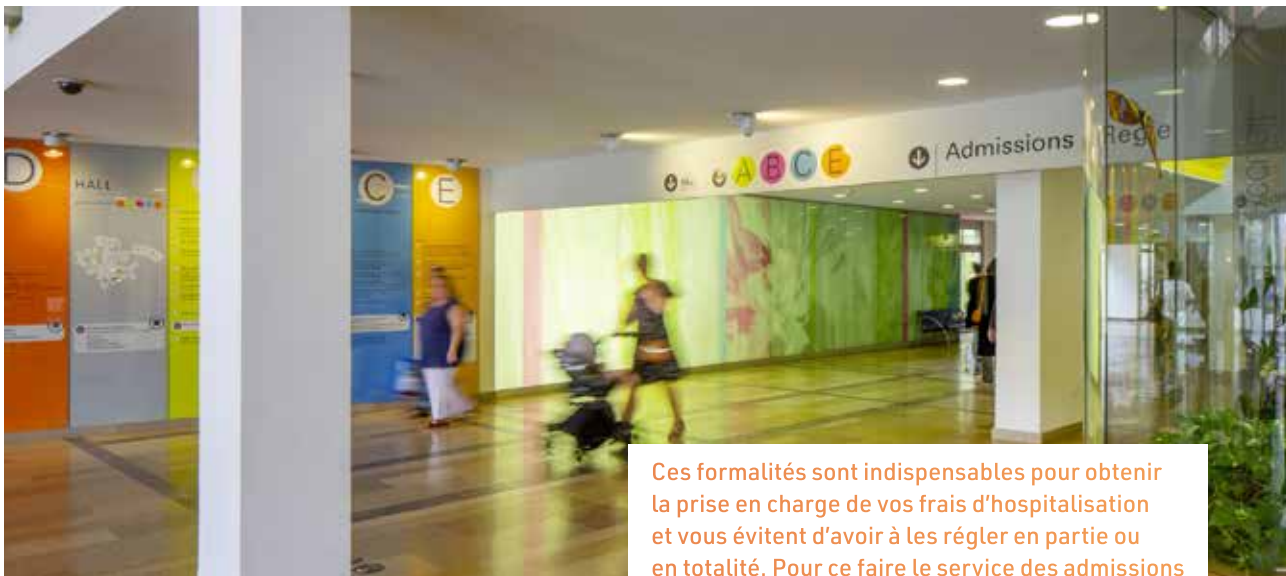
L'hôpital de la Robertsau

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



1. Écoles : IFSI, IFCS, I. Puériculture, IFAS - 2. Foyer du personnel
3. CAPS (Consultation d'aptitude physique à la santé) -
4. EHPAD Le Bois Fleuri - 5. Pavillon Schutzenberger -
6. Pavillon Emile Kuss - 7. Crèche Lovisa - 8. Pavillon St François





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

Votre admission

Les horaires d'ouverture

du lundi au vendredi : de 8h à 17h

Hôpital Civil

(voir plan page 9)

Nouvel Hôpital Civil

Rez-de-chaussée (derrière l'accueil)

☎ 03 69 55 03 00

Hôpital de Hautepierre

(voir plan page 10)

Hall d'entrée

☎ 03 88 12 70 36

Urgences adultes

☎ 03 88 12 81 81

CMCO (Schiltigheim)

Admissions au 2^e étage

☎ 03 69 55 35 35

du lundi au jeudi de 8h45 à 12h et 13h à 17h

vendredi 8h45 à 12h et 13h à 16h

Hôpital de la Robertsau

(voir plan page 11)

Administration Pavillon Saint-François

☎ 03 88 11 55 32

du lundi au vendredi

de 8h à 12h et 13h à 17h

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



Admission et pré-admission

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

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

En cas de pré-admission, vous serez ainsi informé, avant votre séjour à l'hôpital, de l'étendue de vos droits et des démarches éventuelles à entreprendre en vue de la prise en charge de vos frais de séjour.

Avant votre hospitalisation, vous avez aussi la possibilité de faire votre pré admission en déposant vos docu-

ments dans les boîtes aux lettres devant le service des admissions ou en envoyant vos documents par mail :

- Si votre hospitalisation sera au Nouvel Hôpital Civil : NHCpreadmis@chru-strasbourg.fr
- Si votre hospitalisation sera à Hautepierre : HTPpreadmis@chru-strasbourg.fr
- Si votre hospitalisation sera au CMCO : admis.cmco@chru-strasbourg.fr

Admission en urgence

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

Cas d'admission particuliers

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

Les frais d'hospitalisation

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

- le forfait journalier (20 € ou 15 € en psychiatrie) ;
- le supplément chambre seule est de 68 €/jour ; 76 € à Hautepierre 2 et au CMCO (30 € en hospitalisation de jour) ;
- les frais pour la personne accompagnante ;
- les frais de transport SAMU/SMUR.

Tarifs au 01/01/2022

Quelle sera votre participation ?

→ SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL AU TITRE DU RÉGIME GÉNÉRAL

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

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

Vous ne paierez donc, selon le cas que :

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

→ SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL AU TITRE DU RÉGIME LOCAL

Les frais d'hospitalisation sont couverts :

- à 100 % y compris pour le forfait journalier.

Vous ne paierez donc, selon le cas que :

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

→ SI VOUS ÊTES AFFILIÉ À UNE MUTUELLE

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

Conformément aux nouvelles règles en vigueur, les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg (HUS), participent au dispositif ROC permettant le remboursement des frais de santé engagés, conformément à la couverture de la CPAM et de votre tiers payant. Pour en savoir plus, consultez la politique de confidentialité de l'établissement.

→ SI VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL

Vous paierez la totalité de vos frais d'hospitalisation.

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

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





Païement

de vos frais d'hospitalisation

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

Les documents pour le médecin

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

Carte Vitale :



borne de lecture et mise à jour

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

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



Les consultations

Les modalités de prise en charge

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

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

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

Horaires

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

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



Pour les personnes ayant besoin de consultations

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

L'activité libérale des praticiens hospitaliers

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

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

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

Cette possibilité vient en complément de notre accueil téléphonique.



Une équipe à votre service

Votre hospitalisation

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

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

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

Identification du personnel

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

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

Seules exceptions : les agents des blocs opératoires n'ont pas de badge; les badges des agents des ser-

vices d'urgences et ceux de psychiatrie ne sont pas nominatifs.

Pour faciliter votre compréhension, les badges sont de 4 couleurs selon les différentes catégories de personnel.

L'équipe médicale (badge blanc)

Dans chaque service, un médecin exerce les fonctions de Chef de service. Responsable de l'organisation générale du service et des traitements médicaux, il est assisté d'une équipe médicale de praticiens seniors, d'étudiants de troisième cycle (internes et docteurs juniors) et d'étudiants hospitaliers en formation.

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

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

L'équipe soignante (badge jaune)

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

- Le **cadre supérieur de santé** ou le **cadre**

de pôle : cadre, soignant de formation, il est chargé de l'organisation générale du pôle et assure le lien avec l'administration.

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

L'équipe du service social hospitalier (badge jaune)

Vous pouvez consulter des professionnels du service social, soit dans votre chambre, soit dans leur bureau (sur RDV).

Ils interviendront pour faciliter votre parcours de soins, en lien avec les équipes hospitalières et les acteurs sociaux, médico-sociaux et de santé du territoire.

Hôpital Civil (RDC du Nouvel Hôpital Civil)
CMCO (RDJ - Atrium)

Hôpital de la Robertsau / Hôpital de l'Elsau

☎ 03 69 55 09 09

@ service.social@chru-strasbourg.fr

Hôpital de Hautepierre (niveau 3)

☎ 03 88 12 80 25

@ service.social@chru-strasbourg.fr

Le personnel administratif (badge bleu)

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

Le personnel technique et ouvrier (badge vert)

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



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



Votre séjour

La sécurité de votre identification

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

Votre chambre

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

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

Les repas

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

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

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

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

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

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

Nous vous souhaitons un bon appétit !

Les visites

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

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

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

Votre famille

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

📍 22, rue Albert Calmette – 67200 Strasbourg

☎ 03 88 26 10 52

Les accompagnants

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

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

L'interprétariat en langue étrangère

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

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



L'accompagnement spirituel et les services religieux

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

Aumônerie catholique

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

Les aumôniers catholiques sont joignables tous les jours de 8h à 19 h.

→ HÔPITAL CIVIL

☎ 03 88 11 60 81 ou 06 24 71 78 51

Messe : mercredi à 14h15 à la chapelle de l'Espace Inter Religieux du NHC, jeudi à 9h30 à l'église catholique.

→ HÔPITAL DE LA ROBERTSAU

☎ 03 88 11 56 30 ou 06 17 41 77 18

Messe : tous les vendredis à 15h15 au Pavillon Bois Fleuri - le 1^{er} Mercredi du mois à 15h15 au Pavillon Kuss.

→ HÔPITAL DE HAUTEPIERRE

☎ 03 88 12 71 12 ou 06 25 57 84 22

Messe : dimanche à 10h30 et vendredi à 14h à la chapelle au niveau 2

→ CMCO SCHILTIGHEIM

☎ 03 88 12 71 12 ou 06 25 57 84 22

Aumônerie israéliite

Mr le Grand Rabbin Harold Avraham WEILL

☎ 06 24 54 62 70

Mr le Rabbin Claude SPINGARN

☎ 07 70 33 25 80

Mr le Rabbin Gad SEBBAG

☎ 06 52 79 18 01

Mr le Rabbin Yaakov BARCHICHAT

☎ 06 35 51 81 24

Aumônerie protestante

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

Aumônier de permanence ☎ 03 88 11 67 68

→ HÔPITAL CIVIL

☎ 03 88 11 60 80 ou 06 18 06 08 58

→ HÔPITAL DE HAUTEPIERRE

☎ 06 18 06 08 59

→ CMCO SCHILTIGHEIM

☎ 06 18 06 08 59

→ HÔPITAL DE LA ROBERTSAU

☎ 03 88 11 55 94 ou 07 77 82 30 50

Les lundis, mardis ainsi que le 1^{er} et le 3^e mercredi du mois de 10h à 17h, en dehors de ces horaires, une messagerie est mise en place.

Aumônerie musulmane

Du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h à 18h. En cas d'absence, une messagerie est mise en place.

☎ 06 24 10 21 25

Aumônerie orthodoxe

Philippe-Jean HERBILLON

☎ 06 75 46 60 82

→ NHC

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

→ HAUTEPIERRE

Permanence jeudi 14-16h, Vêpres à 16h

→ CMCO Sur demande

Autres communautés religieuses

→ ÉGLISE ANGLICANE

☎ 07 71 13 38 83

Accueil et soins des sourds et malentendants – Langue des Signes

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

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

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

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 17h.

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

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

Sms : 06 23 20 39 75

@ maillonblanc@chru-strasbourg.fr

Localisation : RDC du nouvel hôpital civil - Suivre Asc. C

Accès internet

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

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

Le courrier

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

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

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

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

Le téléphone, la télévision

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



Pour retrouver toutes les informations tarifaires sur le téléphone et la télévision, merci de flasher ce code



L'argent, les objets précieux et autres biens

Lors d'une hospitalisation, il vous est conseillé de laisser à votre domicile vos bijoux et objets de valeur et de vous munir d'un minimum d'argent et de biens.

Si cela n'est pas possible, vous pouvez les confier à vos proches ou les déposer, contre reçu, au service où vous êtes hospitalisé.

Pour les dépôts des malades hospitalisés :

- **les biens dits de « valeur »** sont placés sous scellés et conservés à la Régie du site. Il vous appartiendra de retirer (ou faire retirer avec une procuration) vos biens à la Régie ouverte du lundi au vendredi de 8h à 17h. Ces biens sont à récupérer au plus tard lors de votre sortie. Dans le cas contraire, ils seront acheminés à la Trésorerie de l'hôpital

☎ **03 88 15 01 90**

Trésorerie

10, cour Saint-Nicolas

BP 1019 - F - 67070 Strasbourg Cedex

- **les autres biens** sont conservés en chambre et sont ramenés par vous lors de votre sortie

Le droit de vote

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

Les effets personnels

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



La bibliothèque

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

Selon votre site d'accueil, vous pourrez emprunter ces ouvrages auprès des bénévoles de la Croix-Rouge qui passeront dans votre service d'hospitalisation.

Pour les plus jeunes

L'école des enfants hospitalisés

L'hôpital de Haute-pierre dispose d'une école pour les enfants hospitalisés afin qu'ils ne prennent pas de retard dans leurs études. L'équipe soignante pourra vous mettre en relation avec les enseignants pour tout renseignement.

Les salles de jeux

Une salle de jeux est à disposition dans les services d'hospitalisation. Durant son séjour, votre enfant pourra s'y rendre, accompagné d'un de ses parents ou d'une éducatrice.

Les éducatrices sont présentes du lundi au vendredi. Elles mettent en place des activités éducatives, ludiques et créatives afin d'offrir à votre enfant distraction, expression des émotions et activités adaptées à son état, tout en rappelant que l'enfant hospitalisé reste avant tout un enfant.

Les règles d'utilisation de la salle de jeux sont adaptées à chaque service.





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

Vos droits et obligations

Information

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

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

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

Secret des informations

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

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

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

Échange et partage d'informations

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

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

Désignation d'une personne de confiance

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

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

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

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

La personne à prévenir

La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir. La personne à prévenir sera prévenue en cas de besoin ou d'urgence. Il vous sera demandé de désigner une personne à prévenir et une personne de confiance dès votre entrée à l'hôpital.

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

Directives anticipées

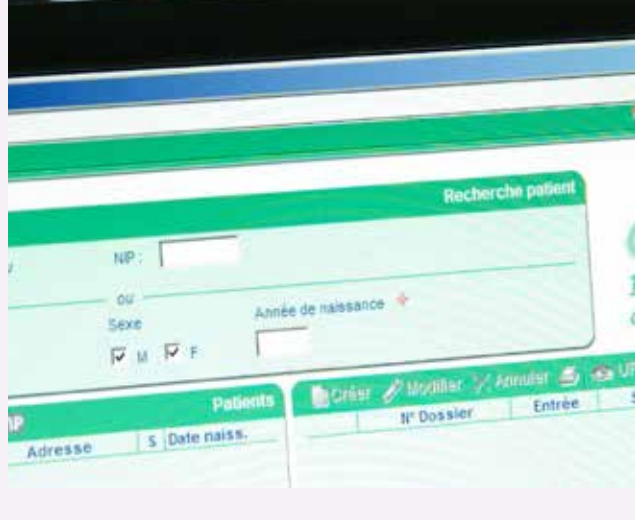
Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées expriment votre volonté relative à votre fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. **Elles sont à transmettre au service vous prenant en charge.** Vous pouvez réviser ou révoquer à tout moment vos directives anticipées.

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

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

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



Confidentialité et secret professionnel

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

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

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES, QU'EST-CE QUE C'EST ?

C'est une déclaration écrite qui indique vos volontés pour votre fin de vie, si un jour vous étiez en situation où vous ne pouvez plus vous exprimer. Elles permettront au médecin de connaître vos souhaits en matière de traitements médicaux. Leur rédaction n'est pas obligatoire, c'est un acte libre.

1. Comment ça marche ?



Quand peut-on les écrire ?

Quand vous voulez, que vous soyez malade ou non. Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment et n'ont pas de limite de temps.



Comment les rédiger ?

Vous pouvez les rédiger sur le modèle indicatif disponible sur www.parlons-fin-de-vie.fr ou sur papier libre daté et signé.



Quoi écrire ?

Notamment vos souhaits pour la poursuite, l'arrêt, le refus de traitements médicaux pour votre fin de vie.

2. Avec qui parler de vos directives anticipées ?



Demander des conseils

- Professionnel de santé
- Personne de confiance, proche ou famille
- Association de patients ou d'accompagnement
- Toute autre personne avec qui vous souhaitez en parler et qui peut vous aider à réfléchir



Pour indiquer leur existence et leur lieu de conservation

- Médecin
- Personne de confiance
- Proches, famille

3. Et après où les conserver ?



Dans votre dossier médical partagé en les confiant à l'Assurance Maladie



Dans votre dossier médical en les confiant à votre médecin



Chez votre personne de confiance / votre famille / un proche



Avec vous, en donnant des copies

La fin de vie,
et si on en parlait ?

www.parlons-fin-de-vie.fr



**Fin de vie
Soins Palliatifs**
CENTRE NATIONAL



Accès au dossier médical

Vous avez le droit d'accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé détenue par l'hôpital (résultats d'examen, comptes rendus, courriers médicaux, prescriptions, etc.).

Qui peut demander le dossier

- vous-même, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix
- votre représentant légal, si vous êtes mineur ou sous tutelle
- vos ayants droit, en cas de décès, uniquement pour connaître les causes de la mort, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir un droit.

Comment faire la demande

La demande doit être faite à la Direction de la Qualité, Gestion des Risques et Relations avec les usagers par courrier ou à l'adresse mail : demdossmed@chru-strasbourg.fr. La demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité et, le cas échéant, d'un justificatif de lien avec le patient. Différentes modalités de transmission s'offrent à vous.



Pour plus d'informations sur l'accès au dossier médical, merci de flasher ce code

Difficulté d'accès au dossier médical

Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg ont à cœur de remplir leurs obligations réglementaires en matière d'accès aux dossiers médicaux. Si toutefois vous rencontrez des difficultés pour accéder à votre dossier médical, vous avez la possibilité de saisir la Commission d'accès aux documents administratifs - CADA - (www.cada.fr) ou la Commission Nationale informatique et libertés (www.cnil.fr).

Protection des données personnelles

Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg (HUS) sont soucieux de la protection de vos données per-

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

Données traitées

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

Finalités et bases légales

des traitements de données

Les informations recueillies lors de votre passage aux HUS font l'objet de traitements de données destinés à assurer votre prise en charge. La base légale de ces traitements de données est l'exécution de la mission d'intérêt public des HUS.

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

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

Destinataires des données

(qui peut accéder à vos données ?)

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

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

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

Durée de conservation de vos données

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

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

Sécurité

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

Vos droits

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

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

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment auprès :

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

Hôpitaux Universitaires de Strasbourg
Délégué à la Protection des Données
Direction des affaires juridiques
1 place de l'Hôpital - BP 426
67091 Strasbourg Cedex

Pour plus d'information ou toute difficulté vous pouvez contacter la CNIL (www.cnil.fr).

En cas de difficulté

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



Pour des informations plus détaillées sur notre politique de gestion et de protection des données, merci de flasher ce code

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

La direction de la qualité, de l'expérience patient et de la gestion des risques

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

[@ directionrelationsusagers@chru-strasbourg.fr](mailto:directionrelationsusagers@chru-strasbourg.fr)

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

Les médiateurs

Les médiateurs médicaux sont joignables :

→ **Hôpital civil et hôpital de la Robertsau :**

☎ 03 88 11 59 57

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

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

☎ 03 88 12 73 45

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

Représentants des usagers

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

Commission des Usagers

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

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

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

Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel.

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

Associations de bénévoles

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

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



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

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



Le respect des professionnels

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



Le respect de l'organisation des services et des soins

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

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

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



Le respect de la tranquillité

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

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

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



Le respect des croyances

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

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



Les interdictions

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

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



Qualité et sécurité

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

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

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

Certification de l'établissement

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

La dernière visite de l'établissement s'est déroulée en octobre 2023.

Consignes de sécurité générale

Pour la sécurité de tous, nous remercions les patients et les visiteurs de bien vouloir respecter les quelques consignes de sécurité suivantes. Il est strictement interdit, dans l'ensemble des locaux hospitaliers :

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

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

Suivant le seuil de vigilance du plan Vigipirate, il pourra vous être demandé d'ouvrir vos sacs et bagages à l'entrée des bâtiments. Merci de votre compréhension, ainsi que de faciliter les opérations de contrôle des agents de sécurité.

La sécurité de votre prise en charge

Les allergies

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

La surveillance du risque médicamenteux

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

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

Vous pouvez également déclarer vous-même, directement, un effet indésirable lié à l'utilisation d'un médicament sur le site : <http://ansm.sante.fr/> ou sur le site du ministère <http://signalement.social-sante.gouv.fr>.

Vous allez bénéficier de la pose d'un implant

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

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

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

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

Résistance à certains antibiotiques

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

Les transfusions sanguines

Les patients dont l'état nécessite l'administration de produits sanguins labiles (concentrés de globules rouges, de plaquettes ou de plasma frais congelé)

reçoivent, de la part du médecin prescripteur, une information loyale et éclairée, sur le rapport bénéfice/risque de cette transfusion.

Lutte contre les infections nosocomiales

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

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

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

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

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



Dons d'Organes et de Tissus

Le don d'organes et de tissus est réglementé par les lois de Bioéthiques. En France, nous sommes TOUS donneurs sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner.

Pour ou contre, l'important, c'est de le dire ! En parler à vos proches, c'est vous assurer que votre choix sera respecté.

Aux HUS, le service de Coordination de dons d'organes et de tissus est présent pour vous accompagner et vous informer. C'est une équipe pluridisciplinaire composée de médecins et d'infirmiers.

Joindre la Coordination hospitalière de prélèvement d'organes et de tissus : ☎ 03 88 12 70 68

www.chru-strasbourg.fr/coordination-des-dons-dorganes-et-de-tissus et www.dondorganes.fr



Pour plus d'informations, merci de flasher ce code

Service d'Accompagnement et de Soins palliatifs (SASP)

L'Équipe Mobile

est une équipe pluriprofessionnelle (médecins (Médecine Palliative et Psychiatrie), infirmières (cliniciennes expertes en Soins Palliatifs), psychologues, assistante sociale, psychomotricienne, secrétaires) qui se déplace au lit des malades et/ou auprès des proches et des professionnels de santé selon la demande ou les besoins exprimés. Il s'agit d'une activité de recours transversale et territoriale sur le plan clinique, pédagogique ou de recherche. Avec un rôle de conseil, de soutien, d'accompagnement, elle ne pratique pas de soins directs et s'articule lors de ses interventions avec les acteurs référents en place. Elle peut intervenir à l'hôpital, à domicile ou par convention ou non dans d'autres établissements de santé sous couvert d'une convention ou non au sein de la moitié sud du GHT10. L'EMASP dispose d'une part d'une équipe mobile pour les situations de soins palliatifs les plus complexes concer-

nant des malades adultes et d'autre part, d'une équipe ressource alsacienne de soins palliatifs pédiatriques (ERASPP) coordonnée par un médecin spécialisé en soins palliatifs pédiatriques associé à deux puéricultrices, deux psychologues et une psychomotricienne.

L'EMASP intervient à domicile, dans d'autres établissements de santé ou médicosociaux sur l'ensemble de la moitié sud du Bas Rhin (pour les adultes) et sur l'antérégion « Alsace » (pour la pédiatrie).

Ces structures composent et participent à la filière de soins palliatifs régionale, maillée et coordonnée par la Cellule d'Animation Régionale Grand Est de Soins Palliatifs (CARGESP) sous la gouvernance de l'ARS GE.

☎ **Contact secrétariat : 03 88 12 78 52 de 8 h à 17h**
(En dehors de ces horaires, possibilité de laisser un message sur notre répondeur)

L'Unité de soins

(RDC aile gauche du Bâtiment chirurgie B, Hôpital civil)

est un service d'hospitalisation de court séjour totalement spécialisé et consacré en soins palliatifs et en accompagnement. L'équipe est constituée de différents professionnels : médecins (Médecine Palliative et Psychiatrie), infirmières, aides-soignantes, agents de service hospitalier, psychologue, psychomotricienne, kinésithérapeute, ergothérapeute, art thérapeute, musicothérapeute, biographe hospitalière, assistante sociale diététicienne, secrétaire.

Elle est réservée à l'accueil personnalisé et globale des patients et proches qui font face aux situations palliatives les plus complexes et/ou difficiles sur le plan physique, médical, psychosocial ou spirituel.

☎ **Contact secrétariat : 03 88 11 65 80 de 8h à 17h**
☎ **Contact équipe soignante : 03 88 11 65 89**

Lutte contre la Douleur

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

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

☎ **Contact : 03 88 12 76 13 / 03 69 55 07 60**



Votre sortie

La décision de sortie

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

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

La mesure de votre satisfaction

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

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

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

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

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

Les résultats de chaque établissement sont diffusés sur le site <https://www.has-sante.fr/qualiscope> sous forme de notes de satisfaction sur 100.

Le transport

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

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

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

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

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

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

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

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

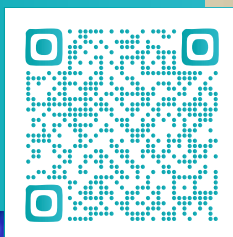
La Fondation est reconnue d'utilité publique et habilitée à délivrer des reçus fiscaux : **les dons ouvrent droit à des réductions fiscales.**

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

Votre don aux Hôpitaux Universitaires de Strasbourg compte !

Pour faire un don :

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



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° D-109/E1-DG/S/SD1-D/S/D10/S04A/2006/91 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une 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.

* Le document intégral de la charte ainsi que la charte en langue étrangères et en braille est accessible sur le site internet :

www.sante.gouv.fr

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