



Bienvenue dans un monde plus hospitalier



CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL
TOULON - LA SEYNE SUR MER

Sommaire

UNE NOUVELLE DIMENSION HOSPITALIÈRE	4
LA QUALITÉ EN TÊTE	10
NOS SITES HOSPITALIERS	14
VOTRE HOSPITALISATION	18
VOTRE SÉJOUR DE A À Z	22
▶ Accompagnants	22
▶ Accueil et renseignements	22
▶ Bibliothèque	22
▶ Boutique presse et cafétéria	22
▶ Courrier	23
▶ Cultes	23
▶ Distributeurs (boissons, confiseries, ...)	23
▶ Interprètes	23
▶ Objets de valeur	23
▶ Parkings & Stationnement	23
▶ Permission de Sortie	24
▶ Personne de confiance	24
▶ Règlement intérieur	24
▶ Repas	24
▶ Scolarité des enfants	24
▶ Soins esthétiques	24
▶ Sécurité	24
▶ Téléphone	25
▶ Télévision	25
▶ Visites	25
▶ Venir à l'hôpital	25
▶ Wifi - Internet	25
VOS OBLIGATIONS ET RÈGLES DE SÉJOUR	26
PERSONNELS ET INTERVENANTS	28
VOTRE SORTIE	30
DROITS ET INFORMATION DU PATIENT	32
▶ Charte de la personne hospitalisée	32
▶ Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge	33
▶ Maison des Usagers	33
▶ Charte de la personne âgée dépendante	34
▶ Charte de l'enfant hospitalisé	34
▶ Réclamations et plaintes	35
▶ Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation	35
▶ Loi informatique et libertés	36
▶ Soins psychiatriques sans consentement	36
▶ Mineurs et majeurs protégés	37
▶ Information sur votre état de santé	37
▶ Hospitalisation des enfants et des adolescents	37
▶ Directives anticipées	37
ANNUAIRES DES SITES HOSPITALIERS	38



Le Meilleur de nous-mêmes est pour vous



Permettez-moi, par ces quelques mots, de vous assurer de l'implication professionnelle, de la compétence et de la mobilisation de tous nos personnels pour répondre avec efficacité aux attentes liées à votre hospitalisation.

Puissions-nous, tous ensemble, participer activement à l'amélioration de votre état de santé en vous offrant le meilleur de nous-mêmes.

■ **MICHEL PERROT**

DIRECTEUR DU CENTRE
HOSPITALIER INTERCOMMUNAL
TOULON - LA SEYNE-SUR-MER

Une nouvelle dimension hospitalière



Des missions essentielles de santé publique

Le Centre Hospitalier Intercommunal Toulon La Seyne-sur-Mer (C.H.I.T.S.), placé sous la responsabilité d'un directeur, met en œuvre la politique du Ministère de la santé, sous le contrôle des autorités sanitaires, autour de cinq missions essentielles :

- Mission de service public, en assurant les examens de diagnostic, la surveillance et le traitement des hospitalisés et des consultants, ainsi que l'aide médicale d'urgence
- Mission de santé publique, en relayant sur le terrain toutes les actions médico-sociales coordonnées
- Mission d'enseignement et de formation
- Mission de recherche
- Mission de prévention et d'éducation de la santé.

Les chiffres clés du C.H.I.T.S.

- 1er établissement hospitalier non universitaire en PACA
- 3 900 employés
- 300 millions d'euros de budget
- Près de 55 000 hospitalisations
- 368 000 journées d'hospitalisations
- Plus de 90 000 passages aux urgences
- 163 000 affaires traitées par le Centre 15
- 790 missions héliportées
- Près de 270 000 consultations externes
- 2 800 accouchements

■ Urgences : pour une prise en charge optimale

Afin de répondre aux exigences d'accueil et de prise en charge des patients admis en urgence, l'organisation du service des Urgences comporte des filières dissociées et des flux de patients distincts, qui assurent 24h/24 et 7j/7 une prise en charge :

- médicale, adultes et enfants
- chirurgicale, adultes et enfants
- psychiatriques, adultes et enfants
- ophtalmologique
- gynécologique

Les sites de l'hôpital Sainte Musse à Toulon et de l'hôpital de La Seyne sur Mer font la force des urgences sur leur territoire d'intervention.

▶ Maison Médicale de garde

Des consultations de médecine générale situées dans les locaux des Urgences de l'hôpital Sainte Musse et de La Seyne-sur-Mer sont assurées par des médecins de ville afin de permettre une permanence médicale à disposition des usagers en dehors des horaires d'ouverture des cabinets médicaux. Selon les motifs et horaires de votre venue aux Urgences, il pourra vous être proposé d'être reçu par un médecin généraliste exerçant à titre libéral. Le règlement de cette consultation vous incombera, comme en médecine de ville.

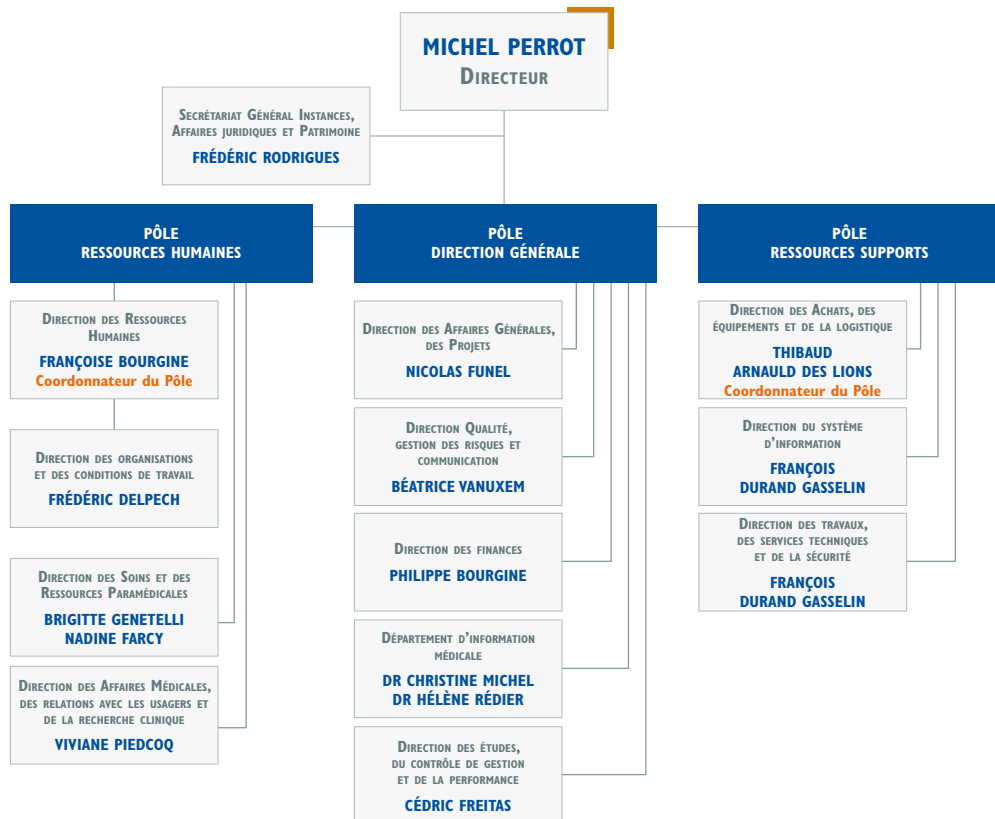
■ Une offre de soins répondant aux plus hautes exigences

L'organisation du C.H.I.T.S. est centrée autour du patient, du consultant et du visiteur afin d'apporter des réponses de qualité en matière de prise en charge, de sécurité, de confort et d'écoute.

- Des filières de soins focalisées sur le patient et le suivi de l'évolution de la pathologie
- Des pôles d'activités regroupant les moyens humains et technologiques nécessaires à la prise en charge de pathologies lourdes et du fonctionnement des urgences
- Des activités médicales nouvelles valorisant la qualité de la prise en charge des malades
- Des nouvelles organisations visant à améliorer le fonctionnement de l'établissement
- Les consultations, l'hospitalisation de jour et les explorations fonctionnelles au cœur des services.



Une direction organisée en pôles



Instances : des expertises en synergie

Le Conseil de Surveillance, présidé par M. Hubert Falco, Sénateur Maire de Toulon, se prononce sur la stratégie et exerce le contrôle permanent de la gestion de l'Établissement.

D'autres instances, chacune dans son domaine de compétence, participent à la continuité du service hospitalier :

- Directoire
- Commission Médicale d'Établissement (CME)
- Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
- Commission de Lutte contre les Évènements Indésirables Associés aux Soins (CLEIAS)
- Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQ)
- Comité Technique d'Établissement (CTE)
- Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)
- Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT)
- Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)
- Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)
- Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)
- Comité de Gestion des Risques (CGR)
- Commission de réflexion Ethique (COMETIC)
- Comité de Développement Durable
- Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH)

▶ Hôpital Sainte Musse
Toulon

*Hôpital référent pour la grande
agglomération toulonnaise*



▶ Hôpital de La Seyne-sur-Mer

Hôpital de proximité pour l'Ouest Var



▶ Hôpital Clemenceau
La Garde

Hôpital spécialisé en gériatrie





Consultations et explorations

► Consultations externes et explorations

Chaque établissement dispose d'un plateau technique de consultations externes et d'explorations. Les usagers peuvent ainsi, sur rendez-vous, consulter un médecin spécialiste ou effectuer les examens (laboratoire, radiologie,...) ou explorations fonctionnelles, prescrits par leur médecin traitant ou un médecin hospitalier. Les numéros de téléphone des consultations figurent aux pages 43, 45 et 46 de ce livret.



► Consultations en secteur public

Préalablement à toute consultation, la constitution du dossier impose le passage obligatoire aux guichets d'accueil des consultations externes et d'explorations. Les justificatifs suivants vous seront demandés : une pièce d'identité en cours de validité, votre carte vitale, le cas échéant une carte de mutuelle, ainsi que le nom de votre médecin traitant (parcours de soins coordonnés). Les frais restant à votre charge doivent être réglés aux guichets d'accueil des consultations externes et d'explorations.

► Activité libérale

Certains praticiens sont habilités à effectuer des consultations externes et des hospitalisations dans le cadre d'une activité libérale.

Les honoraires applicables à ce titre vous sont communiqués préalablement.

Le règlement des honoraires, affichés dans le cabinet médical, s'effectue à l'ordre du médecin. Une partie est reversée à l'hôpital pour participer aux frais de fonctionnement.





■ Réseaux de partenaires

Le Centre Hospitalier Intercommunal Toulon - La Seyne-sur-Mer (C.H.I.T.S.) participe, aux niveaux régional et national, à plusieurs réseaux ciblés d'actions coordonnées. Ces engagements peuvent faire l'objet de conventions cadre ou de conventions de partenariat.

- Dans le domaine de la lutte contre les infections nosocomiales : l'établissement adhère au réseau COPRIN 83 (COordination de PRévention des Infections Nosocomiales) et au réseau C-CLIN (Centre de Coordination de la Lutte contre les Infections Nosocomiales) Sud-Est
- Dans le domaine de la prise en charge de la douleur : l'établissement adhère au réseau douleur PACA Ouest
- Dans le domaine de la prise en charge de l'hospitalisation à domicile : convention de coopération avec l'Association à but non lucratif Hospitalisation à Domicile (HAD) Santé Solidarité Var, HAD Cap Domicile
- Dans le domaine de la prise en charge des soins palliatifs : Association de Soins Palliatifs (ASP) VAR, Réseau Rivage
- Concernant la prise en charge des patients en cancérologie : le C.H.I.T.S. fait partie du Comité de Coordination en Cancérologie (réseau 3C) et du réseau régional Onco-PACA
- Concernant la formation des personnels SAMU-SMUR dans le cadre du secours en mer et de la prise en charge des urgences vitales sur la base militaire de Toulon : coopération avec la Marine Nationale
- Concernant la prise en charge des sportifs professionnels et amateurs de la Communauté d'Agglomérations : coopération avec le Rugby Club Toulonnais, le Rugby Club Valettois Revestois, Toulon-Handball, Toulon-Saint-Cyr Var Handball, Union Athlétique Valettoise Football
- Concernant la mise en œuvre des maisons médicales de garde visant à participer à la prise en charge des urgences des différents sites du C.H.I.T.S. : coopération avec des associations de médecins libéraux urgentistes telles l'Association de Médecins Généralistes des Urgences Toulonnaises et Seynoises sur le site de Sainte Musse et l'Association Toulonnaise des Urgences Médicales sur le site de La Seyne-sur-Mer
- Dans le domaine de la psychiatrie : l'établissement adhère à l'ADESM (l'Association des Directeurs d'Établissements gérant des secteurs de Santé Mentale), coopération avec le Centre d'Aide par le Travail (CAT) Vert dans le cadre de la réinsertion professionnelle des patients souffrant de pathologie mentale
- Concernant l'endocrinologie : l'établissement a intégré le réseau Diabète Provence
- Dans le domaine gériatrique : une filière de prise en charge structurée en concertation avec l'ensemble des EHPAD du territoire a été mise en place
- Dans le domaine de la périnatalité : le C.H.I.T.S. adhère au réseau « Naître et Devenir » pour la prise en charge des grands prématurés. Il adhère également au réseau de périnatalité Périnat-Sud. L'établissement a développé un partenariat avec l'Association représentative des sages-femmes du secteur Ouest du département dans le cadre du Centre Périnatal de proximité du site hospitalier de La Seyne-sur-Mer
- Dans le cadre du réseau de prise en charge des urgences : l'établissement adhère depuis novembre 2007 à l'Observatoire Régional des Urgences PACA
- Urologie, Cancérologie, Neurochirurgie ainsi que les urgences neurovasculaires avec l'hôpital d'Instruction des Armées (HIA) Sainte Anne.
- Communauté Hospitalière de Territoire Var Ouest avec les Établissements Publics de Santé Marie-José TREFFOT d'Hyères et Renée Sabran des Hospices Civils de Lyon

 Certification
ISO 9001 :
des fonctions
répondant aux
normes de qualité
exigeantes



La qualité en tête

► Fonction Restauration

La fonction restauration du C.H.I.T.S. est certifiée ISO 9001 depuis 2001. Le périmètre de certification s'étend de la conception des menus à la distribution des repas aux patients. Les repas sont préparés selon les procédés les plus modernes de fabrication. Ce label garantit à tous les stades de la chaîne une parfaite sécurité alimentaire.

► Fonction Stérilisation

Le service de stérilisation, qui ancre depuis de nombreuses années une démarche de qualité et de gestion des risques dans son organisation et la déclinaison de ses pratiques, a obtenu une certification ISO 9001 en février 2010.

► Fonction Technique

Les services techniques sont certifiés depuis avril 2011 sur 5 activités : Sécurité Incendie et Sûreté, maintenance préventive, maintenance corrective, gestion économique de l'énergie et opérations de travaux.

Certification par la Haute Autorité de Santé

La procédure de certification a été mise en place par le législateur en 1996 afin d'évaluer et d'améliorer de façon continue la qualité de la prise en charge des patients.

L'établissement a été certifié sans réserve en 2013 et s'est engagé résolument à placer le patient au cœur de son organisation et de ses pratiques.

Chaque citoyen peut consulter et/ou télécharger le compte rendu de certification du C.H.I.T.S. sur mer sur le site Internet de la Haute Autorité de Santé (HAS) : www.has-sante.fr

Contact : Direction de la Qualité, de la Gestion des risques et de la Communication
Tél. 04 94 14 55 62

Certification de la coordination hospitalière : dons d'organes et de tissus

En mars 2012, la coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus a obtenu une certification sans recommandation par l'Agence de la Biomédecine.

La loi de bioéthique de juillet 1994 précise que le don d'organes, de tissus ou de cellules est anonyme, gratuit et adopte le principe du consentement présumé. Toute personne peut exprimer son refus à tout prélèvement par son inscription au registre national des refus.

Des formulaires d'inscription sont disponibles auprès de l'Agence de la Biomédecine
Tél. 04 91 56 52 17
ou 04 91 56 52 18.

L'équipe de coordination hospitalière a pour mission l'organisation des prélèvements. Elle assure une information aux familles et elle est responsable du respect des bonnes pratiques dans le domaine des prélèvements. Elle est chargée de rencontrer les familles pour recueillir la volonté du défunt quant au don d'organes et de tissus. Elle accompagne et propose son aide et son soutien aux familles pour effectuer les démarches administratives lors d'un décès.

Contacts

Tél. 04 94 14 11 35, ou demander dans le service d'hospitalisation du patient à être mis en relation avec une infirmière de la coordination hospitalière par le biais du cadre de santé de garde.

Qualité de la prise en charge

Une information sur le résultat des enquêtes de satisfaction des usagers vous sera communiquée sur simple demande. Par ailleurs, l'établissement communique par voie d'affichage et sur son site Internet les résultats des Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IPAQSS) qui sont recueillis chaque année. Les résultats IPAQSS sont également annexés et disponibles sur le site www.scopesante.fr, ainsi qu'à la fin de ce livret.

Engagement contre la douleur

► Lutte contre la douleur

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Notre contrat d'engagement est annexé à ce livret d'accueil.

Contact

Dr Jacques ISTRIA - Tél. 04 94 14 55 06

► Soins palliatifs

L'établissement dispose d'une équipe mobile de soins palliatifs, pluridisciplinaire, composée de médecins, infirmiers et psychologue, qui intervient au chevet du patient, à la demande du médecin référent.

Par ailleurs, une Unité de Soins Palliatifs (U.S.P.) accueille les patients sur le site de la Seyne-sur-Mer. Unique dans le Var, cette unité accueille des patients atteints de maladies graves, évolutives, mettant en jeu le pronostic vital, en phase avancée ou terminale. Les U.S.P. prennent en charge de façon temporaire ou permanente les patients présentant les situations les plus complexes qui ne peuvent plus être suivies à domicile, en établissement médico-social ou dans leur service hospitalier d'origine : prise en charge de symptômes et/ou souffrances réfractaires ou rebelles, situations relationnelles et/ou éthiques difficiles mais aussi séjours de répit familial dans le cas de situations complexes, si épuisement des proches et/ou des professionnels au domicile.

Secrétariat : 04 94 11 32 05



Lutte contre les infections nosocomiales

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) conçoit et développe une politique opérationnelle de lutte contre les maladies infectieuses acquises en milieu hospitalier.

L'infection, quel que soit son mode de transmission, est favorisée par l'état de santé du patient, son âge, sa pathologie, certains traitements, la réalisation d'actes invasifs (interventions chirurgicales, poses de cathéters...). En effet, malgré toutes les précautions en matière d'hygiène, le risque zéro n'existe pas.

Le médecin qui s'occupe de vous est là pour répondre à vos questions, n'hésitez pas à lui en parler.

Le CLIN intervient au niveau de la prévention, de la surveillance, de la formation et de l'évaluation : hygiène de base, désinfection et stérilisation des matériels, sécurisation des zones à haut risque, protocolisation des actes...



La surveillance épidémiologique des secteurs cliniques fait l'objet d'une déclaration aux autorités sanitaires sous la forme de tableaux de bord. L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière met en œuvre les recommandations en collaboration avec les équipes soignantes.

En 2002, l'établissement a remporté le prix de la transparence hospitalière dans le cadre de la lutte contre les infections nosocomiales.

Le tableau de bord des Infections Associées aux Soins (IAS) 2012 est annexé à ce livret.

Contact

Dr Michel BROUSSE, Président du CLIN
Tél. 04 94 14 55 50

Plus d'infos : sur www.scopesante.fr

Comité de Lutte contre les Evènements Indésirables Associés aux Soins (CLEIAS)

Constitue un évènement indésirable associé aux soins tout incident préjudiciable à un patient hospitalisé survenu lors de la réalisation d'un acte de prévention, d'une investigation ou d'un traitement.

La gestion des risques associés aux soins vise à prévenir l'apparition d'évènements indésirables associés aux soins et, en cas de survenue de l'identifier, en analyser les causes, atténuer ou supprimer les effets dommageables pour le patient et mettre en œuvre des mesures permettant d'éviter qu'il se reproduise.

Cette organisation vise à :

- Mettre en œuvre des actions de formation, de communication auprès des personnels permettant de développer la culture de sécurité au sein de l'établissement
- Mettre en place une expertise permettant de gérer et d'analyser ces évènements
- Etablir un bilan annuel des actions mises en œuvre et un programme d'actions assorti d'indicateurs de suivi pour lutter contre ces évènements indésirables
- Mettre en place un dispositif permettant d'assurer la cohérence de ces actions.

Le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins dispose d'une formation adaptée et a accès aux données et aux informations, notamment les plaintes et réclamations des usagers.

En cas de survenue d'un évènement indésirable pouvant conduire à un dommage associé aux soins, une organisation est en place pour assurer l'information et le suivi de tout patient.

Contacts

Dr Isabelle GRANIER, Président du CLEIAS,
Gestionnaire des risques associés aux soins
Béatrice VANUXEM, Directrice Qualité, Gestion des risques, Communication
Tél. 04 94 14 55 50



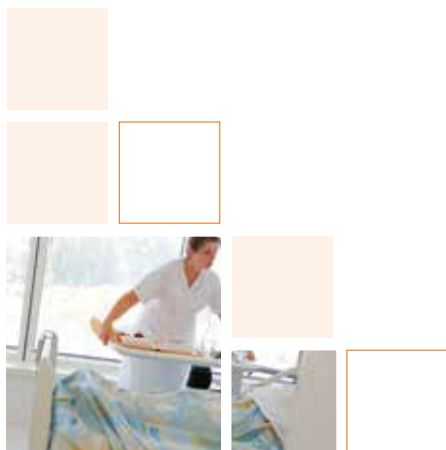
L'engagement du Centre Hospitalier dans le Développement Durable

Les établissements de santé sont des acteurs économiques et sociaux majeurs. Ils ont un rôle important à jouer dans l'éducation à la santé et le bien-être citoyen.

Ils ont également une forte responsabilité dans le respect de l'environnement, ainsi qu'un potentiel pédagogique considérable envers les professionnels qui y travaillent et les usagers qu'ils accueillent.

C'est la raison pour laquelle notre établissement s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche de développement durable, qui comporte plusieurs axes.

Ces engagements se retrouvent dans le volet économique, environnemental et social, à travers différentes actions : les achats éco responsables, le tri sélectif, la maîtrise de l'énergie, les partenariats dans le domaine des transports, la dimension sociale, le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, ...



Nos sites hospitaliers



■ Hôpital Sainte Musse - Toulon

► Hôpital référent pour la grande agglomération toulonnaise

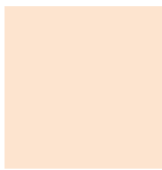
À Toulon, l'hôpital Sainte Musse constitue un établissement pivot pour l'ensemble du territoire de santé desservant les 500 000 habitants de la grande agglomération toulonnaise.

Il est le lieu d'implantation d'un plateau technique lourd, dont la réanimation, la néonatalogie, le SAMU 83 et les urgences, permettant de poursuivre en les développant de nombreuses activités de spécialités médicales et chirurgicales, ainsi que les activités de psychiatrie.



► Innovation et progrès

La construction de l'hôpital Sainte Musse a été l'occasion d'acquérir et de déployer les meilleures technologies en matière de santé. Parmi les nouveaux équipements installés : deux scanners haut de gamme avec réduction de dose RX, un PETSCAN et deux nouvelles gamma caméras en médecine nucléaire, un automate de pré-analytique, un plateau technique automatisé et deux spectromètres de masse au laboratoire, une cabine de lavage en stérilisation, un système de navigation chirurgicale, des respirateurs de réanimation avec mode de ventilation « automatique », des générateurs de dialyse nouvelle génération, l'équipement à neuf de dix salles d'opération...

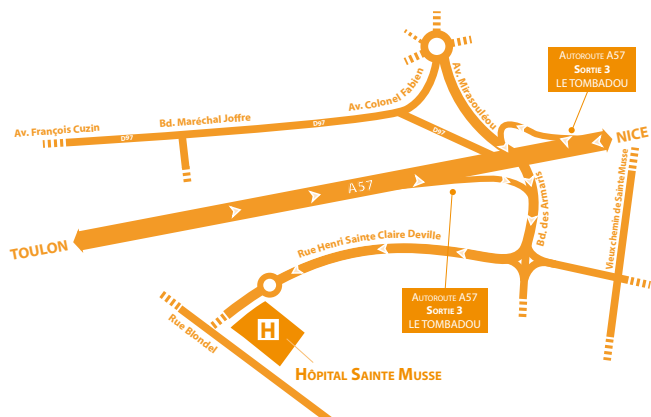


Repères

- 336 millions d'euros investis avec 50 millions d'équipements neufs biomédicaux, hôteliers et informatiques
- 4 ans de travaux
- 6 hectares de terrain
- 691 lits, 89 places d'hospitalisation de jour
- 80% de chambres individuelles

► L'activité du site s'appuie sur

- 10 pôles cliniques : Cardio Vasculaire, Médecine et spécialités, Médo-chirurgical à orientation oncologique, Femme-Enfant, Médecine d'urgence, Anesthésie-Réanimation-Unité pour Cérébro-lésés-Coordination hospitalière, Chirurgie, Gériatrie, Psychiatrie adulte, Psychiatrie infanto-juvénile
- 3 pôles médo-techniques : Pharmacie-Stérilisation, Imagerie médicale, Laboratoire-Hygiène hospitalière
- 3 Plateaux Techniques de Consultations, d'Explorations et de Soins
- 3 pôles administratifs : Pôle Direction générale, Pôle Ressources humaines, Pôle Ressources supports
- Un centre d'hémodialyse et de dialyse péritonéale
- L'Établissement Français du Sang (EFS).





■ Hôpital de La Seyne-sur-Mer

▶ Hôpital de proximité pour l'Ouest Var

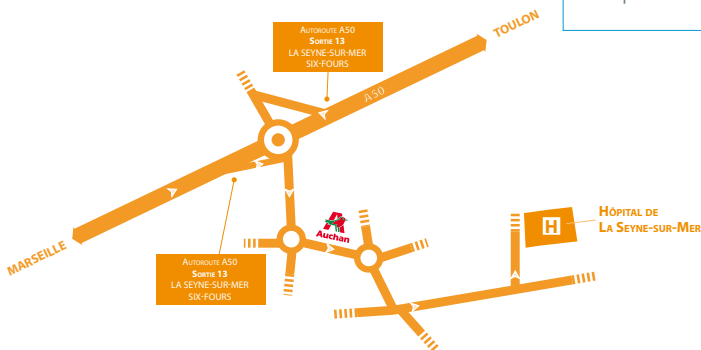
L'hôpital de La Seyne-sur-Mer est un des piliers du dispositif du C.H.I.T.S. .

C'est l'hôpital de proximité pour l'ensemble des habitants de l'Ouest Var :

- Centre de périnatalité
- Unités d'hospitalisation de médecine polyvalente
- Centre d'explorations fonctionnelles et de consultations

- Service de rééducation fonctionnelle et d'éveil des comas
- Unité de soins palliatifs
- Unité de soins de longue durée, comportant une Unité d'Hébergement Renforcée (UHR)
- Psychiatrie adulte et infanto-juvénile
- Structures médico-sociales : Centre d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP), Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)

En lien avec un plateau technique de pointe, les services des urgences et de radiologie sont complémentaires des autres sites du Centre Hospitalier.





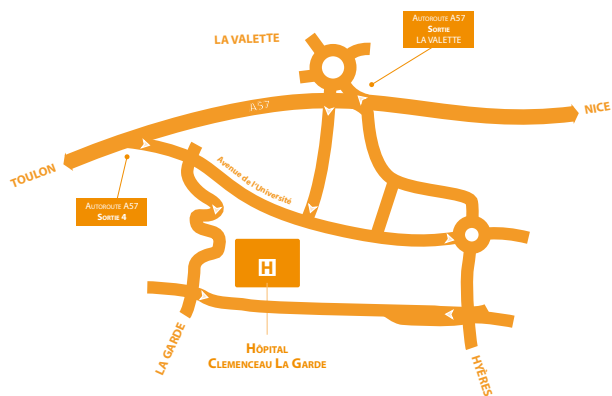
■ Hôpital Clemenceau - La Garde

► Hôpital spécialisé en gériatrie

L'hôpital de La Garde est désormais le pôle de référence sur les questions du grand âge, défi majeur de santé publique du futur. La prise en charge, les consultations, les expertises et les équipements se sont spécialisés pour apporter des réponses performantes aux pathologies émergentes chez les patients les plus âgés. Son activité couvre l'ensemble du territoire de santé du Centre Hospitalier.

D'une capacité de près de 200 lits, l'établissement comprend des services de :

- Soins de Suite et de Réadaptation, dont une unité de «Réhabilitation cognitivo-comportementale» (Plan Alzheimer)
- Équipe mobile de gériatrie
- Hôpital de jour (bilans individualisés)
- Unité de Soins de Longue Durée.
- Structure médico-sociale : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)



Votre hospitalisation



■ Dossier d'admission

▶ La pré-admission facilite votre arrivée et votre accueil le jour de votre hospitalisation

Pour faciliter votre arrivée et votre accueil le jour de votre hospitalisation, il est indispensable de constituer auprès du Bureau des Entrées un dossier de pré-admission au préalable, lors des consultations ou lors de la programmation de l'hospitalisation.

Lorsque cette pré-admission a été réalisée, vous pouvez vous présenter directement au service d'hospitalisation le jour de votre arrivée (ascenseurs latéraux A et B à l'hôpital Sainte Musse). Le cas échéant, vous devez vous présenter au Bureau des Entrées afin de constituer les formalités d'admission avant l'horaire programmé d'accueil dans le service.

Dans le cas où il manque des éléments à votre dossier ou notamment si vous avez été admis en urgence, vous devez également vous présenter au Bureau des Entrées. A l'hôpital de La Seyne-sur-Mer, ce service est situé dans le hall central au rez-de-chaussée. A l'hôpital Sainte Musse, celui-ci vous est proposé à l'accueil central de l'étage où vous allez être hospitalisé (ascenseur central C).

▶ L'identitovigilance a pour but d'éviter les erreurs liées à une mauvaise identification :

- Lors de votre accueil, nous allons constituer ensemble un dossier administratif et médical. Ce dossier, pour une grande partie informatisé, sera utilisé lors de votre prise en charge dans l'établissement (consultations, hospitalisation, ...).
- Afin d'assurer la qualité de cette prise en charge, il est important pour nous de réduire au minimum tout risque d'erreur, notamment concernant vos noms, prénoms et date de naissance : c'est l'identitovigilance.
- Nous vous invitons à présenter un justificatif d'identité (carte d'identité, carte de séjour ou passeport) afin de s'assurer de l'exactitude des informations vous correspondant.

Identité = Sécurité

La cellule d'identito-vigilance s'assure de la conformité de votre identité pour sécuriser votre prise en charge administrative et médicale. Au cours de votre séjour, votre identité vous sera demandée pour votre sécurité avant de pratiquer des actes diagnostiques ou thérapeutiques.



Accueil administratif : horaires d'ouverture

▶ Hôpital Sainte Musse Toulon

- Du lundi au vendredi de 8h à 18h30 (7h30 pour les prélèvements de laboratoires)
Etages 1, 2, 3, ascenseur central C
- Samedi, dimanche et jours fériés de 8h à 15h30. Bureau d'accueil au rez-de-chaussée dans le hall à proximité de la banque d'accueil général.
- 24h/24 aux Urgences

▶ Hôpital de La Seyne-sur-Mer

- Du lundi au jeudi de 8h à 18h
- Vendredi de 8h à 17h
- Samedi de 8h à 12h

▶ Hôpital Clemenceau La Garde

- Lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8h30 à 16h

▶ Vous devez être muni des pièces suivantes :

- Carte d'identité en cours de validité, carte de séjour, passeport (selon la situation),
- Carte Vitale ou attestation d'ouverture des droits à un régime d'assurance-maladie,
- Carte d'adhérent à une mutuelle ou attestation « Couverture Médicale Universelle » (C.M.U),
- Justificatif de domicile (EDF, téléphone, etc.)

▶ Selon le cas, il convient également de présenter :

- La carte européenne d'Assurance-maladie,
- Le carnet de maternité,
- Le carnet de santé (enfants),
- Le carnet de soins gratuits (art 115),
- Les feuilles d'accident du travail délivrées par votre employeur,
- Le dernier bulletin de salaire.

Si votre état de santé ne vous permet pas de vous déplacer, un membre de votre famille ou un proche peut effectuer ces démarches à votre place. En l'absence de justificatif d'affiliation à l'assurance maladie vous devrez faire l'avance de la totalité des frais d'hospitalisation.

Vous souhaitez une chambre individuelle

En fonction des disponibilités, l'établissement peut mettre à votre disposition une chambre individuelle. Nos chambres individuelles disposent d'un cabinet de toilette, d'une douche, d'un Wc et d'air rafraîchi.

Pour bénéficier d'une chambre individuelle il est nécessaire de donner votre accord écrit au moyen d'un formulaire qui est mis à votre disposition au Bureau des Entrées, dans l'unité de soins ou téléchargeable sur le site Internet www.ch-toulon.fr
Le tarif de la chambre particulière s'élève à 40 € par jour.

Le saviez-vous ?

L'établissement a signé un accord avec la Mutualité Française dispensant ses adhérents de l'avance des frais de la chambre individuelle.



■ Bracelet d'identité et sécurité des soins

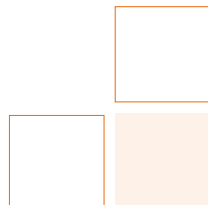
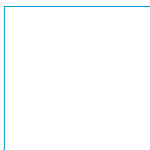
Vérifier votre identité régulièrement fait partie des actes de soins. Avec la vigilance et les précautions mises en œuvre par l'ensemble des professionnels lors de votre séjour, l'erreur d'identité reste exceptionnelle, mais les conséquences dans le cadre de la prise en charge de votre pathologie peuvent être graves.

Afin de réduire encore le risque ou la survenue d'une erreur d'identité, l'établissement a fait le choix d'utiliser des bracelets d'identification. Ce dispositif est effectif dans tous les services, à l'exception des services de psychiatrie. La pose de ce bracelet au niveau du poignet vous sera proposée lors de votre admission au centre hospitalier. Vous pouvez refuser de porter ce bracelet, mais celui-ci nous permet de vérifier votre identité lors de la prise de vos médicaments, lors d'examen ou de prises de sang. De même, au cours de votre séjour, vous aurez peut-être l'impression qu'on vous pose souvent les mêmes questions : « quel est votre nom ? », « votre date de naissance ? ». Cette mesure de sécurité est un élément majeur pour garantir la sécurité de votre parcours de soins.

■ Prise en charge

- Si vous êtes assuré social, votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie prend en charge 80% du montant des frais d'hospitalisation et dans certains cas, la totalité des frais de séjour. Le forfait journalier reste fréquemment à charge. Il est très vivement conseillé d'adhérer à une mutuelle afin d'éviter d'avoir à supporter un reste à charge qui peut s'avérer élevé dans certains cas.
- Si vous n'êtes pas assuré social, une assistante sociale est à votre disposition pour vous aider à obtenir une couverture sociale adaptée à votre situation. Des permanences sont assurées au service social de l'hôpital Sainte Musse les lundis de 13h à 15h et les jeudis de 10h à 12h. Possibilité d'accueil sur rendez-vous sur les autres sites en téléphonant au : 04 94 14 57 80.

En ce qui concerne la prise en charge du coût d'une chambre particulière (chambre seule), une convention a été signée entre le C.H.I.T.S. et la Mutualité Française permettant aux mutualistes qui ont cotisé en ce sens de bénéficier du tiers payant mutualiste. Lors de l'admission, un imprimé à signer vous sera remis afin d'indiquer si vous souhaitez bénéficier (dans la mesure des disponibilités) ou non d'une chambre particulière.





■ Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) vise à favoriser une meilleure prise en charge médico-sociale de toutes les personnes démunies prises en charge aux Urgences et aux Consultations externes. La PASS est inscrite dans la loi d'orientation n°98-657 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions.

► Les missions de la PASS

- Faciliter l'accès aux soins et la prise en charge de toutes les personnes en situation de précarité. Ne sont pas concernés les patients hospitalisés qui sont pris en charge par les assistants sociaux référents des services de soins
- Permettre la réintégration de ces personnes dans les dispositifs de droits communs
- Informer tous les publics et les partenaires sur les droits à la santé
- Favoriser le partenariat entre les professionnels de santé, les services sociaux et les services de l'insertion.

Prise de rendez-vous ou contact téléphonique avec les assistantes sociales des PASS du lundi au vendredi de 9h à 16h30 :

► Hôpital Sainte Musse :

■ PASS

04 94 14 54 93 (secrétariat)
ou 04 94 14 58 75 (assistante sociale)

■ PASS des services de psychiatrie (CAP 48)

04 94 14 51 45 (secrétariat)
ou 04 94 14 11 42 (assistante sociale)

► Hôpital de La Seyne-sur-Mer :

- 04 94 11 31 10 (secrétariat)
ou 04 94 11 31 44 (assistante sociale)

■ Service Social

L'assistante sociale hospitalière vous oriente et vous aide dans vos éventuelles difficultés d'ordre familial, social ou administratif. Si vous êtes immobilisé, elle vous rendra visite. Il faut dans ce cas en faire la demande auprès du cadre de santé du service. Des permanences sont assurées dans les établissements :

► Hôpital Sainte Musse

- Tél. 04 94 14 54 93 (secrétariat)

► Hôpital de La Seyne-sur-Mer

- Tél. 04 94 11 31 10
ou 04 94 11 30 01 (secrétariat)

► Hôpital Clemenceau La Garde

- Tél. 04 94 08 86 17 (secrétariat)

■ Tarifs

Les tarifs journaliers de prestations (prix de journée de médecine, de chirurgie, etc...), qui servent de base au calcul du ticket modérateur, sont fixés par arrêté du Directeur de l'Agence Régionale de Santé et s'appliquent de façon identique sur tous les sites du C.H.I.T.S.

Ces tarifs, ainsi que ceux des prestations annexes, peuvent vous être communiqués sur simple demande au Bureau des Entrées. Ils sont publiés et tenus à jour sur le site Internet de l'établissement.

Votre séjour de A à Z

■ Accompagnants

▶ Nuit

Un membre de votre famille ou un ami peut passer la nuit auprès de vous. Cette facilité est soumise à l'avis médical, la demande étant faite auprès du cadre de santé.

▶ Repas et petits déjeuners

Des repas et petits déjeuners à titre payant peuvent être servis aux accompagnants. Il convient d'en faire la demande auprès de l'équipe soignante. Les tarifs sont disponibles auprès du cadre de santé.

▶ Repos des patients

La plus grande discrétion dans les chambres et les couloirs est à observer, ainsi que la stricte interdiction de fumer.

Dans certains services, une salle des familles est à votre disposition pour recevoir éventuellement vos visiteurs à l'extérieur de votre chambre.



■ Accueil et renseignements

Un espace dédié aux usagers et aux associations, la Maison des Usagers, vous accueille du lundi au vendredi, de 14h00 à 18h00.

Contact et renseignements :
04 94 14 52 38

■ Bibliothèque

Des bibliothèques, animées par des associations de bénévoles, sont à votre disposition. Adressez-vous au personnel de votre service pour connaître les horaires d'ouverture. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, les bénévoles peuvent se rendre dans votre service.

■ Boutique, presse et cafétéria

Une boutique presse-caféteria est à votre service dans le hall d'accueil de l'hôpital Sainte Musse Toulon et de l'hôpital de La Seyne-sur-Mer.

Vous y trouverez cadeaux, jouets, photocopies, journaux, livres, viennoiseries, boissons et petite restauration, ainsi que des cartes téléphoniques et de transport en commun.

▶ Horaires d'ouverture

■ Hôpital Sainte Musse
Du lundi au vendredi de
7h30-18h30
Week-ends et jours fériés
de 10h - 18h00

■ Hôpital de La Seyne-sur-Mer
Du lundi au vendredi
de 9h00-17h30
Week-ends et jours fériés
de 11h00-16h30



Courrier

Le courrier est distribué du lundi au vendredi, sauf jours fériés. Une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall d'accueil. Les mandats sont remis par le vaguemestre qui peut effectuer des retraits en numéraire, uniquement auprès de La Poste. Vos correspondants doivent libeller l'adresse comme suit, en fonction du lieu de votre hospitalisation :

Vos nom et prénom

- Hôpital Sainte Musse
- Hôpital de La Seyne-sur-Mer
- Hôpital Clemenceau

Service :

Centre Hospitalier Intercommunal Toulon-La
Seyne-sur-Mer
CS 31412
83056 TOULON Cedex

Distributeurs (boissons, confiseries, ...)

Des appareils automatiques, situés en différents points de l'établissement, notamment dans le hall d'accueil, sont à votre disposition à toute heure. En cas de dysfonctionnement, veuillez composer le numéro de téléphone indiqué sur la machine, aucun agent de l'établissement ne pouvant se substituer à la société.

Interprètes

Des interprètes bénévoles peuvent être sollicités en cas de difficultés de communication. S'adresser au cadre de santé du service.

Cultes

Sur demande auprès du cadre de santé du service, vous pouvez bénéficier de la présence du Ministre du Culte de votre choix.

Contacts

- Hôpital Sainte Musse
Tél. 04 94 14 50 03
- Hôpital de La Seyne-sur-Mer
Tél. 04 94 11 30 37
- Hôpital Clemenceau La Garde
Tél. 04 94 08 86 86

Objets de valeur

Nous vous déconseillons de conserver à l'hôpital vos objets de valeur : argent, bijoux, chèquiers, titres, cartes bancaires.

L'établissement dégage toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Un dépôt est possible auprès de la régie de dépôt de valeurs de l'établissement par l'intermédiaire du cadre de santé du service. Un document attestant que vous avez été informé des modalités de dépôt vous a été remis à votre arrivée dans le service.

Il convient de le signer et de le remettre à un membre de l'équipe soignante.

Attention, la restitution s'effectuera obligatoirement sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité à :

Trésorerie Principale
Hôpital Sainte Musse - Bâtiment tertiaire
Du lundi au vendredi, sauf jours fériés
De 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00
Tél. 04 94 20 88 82

Un mandant, muni de sa pièce d'identité en cours de validité, d'une procuration que vous aurez établie sur papier libre et de votre pièce d'identité en cours de validité peut également effectuer ce retrait.

Parkings & stationnement

- L'accès au parking de l'établissement est possible pour tous les usagers, cependant il n'est pas de droit. Il est conditionné par le taux d'occupation des emplacements disponibles. Pour des raisons de sécurité, le code de la route, notamment la limitation de vitesse à 20 km/h, s'applique dans l'enceinte de l'établissement. Des procès-verbaux peuvent être dressés et les véhicules gênants enlevés. Les consignes de stationnement doivent être scrupuleusement respectées.
- Sur le site de Sainte Musse, le parking visiteurs bénéficie d'une gratuité de 2 heures au delà desquelles une tarification (affichée à l'entrée du parking) est appliquée. Des espaces de stationnement gratuit et sans limitation de durée sont disponibles à proximité immédiate de l'établissement.

■ Personne de confiance

Lors de votre admission dans l'établissement, vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance qui pourra être consultée en cas d'empêchement de votre part, vous accompagner dans vos démarches ou assister aux entretiens médicaux. Vous trouverez plus d'informations sur le feuillet "Personne de confiance" accompagnant ce livret d'accueil.

■ Permission de Sortie

En général votre sortie est prévue dès les premiers jours de votre hospitalisation. Le médecin, le cadre de santé du service et éventuellement l'assistante sociale l'organisent avec vous et/ou vos proches. La sortie relève d'une décision médicale. Si vous sortez contre l'avis du médecin, vous aurez à signer une décharge qui dégage la responsabilité de l'établissement. Au cours du séjour, vous pouvez bénéficier de permissions de sortie avec l'autorisation préalable du chef de service, validée par le représentant du directeur. La durée de ces permissions ne peut excéder 48 heures. Dans ce cas aucun transport n'est pris en charge par la Sécurité Sociale.

■ Règlement intérieur

Le règlement intérieur peut être consulté sur simple demande. Adressez-vous au cadre de santé du service.

■ Repas

▶ Des menus adaptés à vos besoins

Les menus répondent aux recommandations en vigueur tant sur le plan de la qualité nutritionnelle - en particulier sur la teneur en matières grasses et en sel - que sur la quantité service. A votre demande et sur prescription médicale, nos diététiciennes prendront en considération les besoins spécifiques liés à votre pathologie.

▶ Des menus adaptés à vos goûts

Vos préférences alimentaires et culturelles sont prises en compte pour la composition des plateaux repas dans la mesure du possible. Faites-en la demande auprès du personnel du service. Selon les services, un choix de menu est proposé.

▶ Horaires

- Petit-déjeuner : à partir de 7h30
- Déjeuner : à partir de 12h
- Dîner : à partir de 18h

■ Scolarité des enfants

Des professeurs des écoles, détachés de l'Education Nationale, sont chargés de poursuivre la scolarisation des enfants hospitalisés.

■ Sécurité

Des consignes générales de sécurité incendie sont affichées dans les couloirs de chaque service. Votre attention est particulièrement attirée sur les dangers d'incendie découlant de la consommation de cigarettes, formellement interdite dans tout l'établissement, y compris dans tous les patios. Par ailleurs, nous vous mettons en garde contre d'éventuels actes de malveillance et notamment de vols pouvant survenir dans votre chambre, malgré une surveillance accrue du personnel chargé de la sécurité.

▶ En cas d'incendie

- Dans votre chambre :
Prévenez immédiatement le personnel du service.
- Dans l'établissement :
Respectez scrupuleusement les consignes affichées et celles qui vous seront données par le personnel.



■ Soins esthétiques

Notre établissement propose des soins esthétiques gratuits pour les patient(e)s accueilli(e)s au sein du pôle Spécialités médico-chirurgicales à orientation oncologique. Vous pouvez bénéficier de cette prestation en vous adressant au cadre de santé du service. Ces soins sont dispensés par des esthéticiennes de l'Association CEW, soit au salon d'esthétique soit dans votre chambre.

Téléphone

Pour votre confort, une ligne téléphonique peut être mise à votre disposition, à titre payant.

Pour sa mise en service, adressez-vous :

- Au standard situé dans le hall d'accueil, 7j/7j de 8h à 19h30, ou à partir de votre chambre en composant le 9.

Des cabines téléphoniques à cartes sont également à votre disposition sur les différents sites de l'établissement, à proximité de votre service d'hospitalisation ou dans le hall d'accueil.

Télévision

Pour toute demande d'ouverture des droits pour la télévision, adressez-vous à la banque d'accueil située dans le hall.

Les tarifs de ces prestations sont diffusés par voie d'affichage, sur le site Internet de l'établissement ou sur simple demande auprès de l'agent d'accueil.

Wifi - Internet



En 2014, l'hôpital Sainte Musse met à disposition des patients, accompagnants et visiteurs, un accès Internet via Wifi payant. La connexion peut être activée directement en ligne, après paiement par carte bancaire, ou bien à partir de l'identifiant fourni avec une carte de connexion prépayée (achat en boutique presse-caféteria dans le hall).

Pour toute question sur cette prestation, renseignez-vous auprès de la boutique ou contactez le 09 72 36 32 88, de 8h00 à 20h00, 7j/7.

Visites

Sauf dérogation médicale ou dispositions particulières affichées dans le service, les visites sont autorisées de 12h à 20h. Les visites en groupe, trop longues, trop tardives ou trop fréquentes qui vous fatiguent et retardent votre rétablissement, sont à éviter.

Pour des raisons sanitaires, les visites d'enfants de moins de 14 ans sont déconseillées.

Si vous ne souhaitez pas recevoir certaines visites, prévenez le cadre de santé du service.

Venir à l'hôpital

► En bus

Des stations de bus sont situées à proximité de l'entrée principale des 3 sites du Centre Hospitalier Intercommunal Toulon-La Seyne-sur-Mer (Arrêt « Hôpital »)

- **HÔPITAL SAINTE MUSSE :**
54, rue Henri Sainte Claire Deville - Toulon

Lignes

- 9 - Gare de Toulon / Hôpital Sainte Musse
- 31 - Artillerie de Marine (Toulon) / Sainte Claire (La Valette)
- 101 - Navette Hôpital Sainte Musse / Brunet (Correspondance avec la ligne 1)

- **HÔPITAL DE LA SEYNE-SUR-MER**
Avenue Jules Renard - La Seyne-sur-Mer

Lignes

- 8 - La Seyne Centre / Blache (Toulon)
- 81 - Langevin / Le Mai ou Fabrégas

- **HÔPITAL CLEMENCEAU**
421, avenue du 1er Bataillon d'Infanterie du Pacifique - La Garde

Lignes

- 19 - Observatoire (Toulon) / Planquette (La Garde)
- 91 - Planquette (La Garde) / Oursinière (Le Pradet)
- 92 - Carthage (Carqueiranne) / Plaquette (La Garde)

Plus d'infos : reseaumistral.com

- **HÔPITAL SAINTE MUSSE**
(plan d'accès p.15)

► En voiture

- **En provenance de Toulon**

Autoroute A57 (Direction Nice), Sortie 3 « Le Tombadou »
Boulevard des Armaris, au carrefour, tournez à droite
Rue Henri Sainte Claire Deville

- **En provenance de Nice**

Autoroute A 57 (Direction Toulon), Sortie 3 « Le Tombadou »
Tournez à gauche, boulevard des Armaris, au carrefour, tournez à droite Rue Henri Sainte Claire Deville

► En taxi

Pour votre retour, vous pouvez appeler un taxi en vous adressant au Point d'accueil situé dans le hall principal de l'hôpital.

Vos obligations et règles de séjour

■ Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement, à l'exception des chiens-guides des personnes non-voyantes.

■ Calme et repos

Pour respecter le repos et le bien-être des autres usagers de l'hôpital, nous vous demandons d'utiliser avec discrétion les appareils de radio et de télévision. Vos visiteurs ne doivent pas troubler le repos des malades ni gêner le fonctionnement du service, ne doivent pas fumer dans l'enceinte de l'hôpital quels que soient les locaux.

■ Effets personnels

Il vous appartient d'apporter vos effets personnels : nécessaire de toilette, serviettes et gants, linge corporel, pantoufles, robe de chambre. Leur entretien n'est pas assuré par l'établissement à l'exception des patients en unités de soins de longue durée et résidents de l'E.H.P.A.D. (Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes).

■ Equipements hospitaliers

Le matériel de l'hôpital est coûteux et acheté sur des fonds publics. Respectez son usage, évitez toute détérioration et tout gaspillage. Il est interdit d'utiliser des appareils personnels de type électroménager (télévision, radio, ...) pour des raisons de sécurité..



■ Fleurs et plantes

La conservation de fleurs et plantes est déconseillée.

■ Hygiène alimentaire

Afin de préserver le confort et la sécurité de chacun, l'usage du vin et des boissons alcoolisées est interdit dans les locaux collectifs et dans les chambres (loi du 10/01/91 et décret du 29/05/92).

► Recommandations

La conservation dans votre chambre de denrées non consommées lors d'un repas entraîne un risque pour votre sécurité. Il en est de même pour la consommation de repas et/ou de produits alimentaires apportés par des personnes extérieures à l'établissement. Ces pratiques sont vivement déconseillées et engagent votre responsabilité.

■ Pourboires et cadeaux

Les pourboires, cadeaux ou gratifications au personnel ne sont pas autorisés.

■ Produits illicites

La consommation de tabac, d'alcool et de drogue est totalement interdite dans tous les locaux de l'établissement.

■ Respect des personnes et des croyances

Les patients ont le droit d'exprimer leurs croyances religieuses. Mais, si l'hôpital s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers, ces derniers ne peuvent récuser un agent du fait de son sexe, ses croyances ou son origine, ni exiger une adaptation du fonctionnement des services. De la même façon, l'expression des croyances doit rester dans le cadre de la sphère privée et ne pas porter atteinte à la tranquillité des autres patients.

■ Respect du personnel

Les différents personnels se doivent de vous assurer une écoute et un contact de qualité mais le respect se doit d'être réciproque. Même en cas de difficultés, il convient de s'adresser avec calme et courtoisie aux membres de l'équipe afin de faciliter le dialogue et la recherche d'une solution.

■ Respect des consignes d'hygiène

Les règles d'hygiène demandées par le personnel sont à suivre, autant par le patient que par les visiteurs (lavage des mains ...).

En cas d'isolement d'un patient, il est important de respecter les consignes affichées devant la chambre, ou indiquées par le personnel soignant.

■ Traitements médicaux en cours

L'établissement s'est engagé dans une démarche d'amélioration qualité du circuit du médicament, conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 6 avril 2011 relatif au management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse et aux médicaments dans les établissements de santé.

L'objectif est de garantir la sécurisation du circuit du médicament depuis la prescription par le médecin, à la dispensation par les pharmaciens jusqu'à l'administration par l'infirmière.

A son admission, tout patient hospitalisé doit remettre aux médecins ou aux infirmières du service

■ Téléphones portables

L'utilisation de téléphones portables dans l'enceinte peut être limitée ou interdite dans certaines zones. Le personnel hospitalier vous en informera.

■ Tenue vestimentaire

Les malades et les visiteurs circulant à l'intérieur de l'établissement doivent avoir une tenue vestimentaire décente (torse et pieds nus interdits).

■ Tabac (Lutte contre)

La fumée de tabac est dangereuse pour tous ceux qui la respirent, y compris les non-fumeurs. Le décret du 15 novembre 2006 interdit de fumer dans les locaux à usage collectif et en particulier dans les établissements de santé depuis le 1er février 2007.

L'Unité de Coordination de Tabacologie peut vous aider à cesser de fumer :

■ Hôpital de La Seyne-sur-Mer
Tél. 04 94 11 31 55

■ Hôpital Sainte Musse
Tél. 07 86 90 90 81
04 94 14 50 67

Une aide peut vous être également apportée au 0825 309 310 ou en consultant le site Internet : www.tabac-info-service.fr

le traitement personnel habituel (ordonnance et/ou médicaments).

Les prescriptions médicamenteuses usuelles sont réévaluées par les médecins du service à l'admission et les ordonnances de sortie tiennent compte du traitement avant hospitalisation.

En dehors des médicaments dispensés par le personnel soignant du service, aucun autre traitement n'est autorisé, sauf avis contraire de ce dernier.

Les éventuels dysfonctionnements en termes de prescription et d'administration sont à signaler par courriel à michel.brousse@ch-toulon.fr.

Personnels et intervenants

Nos personnels à votre service

L'équipe médicale est dirigée par un médecin responsable du service, assisté dans sa fonction par des praticiens hospitaliers et des internes en médecine.

L'équipe paramédicale est placée sous la responsabilité d'un cadre de santé.

Selon le cas, d'autres personnels spécialisés sont appelés à intervenir :

- Kinésithérapeute, manipulateur en électroradiologie, sage-femme, psychologue, diététicienne, assistante sociale, secrétaire médicale...
- Agents des services hospitaliers, brancardiers, cuisiniers, électriciens, plombiers, informaticiens, administratifs... tous participent directement ou indirectement à la qualité de votre prise en charge.



Les différents personnels ont des badges identifiés qui comportent des codes de couleur :

- Rouge : médecins, pharmaciens, biologistes, internes
- Vert : personnels d'encadrement, ingénieurs
- Bleu : agents techniques, logistiques, brancardiers, ...
- Violet : personnels de rééducation, médico-techniques, psychologues, sages-femmes, diététiciens, enseignants, éducateurs
- Blanc : infirmiers et infirmiers spécialisés, puéricultrices
- Gris : personnels administratifs, assistants de service social, secrétaires médicales
- Jaune : aides-soignants, auxiliaires de puériculture
- Noir : cadres de Direction

Visiteurs bénévoles

Différentes associations de bénévoles agréées par l'établissement, dont les membres sont identifiables par un badge, proposent des animations et des services dans le respect des convictions et des opinions de chacun.

Coordonnées des associations intervenant régulièrement auprès des patients :
(liste exhaustive avec coordonnées vous sera fournie sur simple demande) :

▶ Association "Les Blouses Roses" *

Tél. : 04 94 11 30 52
ou 06 61 52 35 67
lesblousesroses.toulon@gmail.com

▶ Association «Visites des Malades dans les Etablissements Hospitaliers» (V.M.E.H.) *

Tél. : 04.94.23.61.16
ou 06 17 90 76 64
vmeh-toulon@neuf.fr

▶ Association « Phonambule »

Tél. : 04 94 80 34 63
phonambule@wanadoo.fr
www.phonambule.net

▶ Association "Aidons la vie à l'hôpital" (A.V.H.)

Tél. : 04 94 26 44 12
ou 06 10 29 49 62

▶ Association "Les amis de Coste Boyère" *

Tél. : 04.94.21.57.61
ou 06 11 93 85 85

Autres intervenants

▶ Association Promo Soins *

Tél : 04 94 91 50 10
promo.soins.toulon@free.fr

▶ Union Nationale des Amis et des Familles de Malades Psychiques (U.N.A.F.A.M.) *

Tél : 04.94.20.50.08
83@unafam.org

▶ Association pour le Développement des Soins Palliatifs du Var (A.S.P. VAR) *

Tél : 04 94 65 99 27 (Hyères)
asp-var@wanadoo.fr

▶ La Ligue contre le Cancer*

Tél : 04 94 62 08 09
cd83@ligue-cancer.net

▶ Association « France Alzheimer » Var*

Tél : 04.94.09.30.30
Varalzheimer@wanadoo.fr

▶ Association « Vivre son Deuil » Provence-Var *

Tél : 04.94.20.69.12
vsd.provencevar@orange.fr

Association « Fibromyalgie, l'Avenir en Questions » *

Tél : 04.94.88.63.11
fibromyalgie.france.paca@gmail.com

Association d'Aide aux Victimes d'Infractions du Var (A.A.V.I.V.) *

Tél : 04.98.00.46.80
aaviv@wanadoo.fr

* Associations assurant une permanence à la
« Maison des Usagers »
Hall de l'Hôpital Sainte Musse : 04 94 14 52 38

Votre sortie



Formalités de sortie

Selon le cas, l'équipe médicale vous remettra à votre sortie : une ordonnance, un arrêt de travail, un bon de transport, un résumé de votre séjour. Elle adressera à votre médecin traitant un compte rendu détaillé de votre hospitalisation.

Avant votre sortie, muni du bon de sortie établi dans le service, présentez-vous au Service des Entrées (à l'hôpital Sainte Musse au même étage que le service d'hospitalisation face à l'ascenseur central C) pour compléter si besoin votre dossier administratif, obtenir un bulletin de situation (justificatif officiel d'hospitalisation) et, le cas échéant, régler les frais restant à votre charge. En cas de non-règlement, une facture sera émise et recouvrée par le Trésor Public.

Dossier médical

A la fin de votre séjour, une copie des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins vous sera remise directement ou, sur votre demande, au médecin que vous aurez désigné. La loi du 4 mars 2002 vous permet désormais d'accéder directement à votre dossier médical. Vous pouvez également demander qu'il soit communiqué au médecin de votre choix. Adressez-vous au secrétariat médical du service d'hospitalisation.



Conservation des dossiers

Les délais légaux de conservation des archives médicales (décret du 4 janvier 2006) sont fixés à :

- 20 ans, quelle que soit la pathologie
- Jusqu'au 28e anniversaire pour les mineurs
- 10 ans dans le cas d'un décès.



■ Questionnaire de séjour

Un questionnaire de séjour vous offre la possibilité de nous faire part de votre avis sur votre hospitalisation.

De plus, notre établissement participe chaque année à une mesure nationale qui vise à recueillir par téléphone l'opinion des patients 15 jours après leur sortie d'hospitalisation. Vous serez peut-être sollicité en cours de séjour pour exprimer votre accord ou votre refus d'être contacté dans le cadre de cette enquête téléphonique.



■ Ambulances et transports sanitaires

Le retour à domicile s'effectue l'aide d'un véhicule personnel dans la plupart des cas. Seul le retour par ambulance, taxi ou véhicule sanitaire léger (VSL) relevant d'une prescription médicale est pris en charge par la Sécurité Sociale.

Vous disposez alors du libre choix de la société de transport sanitaire. Si vous êtes dans l'impossibilité d'exercer ce choix, l'établissement fera appel à un prestataire figurant sur une liste agréée par la Préfecture.

Droits et information du patient

■ 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 oeuvre 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 résumé de la Charte est affiché dans chaque chambre. L'intégralité du texte ainsi qu'une version en braille pour les non-voyants et en différentes langues sont disponibles sur demande auprès du cadre de santé du service d'hospitalisation ou du cadre de santé de garde.

D'autres chartes spécifiques existent également : celles de l'enfant, de la personne âgée, de l'usager en santé mentale. Toutes les chartes sont disponibles sur le site www.sante.gouv.fr.

Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (C.R.U.Q)

Cette commission est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches ainsi que de leur prise en charge. Elle 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.

Composition de la commission

- Le directeur du C.H.I.T.S., président ou son représentant
- 1 médiateur médical titulaire ou son suppléant
- 1 médiateur non médical titulaire ou son suppléant
- 2 représentants des usagers titulaires ou 2 suppléants
- 1 représentant du président de la Commission Médicale d'Etablissement.
- 1 représentant de la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques ou son suppléant.

La composition nominative de cette instance peut vous être communiquée sur simple demande auprès de la Direction de l'établissement
Tél. 04 94 14 55 33

En dehors de cette commission, toute expression d'une plainte peut également :

- Être exprimée par courrier auprès du directeur de l'établissement à l'adresse suivante :
Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier Intercommunal
Toulon - La Seyne-sur-Mer
CS 31412 - 83056 Toulon Cedex
- Être formulée et faxée au sein du service de prise en charge (contacter le cadre du service),
- Être formulée et faxée auprès de la Direction des affaires médicales, des relations avec les usagers et de la recherche clinique.

Contact : Viviane PIEDCOQ,
télécopie 04 94 14 55 34

La commission peut être saisie

Par écrit

- Soit directement par l'utilisateur, le patient hospitalisé ou l'un de ses proches
- Soit par le représentant légal de l'établissement.

Par téléphone

Tél. 04 94 14 55 33

Maison des Usagers

La Maison des Usagers, espace dédié aux patients, aux familles ou à leurs proches, est un espace d'accueil, d'échanges, d'écoute, d'expression et d'information.

Elle est également un lieu pour renseigner les usagers sur les démarches de médiation organisées par les représentants de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge.

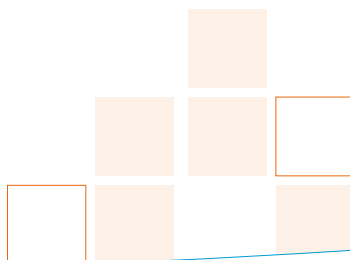
Ses locaux sont situés dans le Hall de l'hôpital Sainte Musse. Les permanences sont assurées par les associations et les représentants d'usagers qui oeuvrent au sein de nos structures, ainsi que par des membres ou représentants de l'équipe de Direction, **du lundi au vendredi, de 14h00 à 18h00.**

Le planning mensuel des permanences est affiché à l'entrée de la structure. Il est disponible sur le site Internet www.ch-toulon.fr. Il peut également vous être communiqué en vous adressant au cadre du service.

Contacts :

Maison des Usagers : Tél. 04 94 14 52 38

Représentants des usagers : Tél. 04 94 14 55 33



■ Charte de la personne âgée dépendante



■ Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

■ Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

■ Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

■ Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

■ Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

■ Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

■ Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

■ Charte de l'enfant hospitalisé

- L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

■ Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

■ Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

■ Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

■ Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

■ La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

■ Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

■ L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

- Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



Reclamations et plaintes

Ces règles sont inscrites dans le Code de la Santé Publique, de l'Art. R. 1112-91 à l'Art. R. 1112-94.

► Art. R. 1112-91 :

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

► Art. R. 1112-92 :

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

► Art. R. 1112-93 :

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

► Art. R. 1112-94 :

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



Commission de Conciliation et d'Indemnisation (C.C.I.)

Si vous vous estimez victime d'un dommage imputable à une action de prévention, de diagnostic ou de soins, vous pouvez saisir directement la Commission de Conciliation et d'Indemnisation de la région PACA. Cette instance, instaurée par la loi du 4 mars 2002, a pour mission de faciliter le règlement amiable des litiges relatifs aux accidents médicaux, aux affections iatrogènes et aux infections nosocomiales ainsi que le

règlement des autres litiges entre usagers et professionnels de santé.

Commission de Conciliation et
d'Indemnisation des Accidents Médicaux de
Provence Alpes Côte d'Azur
235, cours Lafayette
69451 LYON Cedex 06
Tél : 04 72 84 04 51
Fax : 04 72 84 04 5



Loi informatique et libertés

Le Centre Hospitalier de Toulon La Seyne-sur-Mer dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement le séjour de ses patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service ou de l'établissement, ceci dans le strict respect du secret professionnel et du secret médical. Sauf opposition justifiée de votre part, les renseignements vous concernant, recueillis à l'occasion de votre consultation ou de votre hospitalisation pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage administratif et médical de l'établissement et dans la limite de leurs attributions à votre caisse d'assurance sociale, à votre organisme d'assurance complémentaire, à votre médecin traitant ou aux professionnels de santé impliqués dans votre prise en charge. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical. Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi « Informatique et libertés » (article 26, 34 et 40 de la loi n° 78 - 17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés), vous possédez un droit d'accès et de rectification sur ces renseignements. Vous pouvez demander à exercer ce droit par courrier au Directeur du Centre Hospitalier de Toulon La Seyne-sur-Mer.

Soins psychiatriques sans consentement

Une unité de soins psychiatriques sans consentement est installée à l'hôpital Sainte Musse, une autre à l'hôpital de La Seyne-sur-Mer. Il existe deux modes de soins psychiatriques sans consentement d'un patient présentant des troubles mentaux nécessitant des soins immédiats qui l'empêchent de donner son consentement :

- D'une part, les soins psychiatriques à la demande du représentant de l'Etat prononcée par arrêté préfectoral sur la base d'un certificat médical circonstancié
- D'autre part, les soins psychiatriques sur décision du Directeur de l'Etablissement ou en cas de péril imminent : membre de la famille ou d'une personne capable d'agir dans l'intérêt du patient, en l'absence de tiers si péril imminent. Les recours peuvent être effectués par simple requête devant le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu où est situé l'établissement.

La Commission Départementale des Soins Psychiatriques dont la mission est d'examiner la situation des personnes hospitalisées en raison de troubles mentaux, au regard du respect des libertés individuelles et de la dignité des personnes peut également être saisie par le patient.



■ Mineurs et majeurs protégés

Les adultes qui exercent l'autorité parentale doivent signer une autorisation de soins dès l'admission. La sortie de l'hôpital des mineurs ne peut s'effectuer sans l'accord du ou des titulaires de l'autorité parentale (père, mère ou tuteur légal), sauf s'il s'agit d'une personne mineure qui a tenu à garder le secret sur son état de santé ou dont les liens familiaux sont rompus dans les conditions prévues par la loi du 4 mars 2002.

■ Information sur votre état de santé

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut dispenser le professionnel de santé de cette obligation. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peuvent être pratiqués sans votre consentement libre et éclairé.

Ce consentement peut être retiré à tout moment. En revanche, si vos décisions mettent votre vie en danger, il est du devoir du médecin de tout faire pour vous convaincre d'accepter les soins qui s'imposent.

■ Hospitalisation des enfants et des adolescents

L'hospitalisation des enfants et des adolescents est encadrée par de nombreux textes : charte européenne, réglementation, conditions de prise en charge spécifiques à l'établissement, information générique, études diverses, etc. Les services de pédiatrie et d'urgences du Centre Hospitalier Toulon La Seyne-sur-Mer se tiennent à votre disposition pour vous permettre de prendre connaissance de ces éléments.

■ Directives anticipées

La loi du 22 avril 2005, dite «loi Léonetti», relative aux droits des malades et à la fin de vie permet à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées.

Il s'agit d'instructions écrites données par avance par une personne majeure consciente, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer ensuite sa volonté. Elles sont alors prises en considération, en cas d'hospitalisation, pour toute décision et notamment lorsqu'est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné, ou encore la prolongation artificielle de la vie. Sur ce document écrit, daté et signé, l'identité du patient doit être clairement indiquée. Ces directives anticipées sont valables trois ans et renouvelables. Le patient peut à tout moment les révoquer, les modifier partiellement ou totalement. Ces directives anticipées sont conservées soit dans le dossier du patient au centre hospitalier, soit dans celui constitué par son médecin traitant. Le patient peut également les conserver lui-même ou les remettre à sa personne de confiance, à un membre de sa famille ou à un proche. Dans ce cas, il sera mentionné dans son dossier médical l'existence des directives anticipées et le nom de la personne qui les détient.

Un formulaire permettant ce recueil est annexé à ce livret.





Accueil - Ecoute - Informations - Conseils - Soutien

■ Bienvenue à la Maison des Usagers

La Maison des Usagers est l'espace dédié aux patients, à leurs familles et à leurs proches, pour recevoir et partager informations et conseils, mais aussi échanger et s'exprimer.

Les associations et les représentants d'usagers ainsi que des représentants de la Direction de l'établissement, vous y accueillent dans le respect de l'anonymat et la confidentialité.

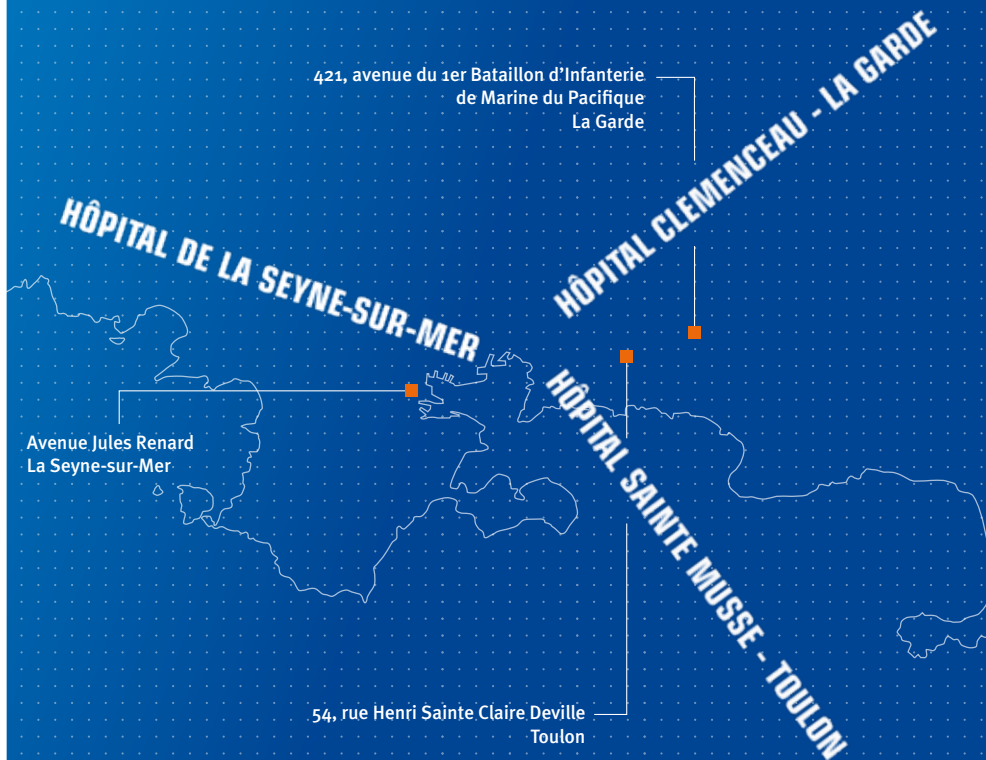
Un espace documentaire y est également disponible, en libre accès, afin de vous informer sur l'organisation de l'hôpital, l'offre de soins, les droits du patient et de ses proches, la prévention, etc...

On peut aussi se renseigner sur les démarches de médiation afin de faciliter l'expression de vos attentes auprès des instances compétentes, dans le respect du droit des usagers.

Venez nous rencontrer à l'Hôpital Sainte Musse
dans le grand hall, à proximité de la banque d'accueil
du lundi au vendredi de 14 heures à 18 heures (accès libre)

Planning des permanences affiché à l'entrée de la structure,
disponible auprès des cadres des services ou sur www.ch-toulon.fr

Tél. 04 94 14 52 38



C.H.I.T.S.
 CS 31412
 83056 Toulon Cedex
 Tél. : 04 94 14 50 00
 Courriel : dg@ch-toulon.fr

