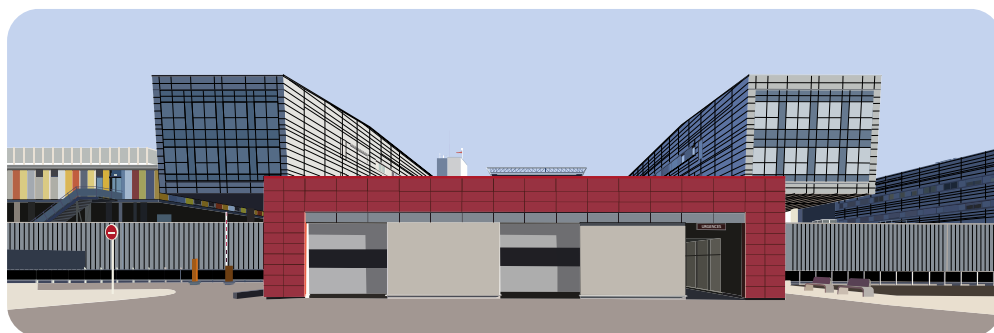
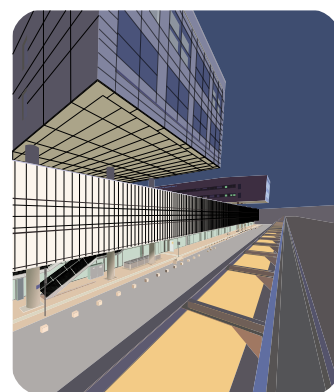
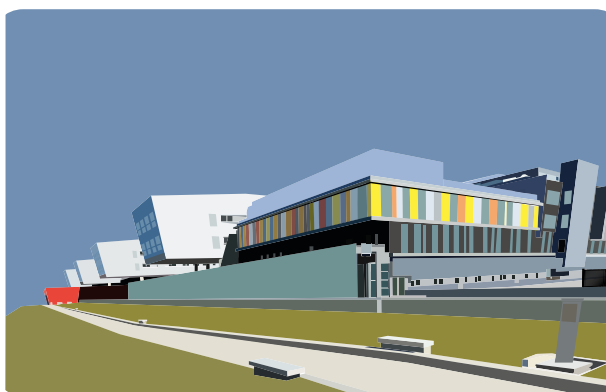
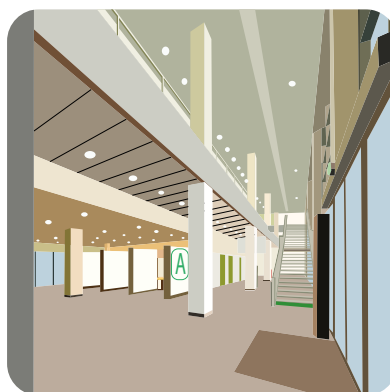


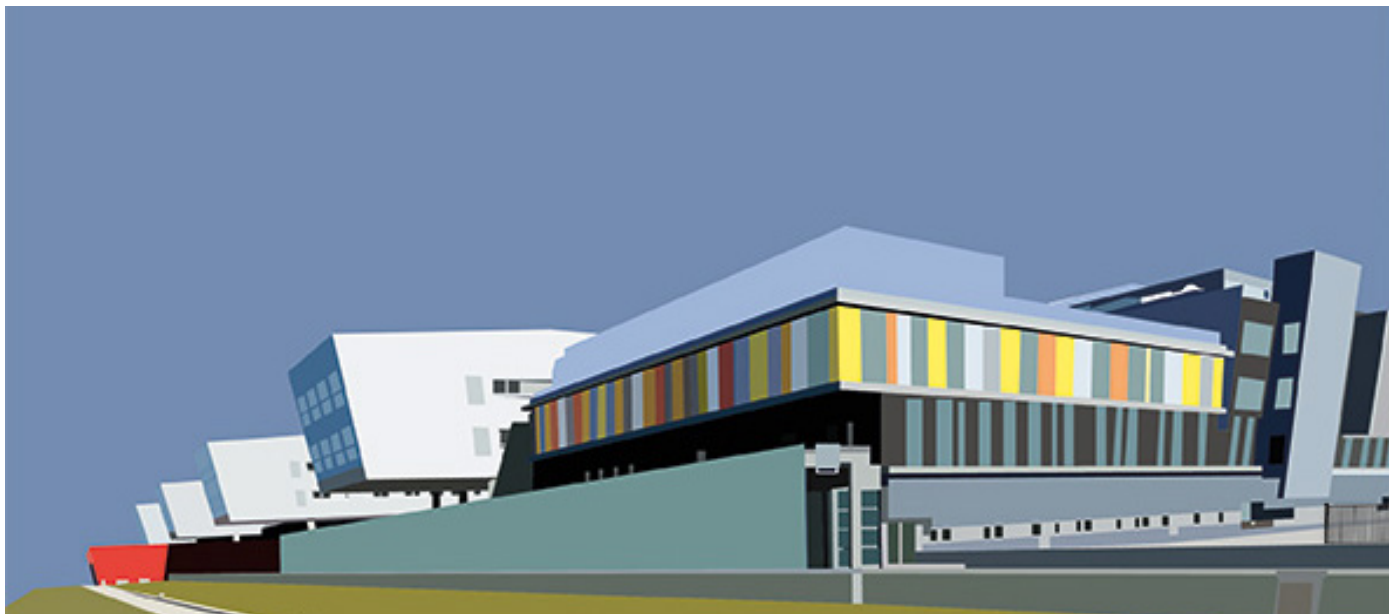
CENTRE HOSPITALIER sudfrancilien

LIVRET D'ACCUEIL PATIENT



SOMMAIRE

I. Le Centre Hospitalier Sud Francilien en bref	5	VIII. Infos santé	39
1- Chiffres clés		1- Ecoles pour les patients	
2- Les pôles médicaux			
II. Vous repérer	7	IX. Psychiatrie	41
1 - Plan général		1- Adultes	
2- Accès		2- Psychiatrie infanto-juvénile	
		3- L'hospitalisation en psychiatrie	
III. Formalités administratives	9	X. Réseaux et associations partenaires	43
1- Admission en hospitalisation		1- Réseaux de soins	
2- La tarification des consultations et des actes		2- Associations partenaires	
3- Prise en charge et frais d'hospitalisation			
4- Les frais supplémentaires			
5- Des formalités adaptées à votre séjour			
IV. Votre séjour	13		
1- Les Préparatifs			
2- Repères pratiques			
3- Votre confort			
4- Le stationnement			
5- Des professionnels de santé à votre service			
6- A vos côtés pendant votre séjour			
V. Votre sortie	19		
Repères			
VI. L'hôpital et vous	21		
1- Vos droits			
2- Vos devoirs			
3- Les engagements de l'établissement et ses professionnels de santé			
4- Ils vous représentent			
5- Principes fondamentaux encadrant les relations usager et professionnel			
de santé en milieu hospitalier (les chartes)			
6- Réutilisation des données de santé pour la recherche, les études et l'évaluation			
VII. Qualité et sécurité des soins	34		
1- Indicateurs			
2- La surveillance sanitaire			
3- Vous et vos médicaments à l'hôpital			



Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite aujourd'hui une prise en charge au Centre Hospitalier Sud Francilien.

Afin de vous accompagner au mieux dans ce moment particulier, l'ensemble du personnel s'efforcera de tout mettre en œuvre pour vous apporter des soins individualisés de qualité et rendre votre séjour le plus agréable possible.

Ce livret, à votre intention et à celle de vos proches, a été réalisé pour faciliter vos démarches administratives et vous permettre de mieux connaître notre établissement.

Pour nous aider à toujours progresser dans la voie de la qualité, vos suggestions nous seront précieuses. Aussi, n'hésitez pas à renseigner à la fin de votre séjour le questionnaire de sortie qui vous est proposé.

Espérant que ce support d'information contribuera à répondre à vos éventuelles interrogations, je m'associe à l'ensemble du personnel pour vous souhaiter un prompt rétablissement.

Le Directeur

I - LE CENTRE HOSPITALIER EN BREF

Le groupement hospitalier Sud Francilien se structure autour :

- De l'**hôpital Sud Francilien** d'une capacité d'un millier de lits et de places à la jonction de Corbeil-Essonnes et d'Evry,
- D'un **Etablissement d'Hébergement Pour Personnes Agées Dépendantes**,
- D'**unités d'accueil de jour en psychiatrie et en psychiatrie infanto-juvénile** implantées en ville (Hôpitaux de jour, Centres Médico-Psychologiques et Centres d'Accueil Thérapeutiques à Temps Partiel),
- De **deux services de médecine pénitentiaire** assurant la prise en charge médicale, psychologique et psychiatrique des détenus de la Maison d'Arrêt de Fleury-Mérogis.

Il assure la formation initiale et continue de professionnels de santé dans son Institut de **Formations Paramédicales (IFPM)**.

CHIFFRES CLEFS



3 800 professionnels exercent au Centre Hospitalier Sud Francilien.



1 113 lits et places (52% en médecine, 15% en psychiatrie, 9.5% en Chirurgie, 10% en obstétrique, 7% en EHPAD, 6% en Soins de suite et de Réadaptation)



14 salles d'opération

1 bloc obstétrical comprenant 8 salles d'accouchement et 2 salles de césariennes



24 lits de réanimation



6 salles de radiologie



3 salles d'échographies



98 988 séjours hospitaliers (MCO, psychiatrie, SSR, EHPAD) dont 58 524 séjours en Médecine (59%), 11 811 séjours Chirurgie (12%), 11 192 Obstétrique (11%)



110 410 passages aux urgences soit 302/jour en moyenne



4 757 naissance dans la maternité de type 3 de l'établissement



12 340 interventions chirurgicales



Plus de 400 000 consultations en Médecine, Chirurgie, Obstétrique (hors urgences)



424.2 M€ de budget d'exploitation (pour le budget principal)

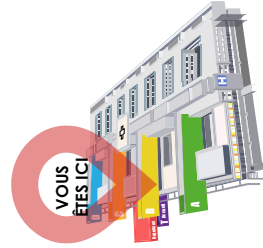
I - LE CENTRE HOSPITALIER EN BREF

PÔLES	SPÉCIALITÉS	SPÉCIALITÉS
ANESTHÉSIOLOGIE RÉANIMATION URGENCES SAMU-SMUR	<ul style="list-style-type: none"> • Réanimation, unité de surveillance continue et prélèvement d'organes • Anesthésie 	<ul style="list-style-type: none"> • SAMU-SMUR et CESU • Urgences adulte • Médecine légale
FEMME - MÈRE - EN-FANT	<ul style="list-style-type: none"> • Gynécologie • Maternité • Néonatalogie • Procréation Médicalement Assistée 	<ul style="list-style-type: none"> • Pédiatrie • Pédopsychiatrie • Bloc opératoire naissances • Centre de planification familiale
MÉDECINE	<ul style="list-style-type: none"> • Hôpital de jour pluridisciplinaire de médecine • Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) 	<ul style="list-style-type: none"> • Maladies infectieuses • Médecine polyvalente & gériatrique • Rhumatologie • Dermatologie
MÉDECINE DE SPÉCIALITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Cardiologie • Endocrino-diabétologie • Néphrologie • Neurologie • Pneumologie 	<ul style="list-style-type: none"> • Hépto-Gastro-Entérologie • Oncologie • Hématologie • Maladies infectieuses • Centre de Coordination en cancérologie (CCC)
PSYCHIATRIE ADULTE	<ul style="list-style-type: none"> • 91G10 (Vigneux-sur-Seine) • 91G11 (Yerres) ; • 91G12 (CorbeilEssonnes) ; • 91G13 (Évry) 	<ul style="list-style-type: none"> • Unité Psychiatrique de Liaison Intersectorielle (UPLI) • Unités intersectorielles (unité postcure)
CHIRURGIE	<ul style="list-style-type: none"> • ORL - Maxillo-Faciale, odontologie • Orthopédie • Ophtalmologie • Chirurgie digestive et viscérale 	<ul style="list-style-type: none"> • Chirurgie bariatrique • Chirurgie urologique • Unité de chirurgie ambulatoire • Bloc chirurgicaux lourds et ambulatoires
MÉDICO-TECHNIQUE ET FONCTIONS TRANSVERSALES	<ul style="list-style-type: none"> • Biologie médicale • Anatomopathologie • Imagerie • Médecine nucléaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Pharmacie et stérilisation • Procréation Médicalement Assistée • Unité Fonctionnelle d'Hygiène Hospitalière et de Lutte contre les Infections Nosocomiales (UFHHLIN)
SANTÉ PUBLIQUE ET SOINS DE SUITE	<ul style="list-style-type: none"> • Soins de Suite et Réadaptation • UCSA (Médecine pénitentiaire) • SMPR (Psychiatrie pénitentiaire) 	<ul style="list-style-type: none"> • CSAPA (Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie) de la Maison d'Arrêt de Fleury-Merogis • Addictologie • Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMASP) • PASS (Permanences d'Accès aux Soins de Santé)

II - VOUS REPÉRER

1 - PLAN GÉNÉRAL

A	B	C	T	D
<p>REZ-DE-CHAUSSÉE</p> <ul style="list-style-type: none"> - ASSOCIATIONS - CAISSES-ADMISSIONS - CUITES - DOSSIERS MÉDICAUX (communication) - CONSULTATIONS : <ul style="list-style-type: none"> - Chirurgie vasculaire - Chirurgie viscérale - Diagnostic ante natal - Hépatogastro-entérologie - Néonatalogie - Pédiatrie - Phlébologie - Stomatologie - Urologie (Chirurgie) - Centre de santé sexuelle JIVG - EXPLORATIONS : <ul style="list-style-type: none"> - EEG DE PÉDIATRIE - MATERNITÉ - Drépanocytose (Accueil) <p>1^{ER} ÉTAGE HOSPITALISATION/SECRETARIATS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bloc opératoire - Bloc gynéco - obstétrique - Néonatalogie (Réanimation et soins intensifs) - URGENCES GYNÉCOLOGIQUES <p>2^{ME} ÉTAGE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administration - Relations avec les usagers <p>3^{ME} ÉTAGE HOSPITALISATION/SECRETARIATS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grossesses à risque - Gynécologie - Maternité - Suites de couche <p>4^{ME} ÉTAGE HOSPITALISATION/SECRETARIAT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Néonatalogie (unité parents/enfants) - Pédiatrie : <ul style="list-style-type: none"> - Hospitalisation (Petits/Ados) - Hôpital de Jour - Secrétariat - Troubles de l'Apprentissage Scolaire (TASS) 	<p>REZ-DE-CHAUSSÉE</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAISSES-ADMISSIONS - CONSULTATIONS : - Anesthésie - Anti-douleur - Ophtalmologie - ORL & Chirurgie Maxillo-Faciale - Orthopédie - Rhumatologie - Radiologie Interventionnelle - Stomatologie - CHIRURGIE AMBULATOIRE - EXPLORATIONS : <ul style="list-style-type: none"> - Ostéodensitométrie - MAISON MÉDICALE DE GARDE - SECRETARIATS : <ul style="list-style-type: none"> - Orthopédie - Ophtalmologie - ORL / Stomatologie - PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ/PASS <p>1^{ER} ÉTAGE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coronarographie (bloc opératoire) - Urgences Pédiatriques <p>2^{ME} ÉTAGE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Psychiatrie adulte (unités 4 et 5) - Unité de Psychologie Clinique <p>3^{ME} ÉTAGE HOSPITALISATION/SECRETARIATS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chirurgie ORL/Maxillo-Faciale - Chirurgie Orthopédique - Chirurgie Vasculaire - Chirurgie Visérale - Unité Péri-Opératoire de Gériatrie <p>4^{ME} ÉTAGE HOSPITALISATION/SECRETARIATS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chirurgie Urologique - Hépatogastro-entérologie - Unité de Court Séjour Médecine - UCSMIC - Gériatrie (SSR Gériatrique) 	<p>REZ-DE-CHAUSSÉE</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAISSES-ADMISSIONS - PC SÉCURITÉ - SERVICE SOCIAL - CONSULTATIONS : - Cardiologie - Endocrin-Diabétologie - Neurologie - Néphrologie - EXPLORATIONS : <ul style="list-style-type: none"> - Cardiologie Echographies ; holter, épreuves d'effort - Neurologie EEG, EMG - HÔPITAL DE JOUR MULTI-SPECIALITÉS : - Cardiologie - Dermatologie - Drépanocytose - Endocrin-Diabétologie - Hépatogastro-entérologie - Médecine polyvalente & Gériatrie Aiguë - Neurologie - Rhumatologie - HÔPITAL DE JOUR Pieds diabétiques - SECRETARIAT Cardiologie <p>1^{ER} ÉTAGE SORTIE APRÈS 20H</p> <ul style="list-style-type: none"> - Don d'organes/tissus (Coordination) - Unité de Soins Intensifs de Cardiologie (USIC) - Réanimation (3 et 4) - Urgences Adultes & secrétariat - Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD) - Unité Médicale Post Urgences (UMPU) <p>2^{ME} ÉTAGE HOSPITALISATION/CONSULTATIONS/SECRETARIATS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Médecine physique/ Locomoteur/Neurologie - Réadaptation cardio-vasculaire - Psychiatrie adulte (unités 2 et 3) - Ethnopsychiatrie (consultation) <p>3^{ME} ÉTAGE HOSPITALISATION/SECRETARIATS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cardiologie (Hospitalisation/Education thérapeutique) - Dermatologie - Infectiologie & maladies tropicales - Médecine physique/ Locomoteur/Neurologie - Réadaptation cardio-vasculaire - Rhumatologie <p>4^{ME} ÉTAGE HOSPITALISATION/SECRETARIATS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Court séjour Gériatrique- Consultation mémoire - Endocrin-diabétologie (Education thérapeutique / Hôpital de jour) - Unité de Médecine polyvalente 	<p>NIVEAU-1</p> <ul style="list-style-type: none"> - FUNÉRAIRIUM (AST) - RÉTROCESSION DES MÉDICAMENTS (Pharmacie à Usage Intérieur) <p>REZ-DE-CHAUSSÉE</p> <ul style="list-style-type: none"> - ACCUEIL CENTRAL - SERVICES : <ul style="list-style-type: none"> - Conciergerie Happytal, Télécom services, Cafétéria publique... - EXPLORATIONS : <ul style="list-style-type: none"> - Accueil Sein - Imagerie médicale (radiologie ; scanner ; IRM...) - Médecine nucléaire - Endoscopies digestives - CONSULTATIONS : <ul style="list-style-type: none"> - Radiologie interventionnelle - Recherche clinique (unité) - Centre d'aide Médicale à la Procréation Assistée (PMA) - SALON SORTIE AVANT 12H 	<p>REZ-DE-CHAUSSÉE</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAISSES-ADMISSION - MAISON DES USAGERS - Biologie médicale (Prélèvements sang & urine) - Consultations - Addictologie - Apnée du sommeil - Dermatologie - Drépanocytose - Douleurs & Soins palliatifs - Hématologie - Maladie Infectieuses - Médecine Polyvalente et gériatrique - Mémoire - Oncologie - Pneumologie & Allergologie - Psychotraumatisme - Post Urgence Psychiatrique - Radiothérapie (Suivi) - Toxicomanie et VIH - Hygiène (Laboratoire) <p>HÔPITAL DE JOUR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hématologie - Néphrologie-Dialyse - Oncologie - Explorations - Pneumologie (Apnée du sommeil, EFR/ fibroscopie bronchique) - SERVICE SOCIAL <p>1^{ER} ÉTAGE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anatomie et cytologie pathologiques - Biomédical (Atelier) - Centre de Coordination Cancérologie (CC) - Consultations Médico-Judiciaires (UCMJ) - Réanimation (Modules 1 et 2) - Secrétariat Dermatologie - Urgences Psychiatriques (UPLI) <p>2^{ME} ÉTAGE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Psychiatrie adulte (unité 1) <p>3^{ME} ÉTAGE HOSPITALISATION/SECRETARIATS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hématologie - Néphrologie - Pneumologie - Oncologie - ECOLE DE L'ASTHME (Pneumologie) <p>4^{ME} ÉTAGE HOSPITALISATION/SECRETARIAT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Neurologie (UNV et USINV)



II - VOUS REPÉRER

2 - ACCÈS

Accès public principal

RN7 - 40, avenue Sege Dassault - 91100 Corbeil-Essonnes - **01 61 69 61 69** (standard)

Accès réservés

- **Fournisseurs** : RD 91 - 4 av, Strathkelvin - 91100 Corbeil-Essonnes
- **Personnel** : RD 91 - 2 av ,Strathkelvin- 91100 Corbeil-Essonnes
- **SAMU/SMUR & ambulances** : rue Pierre Fontaine - 91000 Evry

Circulations douces et transports en commun

L'hôpital général est desservi par un réseau de circulations douces (voies cyclistes et piétonnes). Il est engagé dans un plan de déplacements respectueux de l'environnement.

RER D (Melun - Malesherbes - Corbeil-Essonnes) : Station du « **Bras de fer** » à Evry

BUS 402 (ligne Epinay-sur-Orge/Le Coudray-Montceaux) : arrêt « **Hôpital Sud Francilien** »

BUS 401 (ligne St Michel-sur-Orge/Corbeil-Essonnes) : arrêt « **Rond-Point Hôpital** »

CONTACTS ET ADRESSES UTILES

• Hôpital Sud Francilien

40, avenue Serge Dassault
91106 Corbeil-Essonnes Cedex
01 61 69 61 69

• Maison d'Accueil Galignani pour personnes âgées (EHPAD)

15, Bd Henri Dunant
91100 Corbeil-Essonnes
01 61 69 66 80

• Institut de Formations Paramédicales (IFPM)

- Institut de Formation en Soins Infirmiers
- Institut de Formation d'Aide Soignant
- Institut de Formation d'Auxiliaire de Puériculture
- Institut de Formation de Manipulateurs en Electro-Radiologie

2, rue Pierre Fontaine - 91000 Evry-Courcouronnes
01 61 69 66 15

III - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Dès l'annonce de votre hospitalisation, vous devez vous présenter aux guichets des admissions-caisses pour établir les formalités administratives. Le cas échéant vous pouvez faire cette démarche le jour de votre hospitalisation.

Cette démarche est indispensable pour la prise en charge financière de votre hospitalisation.

Le service des admissions-caisses est à votre disposition pour vous aider à remplir votre dossier et vous apporter toutes les précisions et explications dont vous avez besoin. Si votre état de santé ne vous permet pas de vous déplacer, un membre de votre entourage peut le faire à votre place.

Des démarches complémentaires doivent également être faites le jour de la sortie.

Les documents à présenter le jour de votre arrivée (à défaut, vous devrez régler tout ou une partie des frais)

- **Une pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, carte de séjour, titre de circulation, livret de famille pour les enfants mineurs),
- **Votre carte vitale** ou l'attestation papier l'accompagnant ou encore votre attestation AME (Aide Médicale d'Etat),
- **Votre carte d'adhérent à une mutuelle ou votre attestation CMU** (Couverture Maladie Universelle) complémentaire.
- **Un justificatif de domicile** (facture de gaz, électricité, quittance de loyer, attestation d'hébergement),
- Les noms et numéros de téléphone des personnes à prévenir en cas de besoin
- Une adresse mail valide

1- LA TARIFICATION DES CONSULTATIONS ET DES ACTES

Les tarifs des consultations et des actes (examens de radiographies, endoscopies digestives, prélèvements et analyses pratiqués par le laboratoire...) sont ceux de l'Assurance Maladie. Ces tarifs sont consultables aux guichets caisses-admissions, sur les terminaux multimédia dans les chambres d'hospitalisation et sur le site internet www.chsf.fr

La présentation de votre carte vitale facilite les démarches de prise en charge des frais de consultation ou d'acte. Pour le remboursement de la part supplémentaire non prise en charge par l'Assurance Maladie, la présentation de votre carte de mutuelle facilite également les démarches.

LA TARIFICATION LIBÉRALE

Certains Praticiens Hospitaliers du CHSF ont conclu une convention qui leur permet d'exercer à titre libéral, au sein de l'établissement au maximum deux demi-journées par semaine. Tous ces praticiens ont également des créneaux d'actes et de consultations à titre public.

- **Si vous vous rendez à l'hôpital pour une consultation à titre libéral, vous payez directement les honoraires au médecin.** Ce dernier doit vous avoir informé au préalable du tarif de sa consultation. Le remboursement s'effectue sur la base du tarif agréé par l'Assurance Maladie. Concernant la part prise en charge par votre mutuelle, il vous est conseillé de vous informer sur les conditions de remboursement des frais.

- Si vous vous rendez à l'hôpital pour **un acte technique à titre libéral** : l'acte technique sera réglé directement au professionnel ; le forfait technique est pris en charge par l'Assurance Maladie ou à votre charge si vous n'êtes pas assuré social.

Dans les deux cas exposés ci-dessus, vous devez obligatoirement vous inscrire aux guichets des admissions-caisses et fournir vos justificatifs d'Assurance Maladie et mutuelle en cas d'examen complémentaire (analyses de biologie médicale par exemple).

III - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

L'IDENTITO-VIGILANCE : UN ENGAGEMENT DU CHSF

Les équipes du CHSF mènent une politique d'information et de prévention active pour sécuriser votre parcours de soins afin d'éviter les délits liés à l'usurpation d'identité. La présentation des justificatifs d'identité qui vous sont demandés (ou demandés à un proche qui vous représente en cas d'incapacité de vous déplacer au guichet caisse-admission) nous aide à vous protéger ou à protéger vos proches.

Il vous est demandé de présenter :

- une pièce d'identité,
- un justificatif de couverture sociale (carte vitale ou son attestation)

A défaut, vous devrez acquitter l'intégralité des frais.

2- PRISE EN CHARGE ET FRAIS D'HOSPITALISATION

VOUS ÊTES PRIS EN CHARGE À 100% PAR L'ASSURANCE MALADIE

Les frais de séjour, en rapport avec le 100%, sont pris en charge à 100% par l'Assurance Maladie. Toutefois, le forfait journalier et le ticket modérateur forfaitaire, selon le tarif en vigueur, est à votre charge ou à celle de votre mutuelle selon le contrat souscrit. Dans ce cas, vous devez fournir une attestation de votre prise en charge par votre mutuelle.

Vous n'avez pas à régler le forfait journalier et le ticket modérateur forfaitaire dans certains cas particuliers (maternité et grossesse de plus de 6 mois, accident du travail, maladies professionnelle...)

Pour plus d'information, vous pouvez vous adresser au service des Admissions.

VOUS N'ÊTES PAS PRIS EN CHARGE À 100% PAR L'ASSURANCE MALADIE

L'établissement se fera régler 80% des frais de séjour directement par l'Assurance Maladie. Les 20% restants ainsi que le forfait journalier, selon le tarif en vigueur, demeurent à votre charge ou à celle de votre mutuelle selon le contrat souscrit.

Dans ce cas, vous devez fournir une carte de mutuelle à jour.

Les tarifs des frais de séjours sont affichés aux guichets admissions-caisses et consultables sur les terminaux multimédias dans les chambres, ainsi que sur le site www.chsf.fr

LE FORFAIT JOURNALIER

Il constitue votre contribution minimale réglementaire aux dépenses hôtelières. Vous devez le régler le jour de votre départ, lors de l'accomplissement des formalités au service des Admissions (frais de séjour).

Certaines mutuelles prennent en charge le forfait journalier. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle ou auprès du guichet admissions-caisse de votre pôle de soins.

LE TICKET MODÉRATEUR FORFAITAIRE

Il s'agit de la somme à régler pour tout acte technique supérieur ou égal à 120 €.

3- LES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

LES FRAIS DE TRANSPORT SANITAIRE (AMBULANCE, VÉHICULE SANITAIRE LÉGER)

Si votre état de santé le nécessite, le médecin vous remettra une prescription médicale (bon de transport). Le choix de la compagnie d'ambulance vous appartient. En cas d'absence de choix, le Centre Hospitalier Sud Francilien se réfère à une liste de garde des transports sanitaires.

Vous pouvez consulter les tarifs des différents moyens de transport sur notre site internet www.chsf.fr

III - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

VOUS ÊTES PRIS EN CHARGE À 100% PAR L'ASSURANCE MALADIE

Vous n'avez pas à avancer les frais.

VOUS N'ÊTES PAS PRIS EN CHARGE À 100% PAR L'ASSURANCE MALADIE

La compagnie d'ambulance se fera régler 80% des frais directement par l'Assurance Maladie. Les 20% restant demeurent à votre charge ou à celle de votre mutuelle selon le contrat souscrit. Après règlement, la compagnie d'ambulance vous délivre une facture acquittée à transmettre à votre mutuelle.

SÉJOURS À CARACTÈRE ESTHÉTIQUE OU DE CONFORT

Les séjours à caractère esthétique ou de confort ne sont pas pris en charge par l'Assurance Maladie. Les frais sont à la charge du patient sur la base d'un devis remis par le médecin. Ils doivent être réglés préalablement à l'admission.

CHAMBRE PARTICULIÈRE

Vous avez la possibilité de demander une chambre particulière à votre arrivée dans le service. Dans ce cas, vous vous engagez par écrit à payer le supplément si une telle chambre était disponible. La plupart des mutuelles prennent en charge ces frais en tout ou partie.

Une carte de services « Happytal » est incluse dans le tarif de la chambre particulière. Cette carte permet de sélectionner et de régler des prestations qui faciliteront ou agrémenteront le séjour hospitalier (coiffure, soins esthétiques...).

Si l'hospitalisation en chambre seule est une prescription médicale, le forfait ne sera pas appliqué.

4- DES FORMALITÉS ADAPTÉES À VOTRE SÉJOUR

VOUS ÊTES HOSPITALISÉ(E) À LA SUITE D'UNE URGENCE

Les formalités sont réduites. Néanmoins votre dossier devra être complété ultérieurement par vous-même ou l'un de vos proches, dans les meilleurs délais au guichet des admissions-caisses. Si vous êtes seul(e), un agent administratif se rendra à votre chevet.

VOUS DEVREZ ÊTRE HOSPITALISÉ(E) À LA SUITE D'UNE CONSULTATION

Quelques jours avant, veuillez vous présenter au guichet des admissions-caisses pour effectuer votre pré-admission. Ainsi, le jour de votre entrée, vous pourrez vous rendre directement dans l'unité d'hospitalisation.

EN CAS D'ACCIDENT DE TRAVAIL

Apportez votre déclaration d'accident du travail en trois volets délivrés par l'employeur (justificatif des droits d'Assurance Maladie).

VOUS ÊTES CITOYEN D'UN PAYS DE L'UNION EUROPÉENNE

Merci de présenter votre carte européenne de santé

VOUS N'ÊTES PAS CITOYEN DE L'UNION EUROPÉENNE

Merci de présenter la prise en charge délivrée par un organisme de votre pays ou par votre ambassade. A défaut, vous devez acquitter le montant des frais de votre séjour avant le début des soins .

VOUS N'AVEZ PAS DE COUVERTURE SOCIALE

Signalez votre situation soit au cadre de santé du service, soit au service des Admissions ou au service social.

III - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

SI VOUS ÊTES EN ACTIVITÉ

Un bulletin de situation, faisant office d'arrêt de travail, vous sera remis par le guichet admissions-caisses de votre pôle d'hospitalisation

VOTRE ENFANT NAÎT AU CHSF : LA DÉCLARATION DE NAISSANCE

Le Centre Hospitalier Sud Francilien se charge de transmettre le certificat d'accouchement. Il vous appartient de faire les démarches de déclaration de naissance à la Mairie de rattachement de l'établissement dans le délai légal : impérativement dans les 3 jours qui suivent l'accouchement hors week-end et jours fériés (prolongation jusqu'au premier jour ouvrable suivant).

Après la naissance de votre enfant, n'oubliez pas d'informer votre Caisse d'Assurance Maladie de la naissance de votre enfant, de demander son rattachement et de mettre à jour votre carte Vitale.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.vosdroits.service-public.fr

IV - VOTRE SÉJOUR

1- LES PRÉPARATIFS

VOS EFFETS PERSONNELS

Pour votre hospitalisation, n'apportez que des objets de faible valeur, strictement utiles à votre hospitalisation. Évitez d'apporter des objets de valeur (argent, bijoux, objets précieux, ordinateur, tablette...).

Les biens autorisés sont :

- les objets nécessaires au séjour : savon, shampoing, brosse à dent, dentifrice, eau de toilette, rasoirs...
- les effets personnels : pyjamas, robe de chambre, sous-vêtements, chaussons, serviettes et gants de toilette, serviettes de table, prothèses (dentaires notamment), lunettes, appareils auditifs, canne.

Un inventaire de vos effets personnels (lunettes, prothèse...) sera réalisé à votre arrivée dans le service. Il vous est conseillé de faire preuve d'une vigilance particulière pour vos prothèses dentaires, prothèses auditives et vos verres de contact. Rangez-les dans votre trousse de toilette par exemple pour éviter toute perte accidentelle.

LES OBJETS DE VALEUR¹

Il vous est conseillé, dans la mesure du possible, de remettre les biens de valeur à votre entourage. Si vous ne pouvez, en aucun cas, les laisser à votre domicile, vous pouvez les mettre en sécurité sous votre responsabilité dans le coffre de votre chambre ou demander à ce qu'ils soient placés dans le coffre du service des admissions du pôle (A, B, C, D) où ils sont placés sous la responsabilité de l'hôpital.

Dans le cas où vous souhaiteriez garder avec vous des valeurs, un document vous sera remis à votre admission pour dégager la responsabilité de l'établissement en cas de vol ou de perte.

Les patients hospitalisés aux urgences et dans les services de soins critiques (réanimation & unités de soins intensifs) ont la possibilité de mettre en sécurité leurs biens de valeur sur demande à l'équipe soignante.

Un reçu détaillé vous sera remis afin que vous puissiez les retirer dans des conditions qui vous seront précisées lors du dépôt.

Lors du retrait au coffre des admissions, n'oubliez pas de vous munir d'une pièce d'identité avec photographie et de votre reçu.

En cas d'empêchement de votre part, ce retrait pourra être effectué par un tiers, uniquement auprès du régisseur de l'hôpital, sur présentation d'une procuration, d'une pièce d'identité à son nom, de votre propre pièce d'identité et du reçu du dépôt

¹ Les valeurs de plus de 300€ seront systématiquement déposées à la Trésorerie municipale

L'hôpital n'est pas responsable de la surveillance de vos effets personnels et dégage toute responsabilité en cas de vol ou de perte des biens de valeur en votre possession ou des objets non autorisés (téléphone portable, tablette, caméra, ordinateur portable, console de jeux, portefeuille...).

IV - VOTRE SÉJOUR

2- REPÈRES PRATIQUES

VOS REPAS

Ils sont servis dans votre chambre:

- le petit déjeuner vers 8h
- le déjeuner vers 12h
- le dîner vers 19h

Si vous avez des allergies ou intolérances alimentaires pensez à le signaler aux aides-soignantes dès votre arrivée dans le service de soins. Vous pouvez établir vous-même votre menu, à partir des choix qui vous sont proposés. Les diététiciennes élaborent les régimes spécifiques prescriptions des médecins et les recommandations du personnel soignant.

Dans l'intérêt de votre santé, sauf autorisation du médecin du service, les aliments, boissons ou médicament apportés de l'extérieur ne sont pas autorisés.

LES VISITES

Les visites sont autorisées de 13h à 20h.

Conformément à l'article 28 du règlement intérieur « *le droit aux visites peut être restreint, pour des motifs liés à l'état des malades. Ces restrictions, par lesquelles les visites sont susceptibles d'être interdites ou limitées en nombre et en durée, peuvent notamment concerner l'accès aux services hospitaliers de visiteurs mineurs de moins de 15 ans et l'accès des visiteurs à des malades hospitalisés (...)* ».

Vous avez la possibilité de refuser les visites et d'obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital. **Les fleurs coupées et les plantes en pot sont interdites pour des raisons d'hygiène.**

LES ACCOMPAGNANTS

En fonction de votre état de santé, et dans la mesure de nos possibilités, l'un de vos proches peut rester auprès de vous, sur demande auprès du cadre de santé.

Votre conjoint ou un membre de votre famille peut bénéficier d'un repas accompagnant.

Le ticket repas est à acheter au service des Admissions, puis à remettre aux personnels soignants.

3- VOTRE CONFORT

L'hôpital compte des unités d'hospitalisation de court et moyen séjour. L'hébergement est principalement assuré en chambre individuelle. Chacune est rafraîchie (à température modulable) et équipée d'un cabinet de toilette complet.

LE TÉLÉPHONE

Vous pouvez recevoir et passer des appels téléphoniques depuis votre chambre.

Pour passer des appels depuis votre téléphone de chambre, il est nécessaire d'acheter des unités ou de souscrire à un forfait. La location s'effectue au guichet de la **société délégataire, à l'accueil central (Pôle T - rez-de-chaussée/niveau 0), du lundi au vendredi de 10h à 19h, le samedi de 10h à 17h ainsi que le dimanche de 10h30 à 16h30.**

La réception des communications est gratuite.

Pour téléphoner à l'extérieur depuis votre chambre, composez le 0 avant votre numéro de téléphone. Pour joindre le standard de l'hôpital depuis votre chambre : composez le 9.

Pensez à communiquer votre numéro de téléphone à votre entourage !

IV - VOTRE SÉJOUR

LA TÉLÉVISION ET INTERNET

La télévision et internet sont accessibles de votre chambre.

Pour des raisons de sécurité, vous n'êtes pas autorisé à apporter un téléviseur personnel. Vous pouvez faire appel au prestataire payant du centre hospitalier.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, adressez-vous à l'équipe soignante pour être mis en relation avec l'opérateur.

Contact : accueil central (Pôle T - rez-de-chaussée/niveau 0) du lundi au vendredi de 10h à 19h, le samedi de 10h à 17h et dimanche/jours fériés, de 10h30 à 16h30).

CHAÎNES VISIBLES À L'HÔPITAL

Les tarifs et bouquets (différentes chaînes proposées) sont disponibles au guichet de la société prestataire à l'accueil central (Pôle T - Rez-de-chaussée).

4- LE STATIONNEMENT

Spécialisée dans la gestion des parcs de stationnement, une société a reçu délégation de mettre en œuvre les dispositions nécessaires pour le respect d'engagements de qualité et de services.

→ **les engagements de qualité et de service :**

- la protection des emplacements réservés à l'urgence
- une signalétique claire
- le nettoyage quotidien
- la sécurité renforcée
- un point d'information ouvert 7 jours/7
- un parking ouvert aux nouvelles formes de mobilité

→ **La tarification** (*tarifs disponibles sur le site www.chsf.fr*)

Un forfait de gratuité de stationnement s'applique à deux familles d'usagers :

- les patients qui viennent à l'hôpital pour effectuer leur dialyse,
- les parents d'enfants hospitalisés en néonatalogie (service du Pôle Femme, Mère, Enfant adossé à la maternité).

L'établissement prend en charge le coût de ces forfaits.

- Le parking principal est gratuit pendant les 45 premières minutes. Il est demandé aux usagers 1,40€ pour une heure de stationnement (30 centimes toutes les 15 min au-delà de cette heure). Ce tarif est inférieur à celui pratiqué par de nombreux hôpitaux et sites publics.

Pour votre sécurité, les zones publiques du bâtiment hospitalier sont sous vidéo-surveillance et ce, dans le respect de la législation et de la réglementation en vigueur (Loi n° 95/73 du 21/01/95 et décret n°96-926 du 17/10/96. Loi n°78-17 du 06/01/78 relative à l'information, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi du 06/08/04).

IV - VOTRE SÉJOUR

Les professionnels du CHSF (étudiants et stagiaires inclus) portent un **badge nominatif** dont la couleur précise la catégorie socio-professionnelle (orange administratif, blanc étudiant, rouge médecin et interne, bleu médico-technique et soignant et violet technique). Le métier est également mentionné sur le badge.

5- DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ À VOTRE SERVICE

Tout au long de votre séjour, les soins sont assurés par des équipes médicales et soignantes. Les professionnels de santé sont à votre écoute dans la bienveillance pour répondre à vos besoins.

LES PSYCHOLOGUES

Les psychologues de l'Unité de Psychologie Clinique interviennent dans tous les services de médecine de l'hôpital, à votre demande ou celle des soignants pour vous et/ou vos proches. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

Une équipe de psychologues spécifiques intervient, pour sa part, en psychiatrie.

6- A VOS CÔTÉS PENDANT VOTRE SÉJOUR

LE SERVICE SOCIAL

Les assistantes sociales de l'hôpital vous informent de vos droits, vous aident dans vos démarches administratives et vous conseillent.

A votre demande ou à celle de votre entourage (ou sur signalement des professionnels de santé), l'équipe du service social intervient pour vous aider à :

- **rechercher la couverture sociale appropriée à votre situation** (CMU, complémentaire CMU, Aide Médicale d'Etat...),
- **faire valoir vos droits auprès des administrations compétentes** (handicap, reclassement professionnel, chômage, prestations familiales, titre de séjour pour soins, Allocation Personnalisée d'Autonomie, décès...),
- **mener les démarches nécessaires en cas de problèmes familiaux, de difficultés matérielles et financières, pour la scolarisation et les études, si vous êtes victime de violences...**,
- **organiser votre sortie et veiller à la continuité des soins** (aides à domicile, admission en institution, réinsertion sociale et professionnelle, soutien à la parentalité...).

L'équipe assure la coordination des différents services de l'hôpital et garantit votre lien avec les institutions extérieures. Elle vous reçoit sur rendez-vous du lundi au vendredi (de 13h à 16h). Si vous ne pouvez-vous déplacer, elle interviendra dans les services.

Localisation : Rez-de-chaussée - Pôle D (01 61 69 51 51 / 51 52 / 76 05 / 76 06)

@ : service.social@chsf.fr

LA PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS)

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) permet une prise en charge médicale et sociale pour des personnes ayant besoin de soins mais ayant du mal à y accéder, du fait de l'absence de protection sociale, de leurs conditions de vie ou de leurs difficultés financières.

Elle donne accès à des consultations de médecine générale ou spécialisée.

IV - VOTRE SÉJOUR

Cette consultation spécialisée s'adresse aux personnes sans couverture maladie. Elle permet d'intégrer le patient dans le parcours de soins qui lui convient. Ce parcours peut se traduire par :

- des consultations médicales,
- la délivrance de médicaments,
- des prélèvements et analyses de laboratoire,
- la réalisation d'actes d'imagerie (radiographies, scanner...),
- l'orientation vers un service spécialisé.

Après avoir procédé à un examen clinique, le médecin consultant de la permanence d'accès aux soins de santé (PASS) oriente vers le service social hospitalier. Les assistantes sociales de l'établissement recevront l'intéressé(e) à cette étape pour lui proposer un accompagnement individuel visant l'ouverture des droits sociaux et celle d'une couverture complémentaires (Assurance Maladie, CMU de base, CMU complémentaire).

LE CULTE

Le respect de vos convictions religieuses constitue une règle fondamentale.

Des ministres des différents cultes peuvent se rendre à votre chevet.

Présentez votre demande auprès du cadre de santé ou d'une infirmière qui transmettra.

Accueil & messagerie : 01 61 69 78 11 et 01 61 69 33 63

ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE

Un professeur des écoles et une enseignante des matières de collège et de lycée assurent la scolarité des enfants hospitalisés en pédiatrie du cours préparatoire à la terminale. Ces enseignantes sont épaulées par les bénévoles de l'association « L'école à l'hôpital ».

INTERPRÉTARIAT

Pour faciliter l'accueil et la prise en charge des patients de langue étrangère, il peut-être fait appel à des personnels hospitaliers dont la liste est disponible auprès du cadre de santé du service. De plus, le service peut recourir à une prestation d'interprétariat en cas de nécessité.

LA BIBLIOTHÈQUE

Une bibliothèque est mise à votre disposition. Elle est tenue par des personnes bénévoles qui mettent à votre disposition des livres, des BD, des revues ainsi que des livres à gros caractères pour les personnes mal voyantes.

La distribution des livres est effectuée du lundi au vendredi, de 14h00 à 16h30.

Renseignez-vous auprès du cadre de santé de votre unité de soins.

L'association est membre de la Fédération Nationale des Associations de Bibliothèques en Etablissements Hospitaliers (FNABEH).

Localisation : 01 61 69 72 57 - Local rez-de-chaussée - Pôle A

@ : association.bibliotheque@chsf.fr

LA CONCIERGERIE HAPPYTAL

La société de services « Happytal » assure les missions d'une conciergerie pour faciliter et agrémenter votre séjour hospitalier (coiffure, pédicure, esthétique, livraison en chambre...). Reconnaisables à leurs polos roses, les agents d'happytal sont à la disposition des patients sur place à l'hôpital (non loin du guichet d'accueil central) ou par internet via leur site www.happytal.com.

IV - VOTRE SÉJOUR

La conciergerie répond à toutes les demandes de confort et d'assistance dans le respect du protocole de soins.

Les services apportés relèvent principalement du bien-être (coiffure, pédicure, blanchisserie...) ou de l'assistance à domicile (ménage, garde d'enfants...).

Ces services contribuent au confort de la patientèle. A ce titre, la carte happytal, incluant un cadeau d'une valeur comprise entre 15 et 45€, est remise aux patients ayant demandé une chambre particulière. Certaines de ces prestations peuvent être prises en charge par les mutuelles.

La conciergerie happytal fait appel à des prestataires locaux. Ses services sont proposés à des tarifs grand public, accessibles au plus grand nombre.

GUICHET Pôle T - Niveau 0 - du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h

01 61 69 50 55 @ ch-sudfrancilien@happytal.com

LA PERMANENCE D'AIDE AUX VICTIMES MEDIIVIPP91

Rattachée au Tribunal de Grande Instance d'Evry, l'association Médiavipp 91 assure à l'hôpital une permanence d'aide aux victimes. Elle conseille et accompagne les victimes d'infractions pénales, d'agressions sexuelles, de vols, d'accidents de la circulation.

La permanence est assurée par une juriste. Des psychologues et des assistantes sociales de l'association peuvent prendre le relais. Les entretiens sont confidentiels et l'assistance des intervenants est gratuite.

Localisation : Rez-de-chaussée - Pôle D

lundi, mercredi et jeudi (13h30/17h30) ; **vendredi** 9h30/12h30 et 13h30-17h30

V- VOTRE SORTIE

1- REPÈRES

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin responsable de votre suivi médical.

Lors de votre sortie, vous serez remis ordonnances, certificats médicaux et si besoin arrêt de travail, les rendez-vous de consultations suivants.

Avant de quitter l'hôpital, veuillez vous rendre au service des Admissions afin de mettre à jour votre dossier administratif. Un bulletin de situation, couvrant la période d'hospitalisation, vous sera remis. Ce bulletin est à envoyer à l'Assurance Maladie et à votre employeur.

N'oubliez pas de récupérer vos biens de valeur déposés au coffre. Présentez le reçu qui vous a été remis lors de l'enregistrement.

LES PERMISSIONS DE SÉJOUR

Des permissions de sortie en cours de séjour peuvent vous être données par le médecin. Elles sont accordées pour **48 heures maximum** et signalées au bureau des admissions.

Si vous êtes mineur, vous ne pouvez pas en bénéficier. Vous ne pourrez quitter l'établissement qu'avec vos parents ou un tiers muni d'une autorisation parentale.

LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Vous pouvez à tout moment quitter l'établissement. Si la demande de sortie est jugée prématurée par le médecin et présente un danger pour votre santé, vous devrez signer une attestation précisant que vous avez été informé(e) des risques que vous encourez. Si vous refusez de signer cette attestation, votre sortie contre avis médical sera consignée dans votre dossier médical.

LA POURSUITE DE VOTRE TRAITEMENT

Si un traitement doit être poursuivi après votre sortie, une ordonnance vous sera remise. N'hésitez pas à demander conseil sur la manière d'appliquer les prescriptions ou les règles d'alimentation à suivre.

MÉDICAMENTS RÉTROCÉDABLES

L'ordonnance qui vous est remise peut comporter des médicaments disponibles seulement à la pharmacie de l'hôpital.

Ces médicaments sont délivrés par le service de "**rérocession**" de la **Pharmacie de l'hôpital, ouvert du lundi au vendredi de 9h à 16h et le samedi de 9h à 14h. Ce guichet est accessible par l'ascenseur T (au niveau -1).**

Vous devez vous présenter muni de votre ordonnance valide et de votre carte vitale à jour.

V- VOTRE SORTIE

CONTINUITÉ DES SOINS

Par ailleurs, pour assurer la continuité des soins et la surveillance médicale, le médecin peut **prescrire une hospitalisation à domicile**.

Dans certaines conditions, et en accord avec vous, le médecin peut prescrire **un suivi en hôpital de jour, un séjour en maison de convalescence, en centre spécialisé ou dans une structure de moyen ou long séjour**.

Votre médecin traitant avec lequel le service aura été en relation pendant votre séjour à l'hôpital recevra dans les jours suivants votre hospitalisation, **un bilan et un compte rendu d'hospitalisation**. Ces documents permettront d'assurer la continuité de vos soins.

Après votre sortie, il vous est toujours possible de prendre **rendez-vous à la consultation du service où vous avez été hospitalisé**. Faites-vous préciser les modalités de prise de rendez-vous par la cadre du service ou la secrétaire hospitalière.

Si votre état de santé nécessite un moyen de transport sanitaire (ambulance, V.S.L.), le médecin vous remettra une prescription médicale.

VI- L'HÔPITAL ET VOUS

1- VOS DROITS

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée directives anticipées pour **préciser ses souhaits concernant sa fin de vie**. Ce document permettra, le moment venu, aux médecins de prendre leurs décisions médicales en tenant compte des souhaits du patient.

Il permet la libre expression des personnes, malades ou non, sur leurs souhaits et volontés concernant les décisions médicales à prendre pour le cas où elles seraient un jour hors d'état de les exprimer.

Un modèle de formulaire de directives anticipées est disponible sur le site www.has-sante.fr

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Il vous est possible d'avoir accès à votre dossier médical, soit sur place en le consultant directement soit par l'intermédiaire d'un médecin, soit en demandant des copies des informations qu'il contient. Pour cela, vous devez adresser une demande au Directeur de l'établissement et joindre une photocopie de votre carte d'identité à l'adresse suivante :

**Direction Générale du Centre Hospitalier Sud Francilien 40, avenue Serge Dassault
91106 Corbeil-Essonnes cedex**

La transmission des informations sera faite par envoi postal en recommandé avec accusé de réception. Les frais engendrés par les copies sont à votre charge. Ils comprennent les coûts de reprographie et d'affranchissement.

Si vous êtes ayants droit d'un patient décédé, vous devez préciser le motif de votre demande en le détaillant et joindre une copie de votre pièce d'identité, une copie de l'acte de décès ainsi qu'une copie de tout document attestant de votre qualité d'ayant-droit (livret de famille complet). Seuls les documents essentiels du dossier médical permettant de répondre au motif de votre demande vous seront communiqués.

Si vous êtes représentant légal d'une personne mineure ou tuteur d'un majeur protégé, vous devez joindre une copie de votre pièce d'identité et du justificatif de votre qualité de représentant légal.

Il convient de préciser qu'à l'issue de votre hospitalisation, l'équipe médicale adresse à votre médecin traitant une lettre de sortie apportant toutes les informations utiles à votre suivi.

MON ESPACE SANTÉ

Depuis janvier 2022, il vous est possible d'accéder à un espace numérique individuel qui permet de stocker et de partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

Il suffit de vous connecter à "Mon espace santé" <https://www.monespacesante.fr>

La messagerie LIFEN permet au médecin d'échanger avec vous par messagerie électronique.

Vous pouvez signaler un évènement sanitaire indésirable grave
<https://signalement.social-sante.gouv.fr>

VI- L'HÔPITAL ET VOUS

**JOINDRE UN MÉDIATEUR DE LA COMMISSION DES USAGERS 01 61 69 52 80
ET/OU LAISSER UN MESSAGE À UN REPRÉSENTANT DES USAGERS 01 61 69 30 89**
@ : representants-usagers@chsf.fr

Si vous rencontrez des difficultés avec l'un des services du Centre Hospitalier Sud Francilien ou si vous êtes satisfait de votre prise en charge, vous pouvez :

- en parler aux responsables du service concerné,
- adresser un courrier au Directeur du Centre Hospitalier à l'adresse suivante : Centre Hospitalier Sud Francilien, 40, Av. Serge Dassault – 91106 Corbeil-Essonnes Cedex
- Joindre un médiateur de la Commission des usagers : 01 61 69 52 80 et/ou laisser un message à un représentant des usagers : 01 61 69 30 89 ou representants-usagers@chsf.fr

La prise en compte de votre réclamation

Dès réception d'une réclamation, le directeur :

- en accuse réception ;
- diligente une enquête auprès du service concerné ;
- vous apporte une réponse ;
- peut vous conseiller de rencontrer un médiateur ;
- peut lui-même saisir le médiateur.

Dès qu'il est saisi, le médiateur organise une rencontre avec vous-même et/ou avec vos proches. Si vous avez quitté l'établissement, cette rencontre sera programmée dans les meilleurs délais. Si vous êtes toujours présent, le médiateur s'efforcera de vous rencontrer et/ou vos proches avant votre sortie.

Après vous avoir rencontré, le médiateur rédigera un rapport qui sera porté à la connaissance de la Commission des Usagers (voir section « Ils vous représentent ») et ses recommandations vous seront transmises par courrier du Président.

LES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION : VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !

LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION À L'HÔPITAL

Le Centre Hospitalier Sud Francilien recueille l'avis des patients ayant été hospitalisés pendant plus de 24 heures en Médecine, Chirurgie, Obstétrique, soins de suite et rééducation, psychiatrie, à travers un questionnaire de satisfaction anonyme.

Ce questionnaire vous permet donc de nous faire part de votre satisfaction ainsi que de vos remarques et/ou suggestions à l'issue de votre séjour à l'hôpital.

Une fois rempli, vous pouvez le déposer dans les urnes prévues à cet effet dans les services et/ou aux admissions. Vous avez également la possibilité de le remettre au personnel du service ou de nous le retourner par courrier.

Si le questionnaire ne vous a pas été remis, n'hésitez pas à le demander à un membre du service.

Votre avis est important, il nous permet d'améliorer la qualité de votre prise en charge.

Vous avez également la possibilité d'exprimer spontanément vos remarques (remerciements ou réclamations) auprès du médecin responsable de votre suivi, du cadre de santé ou du Directeur de l'hôpital.

VI- L'HÔPITAL ET VOUS

LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION À VOTRE DOMICILE

Pensez à donner votre adresse mail lors de votre admission.

Deux semaines après votre sortie, une enquête nationale de satisfaction appelée "e-Satis" vous est adressée par mail. Ce questionnaire en ligne, exploité par un organisme indépendant, nous apporte des informations utiles sur vos conditions d'hospitalisation. Il vous suffit de cliquer sur le lien pour répondre à ce questionnaire, qui est totalement anonyme et ne vous prendra que quelques minutes. Cette enquête comporte des questions précises concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas, ainsi que l'organisation de votre sortie. Il vous permet de vous exprimer sur ces différentes thématiques.

Vos réponses nous permettront d'améliorer la qualité de notre service et de mieux répondre à vos attentes.

Co-pilotée par la Haute Autorité de Santé et le Ministère chargé de la Santé, vous contribuerez également au calcul d'un indicateur national de la satisfaction des patients hospitalisés.

Vous pouvez consulter les résultats de ce questionnaire et nos indicateurs qualité sur notre site www.chsf.fr (Rubrique "Droits des patients")

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Le Centre Hospitalier Sud Francilien dispose d'un traitement automatisé des informations pour la gestion de votre dossier administratif et médical, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 et celle du 4 mars 2002. Ces traitements ont été déclarés à la CNIL.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par le praticien responsable de la structure médicale dans laquelle vous avez reçu des soins ou du praticien ayant constitué votre dossier, et sont protégées par le secret médical.

En application des dispositions de l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978, **vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, sauf si le traitement de ces données nominatives répond à une obligation légale.**

VOTRE DROIT D'ACCÈS À VOS DONNÉES PERSONNELLES

Sauf opposition motivée de votre part, les données personnelles recueillies à l'occasion de votre consultation ou hospitalisation (identité, lieu de résidence, antécédents familiaux, suivi de votre état de santé...) font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) en relation avec votre prise en charge dans le strict respect du secret professionnel et conformément au RGPD (**Règlement General de la Protection des Données**).

Ces informations (collectées directement auprès de vous, de votre famille lors de votre prise en charge ou indirectement auprès de professionnels de santé) selon leur nature, sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit et au service facturation du bureau des entrées. Certaines informations à caractère personnel peuvent être communiquées à des établissements extérieurs dans le cadre de votre prise en charge (établissements de santé, centres d'imagerie, transporteurs sanitaires...) afin de pouvoir assurer la continuité des soins.

Vous avez un droit d'accès aux informations d'identités vous concernant. Vous pouvez les vérifier et si nécessaire les rectifier en adressant votre demande au bureau des entrées.

Pour toute question relative à la protection des données, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection de Données du Centre Hospitalier du Sud Francilien à l'adresse suivante @ : dpo@chsf.fr

VI- L'HÔPITAL ET VOUS

DROITS CIVIQUES

En application des dispositions du code électoral, le patient qui est hospitalisé et qui, en raison de son état de santé ou de sa condition physique, est dans l'impossibilité de se déplacer le jour d'un scrutin, **peut exercer au sein de l'hôpital son droit de vote par procuration.**

Une demande doit être effectuée auprès du personnel du service pour chaque procuration demandée auprès d'un officier de police judiciaire, qui se déplacera pour recueillir les demandes et recueillir les documents nécessaires à l'établissement de la procuration.

2- VOS DEVOIRS

LA SÉCURITÉ INCENDIE

Conformément au décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 interdisant de fumer dans les lieux publics, il est interdit de fumer à l'hôpital¹. Pour des raisons de sécurité, **il est interdit d'utiliser des appareils électriques personnels (télévision, radiateur, ventilateur, etc...).**

En cas d'incendie :

- appelez le standard (composez le 18),
- fermez la porte de votre chambre,
- attendez les consignes données par le personnel

¹Par dérogation, aux abords du bâtiment hospitalier, des emplacements pour les fumeurs ont été aménagés. Ces emplacements sont identifiés par des cendriers massifs et par une signalisation spécifique. La consommation de tabac y est tolérée dans un rayon maximal de 5 mètres autour des cendriers.

VIE DANS L'HÔPITAL ET SÉCURITÉ

Les principales règles du respect de la vie collective interne y compris les recommandations concernant l'hygiène, le bruit et toute autre nuisance, figurent dans le règlement intérieur.

Il est consultable sur demande auprès des cadres du service, de la Direction des Affaires Juridiques et des relations avec les usagers ou de la Direction Générale.

RESPECT DU PERSONNEL HOSPITALIER

Les usagers se doivent de respecter les agents de l'hôpital quelle que soit la situation et de s'efforcer de rester courtois dans leurs relations. **Les menaces et actes d'intimidation commis contre les personnes exerçant une fonction publique sont susceptibles de faire l'objet d'un dépôt de plainte de la part de la Direction.** La Commission de Prévention des actes de violence analyse régulièrement tous les faits signalés et les enregistre sur la plateforme internet de l'Observatoire National des Violences en milieu de Santé (O.N.V.S).

3- LES ENGAGEMENTS DE L'ÉTABLISSEMENT ET DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

L'INFORMATION ET LE CONSENTEMENT

Toute personne a le droit être informée de son état de santé. La volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un

VI- L'HÔPITAL ET VOUS

risque de transmission.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne. Ce consentement peut être retiré à tout moment

S'agissant des enfants mineurs, le consentement express et écrit aux soins et aux interventions chirurgicales appartient au détenteurs de l'autorité parentale, père, mère ou tuteur légal. Le consentement du mineur doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la prise de décision. L'information qui lui est délivrée doit alors être adaptée au niveau de compréhension du mineur. En cas d'urgence, notamment quand les parents ne peuvent être joints ou quand l'état de santé ou l'intégrité corporelle du mineur apparaissent menacés, le médecin délivre les soins qui s'imposent.

S'agissant des majeurs protégés¹, le tuteur consent à tout acte médical qui doit être effectué sur le majeur sous tutelle. Le consentement du majeur doit être systématiquement recherché. Celui-ci est pris en compte après lui avoir donné une information adaptée à son degré de compréhension. Toutefois, lorsque la santé ou l'intégrité corporelle d'un majeur sous tutelle risque d'être gravement compromise par le refus du tuteur ou par l'impossibilité de recueillir le consentement de celui-ci, le médecin effectue les actes qui s'imposent.

¹L'altération des facultés mentales et/ou corporelles d'une personne, peut rendre nécessaire une mesure de protection de ses intérêts civils. Cette décision est prononcée par le juge des tutelles.

LA CONSERVATION DE VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Votre dossier médical est archivé sous la responsabilité du centre hospitalier sud Francilien dans le respect de la confidentialité et de la sécurité des données hébergées (décret n°2006 - 6 du 4 janvier 2006 relatif à l'hébergement des données de santé à caractère personnel).

Le dossier médical constitué dans l'établissement de santé doit être conservé pendant vingt ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement. Pour les personnes mineures quand cette conservation de vingt ans s'achève avant le vingt-huitième anniversaire du patient la conservation du dossier est prolongée jusqu'à ce vingt-huitième anniversaire. Le dossier transfusionnel doit être conservé pendant une durée de trente ans, après le dernier acte transfusionnel (directive européenne du 30 septembre 2005 - article 4 - concernant la durée de conservation du dossier transfusionnel) à la suite du délai légal de conservation votre dossier est détruit avec l'autorisation du directeur des archives départementales par une société agréée.

LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

L'établissement s'engage dans la lutte contre la douleur en donnant à chaque patient, à son entrée, un **contrat d'engagement**. Ce contrat est téléchargeable sur le site www.chsf.fr (rubrique "**Droits des patients**").

Le Centre Hospitalier Sud Francilien dispose d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) dont la mission est l'accompagnement dans la mise en place de moyens de lutte contre la douleur (médicaments, dispositifs médicaux et aide psychologique). Dans chaque service, les équipes soignantes sont à votre disposition et prennent en charge la douleur en l'évaluant et en la traitant.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Centre Hospitalier Sud Francilien a défini une politique de Développement Durable et installé un Comité de Développement Durable. Vous pouvez faire part de vos observations et propositions en contactant le Comité à l'adresse suivante : dev.durable@chsf.fr

VI- L'HÔPITAL ET VOUS

Les professionnels de santé du CHSF s'engagent auprès des patients en matière de confidentialité, pour la bienveillance et pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

CHARTE DE LA CONFIDENTIALITÉ

Le Centre Hospitalier Sud Francilien a élaboré une charte du respect de la confidentialité, destinée à l'ensemble des personnels travaillant à l'hôpital.

La confidentialité **vise en premier lieu les informations médicales qui vous concernent**, mais également toutes les informations que les professionnels sont amenés à connaître pendant votre séjour.

La confidentialité est un **droit fondamental** qui ne se résume pas seulement à une obligation d'ordre moral, déontologique pour tout citoyen.

La charte rappelle à tous les professionnels les différentes recommandations à mettre en œuvre pour vous garantir une prise en charge de qualité. Le respect de la confidentialité contribue à établir une relation de confiance entre vous et notre établissement.

CHARTE DE LA BIENVEILLANCE

1. Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'**écoute et d'empathie, de discernement et de maîtrise de soi à chaque étape du parcours de l'utilisateur.**
2. Donner à l'utilisateur et à ses proches une **information claire, loyale et appropriée à son état.**
3. Garantir selon son domaine de compétence, à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa **liberté de choix et de décision.**
4. Mettre tout en œuvre pour **respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.**
5. Respecter la **confidentialité** des informations relatives à l'utilisateur.
6. **Agir contre la douleur** aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
7. **Accompagner avec bienveillance** la personne et ses proches dans la fin de vie.
8. **Rechercher constamment l'amélioration des prestations** d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc..
9. Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux **bonnes pratiques et recommandations.**
10. **Évaluer et prendre en compte la satisfaction des utilisateurs et de leur entourage** dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP ?



Les équipes du CHSF adhèrent aux principes de la charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap.

NOUS NOUS ENGAGEONS À FACILITER VOTRE ACCÈS AUX SOINS
referent.handicap@chsf.fr ☎ 01.61.69.69.50

VI- L'HÔPITAL ET VOUS

4- ILS VOUS REPRÉSENTENT

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Il est recommandé de désigner par écrit une personne de confiance (elle doit être majeure et peut être un parent, un proche ou le médecin traitant) qui sera consulté au cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire.

Cette personne joue deux rôles:

- **Elle vous accompagne et vous soutient.** Elle pourra assister aux entretiens avec les médecins et vous aider à prendre vos décisions.
- **Elle est consultée pour engager des investigations médicales** quand vous ne pouvez manifester votre volonté. Un document d'information vous sera remis dans le service.

LA COMMISSION DES USAGERS¹

Ses missions :

- La commission des relations avec les usagers veille à la qualité de la prise en charge et au respect des droits des usagers. Elle facilite leur démarche.
- Elle contribue par ses avis ou ses recommandations à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leur proche.

Son fonctionnement :

Elle se réunit au moins une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire. Les réunions se déroulent à huit clos dans le respect du secret médical et de la vie privée.

Sa composition au Centre Hospitalier Sur Francilien :

- Le Président
- le Vice-Président
- deux médiateurs et leur suppléants désignés par le représentant légal de l'établissement (un médiateur médecin et un médiateur non médecin)
- deux représentations des usagers et leur suppléant désigné par le directeur de l'Agence Régionale de Santé.

Assistent également aux séances :

- le Directeur des affaires Juridiques et des relations avec les usagers
- le/la responsable qualité de l'établissement qui assiste

¹Instituée par la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé (Articles L.1112-3, R.1112-79 à 97 du Code de la Santé Publique) et modifiée par le décret n°2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la Commission des Usagers. La liste des membres de la commission est consultable sur le site www.chsf.fr (rubrique "Droits des patients")

POUR TÉMOIGNER DE VOTRE EXPÉRIENCE EN TANT QUE PATIENT OU USAGER DU CHSF
(réclamation, remerciement, ou autre question),
ou joindre un médiateur de la Commission des usagers
01 61 69 52 80 / 54 50 - contact-usagers@chsf.fr

POUR LAISSER UN MESSAGE AUX REPRÉSENTANTS DES USAGERS :
01 61 69 30 89 (messagerie téléphonique) - representants-usagers@chsf.fr
Les représentants des usagers peuvent vous accompagner
dans le cadre d'une réclamation ou d'une médiation

VI- L'HÔPITAL ET VOUS

5- PRINCIPES FONDAMENTAUX ENCADRANT LES RELATIONS USAGERS ET PROFESSIONNELS DE SANTÉ EN MILIEU HOSPITALIER : LES CHARTES

CHARTÉ DE LA LAÏCITÉ

Circulaire n° 5209 du 13 avril 2007 du Premier Ministre
Disponible sur le site du CHSF : www.chsf.fr
et sur simple demande auprès de l'équipe soignante

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale. Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

- Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience. Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

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

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

- Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

- Les usagers des services publics **ont le droit d'exprimer leurs convictions** religieuses dans les **limites du respect de la neutralité** du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

- Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

- Les usagers des services publics ne **peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

- Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers **doivent se conformer aux obligations qui en découlent**.

- Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

VI- L'HÔPITAL ET VOUS

CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISÉ

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

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

- Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en 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.

- Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers **doivent se conformer aux obligations qui en découlent**.

- 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.

VI- L'HÔPITAL ET VOUS

CHARTRE DES PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES

Elaborée en 1999 par la Fondation Nationale de Gérontologie et par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité.

- **Choix de vie**

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

- **Domicile et environnement**

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

- **Une vie sociale malgré les handicaps**

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

- **Présence et rôle des proches**

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

- **Patrimoine et revenus**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

- **Valorisation de l'activité**

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

- **Liberté de conscience et pratique religieuse**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

- **Préserver l'autonomie et prévenir**

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

- **Droit aux soins**

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

- **Qualification des intervenants**

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

- **Respect de la fin de vie**

Soins et assistance 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 et la dépendance est une priorité.

- **Exercice des droits et protection juridique de la personne**

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

- **L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion**

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

VI- L'HÔPITAL ET VOUS

CHARTRE EUROPÉENNE DES DROITS DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Charte rédigée à LEIDEN (Pays-Bas) en 1988
lors de la première conférence européenne des associations «Enfants à l' Hôpital»

- L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 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.
- **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.

VI- L'HÔPITAL ET VOUS

6- RÉUTILISATION DES DONNÉES DE SANTÉ POUR LA RECHERCHE, LES ÉTUDES ET L'ÉVALUATION

Au cours de votre prise en charge au Centre Hospitalier Sud Francilien (CHSF), vos informations administratives, médicales et sociales sont recueillies conformément à la pratique médicale. La réglementation en vigueur permet que ces données contenues dans votre dossier médical et échantillons biologiques puissent être secondairement utilisés pour des recherches dénommées « Recherche n'impliquant pas le Personne Humaine » sauf opposition expresse de votre part.

Le Centre Hospitalier Sud Francilien assure une double mission de soins et de recherche.

A ce titre, les données de santé collectées lors de votre venue au CHSF ou celles de votre enfant sont susceptibles d'être réutilisées à des fins de recherche dans le but d'améliorer les connaissances médicales et scientifiques ainsi que les pratiques des professionnels de santé au profit des patients.

Toutes ces utilisations sont nécessaires au progrès médical et à l'amélioration de la prise en charge des patients. Les études réalisées font l'objet d'une validation scientifique.

LES ÉTUDES ?

Les recherches effectuées à partir des données recueillies dans votre dossier médical au cours du soin sont dénommées « **recherches n'impliquant pas la personne humaine** ». Elles n'impliquent aucune intervention ni participation de la personne. Ainsi, aucun examen ou autre intervention médicale supplémentaire ne sera pratiqué dans le cadre de ce type d'étude. Votre suivi par l'équipe soignante au sein de votre service ne sera pas modifié. Ces études s'effectuent à partir de données recueillies dans le cadre du suivi habituel de votre maladie et ne modifient en rien les soins qui vous seront prodigués. Tout en garantissant votre anonymat, certaines de vos données de santé pourront faire l'objet de communications scientifiques (séminaire, congrès, publication dans la presse scientifique).

VOS DONNÉES ?

- A partir du dossier médical

Les données réutilisées seront issues de votre dossier médical et seront collectées de manière rétrospective (c'est à dire depuis votre diagnostic ou prise en charge au CHSF), et/ou prospective (c'est à dire au fur et à mesure de votre suivi).

Les analyses statistiques confidentielles qui vont être faites dans le cadre des recherches entreprises au CHSF se feront sur des données codées et pseudonymisées, c'est à dire sans mention de vos nom et prénom. Les résultats obtenus sous forme agrégée ne permettront en aucun cas de vous identifier.

Les données seront stockées de manière sécurisée et avec des modalités d'accès contrôlées. Certaines études nécessitent de partager des données avec des partenaires extérieurs au CHSF notamment dans le cadre de collaborations scientifiques, en France ou à l'étranger dans des conditions assurant la sécurité des échanges et des données.

Les analyses sont toujours réalisées de façon confidentielle sans mentionner vos nom et prénom. Les résultats produits ne permettent en aucun cas de vous identifier.

Seules les personnes qualifiées et habilitées à pouvoir consulter votre dossier, et soumises au secret professionnel, pourront avoir accès à vos données au sein du CHSF.

- A partir du Système National des Données de Santé (SNDS)

La loi de modernisation du système de santé (loi 2016 41 du 26 janvier 2016) a instauré le SNDS (regroupant plusieurs bases nationales, sous la responsabilité de l'assurance maladie). Le SNDS n'inclut pas vos données d'identité, ni votre numéro d'assuré. Un des objectifs de la création du SNDS est de permettre des analyses à des fins de recherche, d'étude ou d'évaluation. Dans ce cadre, il peut être utilisé par les professionnels de santé de l'établissement qui pourront également effectuer des croisements avec les données de soins de l'établissement. Les études réalisées à partir du SNDS sont menées après autorisation de la CNIL.

VI- L'HÔPITAL ET VOUS

VOS DROITS ?

Vous pouvez à tout moment vous opposer, sans avoir à justifier votre refus :

- à la réutilisation de vos données de santé,
- à être recontacté pour participer à une recherche,
- à ce que vos données soient utilisées dans une étude précise.

Si vous êtes mineur, vous pouvez à votre majorité revenir sur la décision prise par vos parents.

L'exercice de votre droit d'opposition sera sans conséquence sur votre prise en charge ou la qualité de votre relation avec les équipes médicales et soignantes.

L'exercice de votre droit d'opposition sera sans conséquence sur votre prise en charge ou la qualité de votre relation avec les équipes médicales et soignantes.

Dans tous les cas et conformément à la loi Informatique et Libertés (loi du 6 janvier 1978 modifiée) et du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation de vos données personnelles.

Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, vous pouvez contacter directement le Délégué de la protection des données (DPO) du CHSF.

Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) si vous estimez que le traitement de vos données personnelles est réalisé en violation de vos droits.

OPPOSITION À LA RÉUTILISATION DE VOS DONNÉES DE SOINS

Si vous souhaitez vous opposer à la réutilisation de tout ou partie de votre dossier médical, vous pouvez vous adresser au Délégué à la Protection des Données (DPO) **en renvoyant par mail ou par courrier le formulaire d'opposition téléchargeable sur le site internet <https://www.chsf.fr> rubrique "Recherche clinique/Vous êtes patient"**)

CONTACT DPO

Délégué à la Protection des Données Centre Hospitalier Sud Francilien 40, Av. Serge Dassault 91106 Corbeil-Essonnes cedex dpo@chsf.fr

CONTACT CNIL

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
3 Place de Fontenoy - TSA 80715
75334 Paris Cedex 07
www.cnil.fr

En pratique :

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et libertés modifiée et du règlement général sur la protection des données (RGPD) notre devoir est de vous informer de cette réutilisation et pour quelle raison. En effet, le traitement de vos données personnelles ne peut être réalisé qui si vous en avez été informé(e). Or en pratique, il n'est pas possible de le déterminer à l'avance, puisque pendant vos soins nous ne savons pas encore quelles recherches seront intéressantes à mener.

Ainsi :

- La présente **note d'information individuelle** explicative du principe général de réutilisation des données vous est communiquée
- Une **seconde information, spécifique à chaque étude** et précisant la réutilisation envisagée sera consultable sur le site Internet du CHSF

La liste des études réalisées ou prévues à partir de vos données de soins déjà collectées est publiée sur le site internet de l'établissement à l'adresse <https://www.chsf.fr> rubrique Recherche Clinique / Vous êtes Patients / Liste des études sur données de santé.

Vous y trouverez le nom du médecin responsable de l'étude que vous pouvez contacter en cas de questions ainsi que la note d'information relative à chaque étude.

Le CHSF est labellisé par le Ministère de la Santé "Centre de Maladies Rares". Il utilise un logiciel spécifique dénommé "BaMaRa". Afin d'assurer votre suivi, vos données seront transférées après suppression de vos noms, prénoms et matricules INS dans une base de donnée intitulée "**Banque Nationale de Données Maladies Rares**" (BNDMR).

Pour en savoir + www.chsf.fr (Recherche)

VII- QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

1- INDICATEURS

LE CHSF CERTIFIÉ V2014

Conformément aux ordonnances d'avril 1996, le Centre Hospitalier Sud Francilien fait l'objet, tous les quatre ans, d'une procédure de certification. La Haute Autorité de la Santé (HAS) a attribué la certification V2014 à l'établissement. Les résultats de cette procédure de certification sont consultables sur le site de la Haute Autorité de Santé.

Cette certification a été attribuée suite à une visite de l'établissement organisée du 15 au 19 janvier 2018.

Au cours de ces cinq journées, 12 thèmes ont fait l'objet d'investigation.

Le rapport des experts-visiteurs s'est notamment fondé sur des visites dans les secteurs des urgences, de la salle de naissance, du bloc opératoire, de l'imagerie interventionnelle, des endoscopies et de la médecine nucléaire. Au cours de leur visite, les experts visiteurs de la HAS ont accordé une attention particulière à des thèmes tels que le risque infectieux, la prise en charge médicamenteuse, le droit des patients, les parcours patients (avec 8 sous-parcours étudiés) et le dossier patient. Ils ont également étudié les processus liés au management de la Qualité/Gestion des risques appliqués par l'établissement.

Depuis 2008, le CHSF participe au recueil des indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IPAQSS). Le recueil de ces indicateurs est une obligation légale. Il est organisé par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Les indicateurs généraux mesurent :

- la qualité de la tenue du dossier patient (DPA) dans les services de médecine, chirurgie, obstétrique (MCO), de santé mentale (psychiatrie) et de soins de suite et de réadaptation (SSR) ;
- du dossier d'anesthésie (DAN) ;
- de la réunion de concertation pluridisciplinaire en cancérologie (RCP).

Les indicateurs de pratique clinique mesurent la prévention et la prise en charge de :

- l'hémorragie du post-partum (PP-HPP),
- la prise en charge initiale de l'accident vasculaire cérébral (AVC),
- la prise en charge hospitalière de l'infarctus du myocarde après la phase aiguë (IDM),
- la prise en charge du patient hémodialysé chronique (DIA).

Le recueil et l'exploitation de ces indicateurs contribuent à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

CES INDICATEURS SONT CONSULTABLES SUR NOTRE SITE INTERNET
www.chsf.fr (rubrique "Droits des patients")

VII- QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

2- LA SURVEILLANCE SANITAIRE

LES VIGILANCES SANITAIRES

Les vigilances sanitaires ont pour objectif d'améliorer la sécurité des soins.

Elles permettent de **surveiller et d'évaluer les incidents, les effets indésirables et les risques d'incidents ou d'effets indésirables liée aux produits de santé après leur mise sur le marché** (sang, produit dérivé du sang, médicament, dispositifs médicaux.)

Le Centre Hospitalier Sud Francilien comme tous les établissements de santé dispose d'un correspondant local pour chacune des vigilances il veille à la bonne application de la réglementation en vigueur (dont le signalement l'analyse et traitement de tout événement ou incident indésirable.

On identifie quatre principaux type de surveillance en milieu hospitalier:

- **l'hémovigilance** (collecte de sang et de ses composants)
- **la matériovigilance** (utilisation du matériel médical)
- **la pharmacovigilance** (utilisation des médicaments)
- **la réactovigilance** (utilisation d'un dispositif de diagnostic in vitro).

L'HYGIÈNE HOSPITALIÈRE ET LES INFECTIONS NOSOCOMIALES OU ASSOCIÉES AUX SOINS

Une infection nosocomiale est une maladie provoquée par des microbes (infection) acquise dans un établissement de soins et dont les symptômes apparaissent :

Le malade peut s'infecter :

- avec ses propres microbes (présents chez tout sur la peau, dans le nez et l'intestin).
- au contact d'un autre malade.
- avec des microbes transmis par l'intermédiaire du personnel soignant.
- avec des microbes présents dans l'environnement hospitalier (eau, air, équipement et alimentation).

LES SITUATIONS À RISQUES

Certaines personnes sont plus fragiles que d'autres face au risque d'infection. Parmi les plus exposés : nouveau-nés et personnes âgées, personnes souffrant de maladie chronique (tels diabète, cancers, insuffisance respiratoire, cardiaque, hépatique, rénale), personne en surpoids (obésité), personne sous traitement affaiblissant leurs défenses immunitaires (SIDA, chimiothérapies, greffes) :

- au moins 48 heures après l'admission du patient.
- dans les 30 jours suivant une intervention chirurgicale pour les infections du site opératoire dans l'année qui suit l'intervention chirurgicale s'il y a mise en place d'une prothèse ou d'un implant.

Autre facteur à risque la présence d'une plaie à l'admission, la présence de matériels étrangers (chambre implantable, valve cardiaque, prothèse articulaire.) la consommation excessive d'alcool, de drogue et/ ou de tabac.

L'exposition au risque est plus forte lors de certains soins notamment les soins invasifs qui entraînent une effraction de la peau et des muqueuses (pose de sonde urinaire, respiration artificielle intervention chirurgicale, ponction, perfusion biopsie, endoscopie). La durée du séjour, le maintien prolongé du matériel de soins, le type d'opération sont également des facteurs de risque.

LES MOYENS DE LUTTE

En respect avec la loi, le Centre Hospitalier Sud Francilien est doté :

- d'un **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** composé entre autres de médecin, de pharmaciens, d'infirmières, de membres de la direction et d'un représentant des usagers.
- d'une **Equipe opérationnelle d'hygiène Hospitalière (EOHH)** sous l'autorité d'un pharmacien hygiéniste dotée d'un laboratoire d'hygiène hospitalière.
- d'un réseau de **correspondant en hygiène** dans chaque service.

VII- QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

LA VEILLE DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Au quotidien, le personnel hospitalier est tenu :

- d'adopter des gestes d'hygiène des mains avant et après chaque acte de soin.
- de porter une tenue professionnelle permettant d'éviter la multiplication et la transmission des microbes.
- d'utiliser du matériel à usage unique de manière préférentielle.
- de veiller à la désinfection stérilisation du matériel, nettoyage des locaux et tri-élimination des déchets selon des procédures spécifiques .

EN CAS D'INFECTION NOSOCOMIALE OU ASSOCIÉE AUX SOINS...

Le patient est informé par son médecin dès que le diagnostic est connu. Un traitement antibiotique peut être mis en place.

Dans la majorité des cas, il est efficace et l'infection n'entraîne pas de conséquences ; parfois le traitement peut nécessiter une prolongation de l'hospitalisation.

Pour certains germes, des mesures d'isolement du patient (chambre seule, port de sur-blouses et gants obligatoires pour le personnel et les visiteurs) peuvent être prises.

Si un patient atteint d'une infection nosocomiale s'estime victime de préjudices, il peut s'adresser à la Commission des Usagers 01 61 69 52 80 / 54 50 - contact-usagers@chsf.fr

Pour connaître le **dernier indice de Lutte Contre les Infections Nosocomiales de l'établissement** www.icalin.sante.gouv.fr ou www.scopesante.fr

VII- QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

3- VOUS ET VOS MÉDICAMENTS À L'HÔPITAL

Chaque patient hospitalisé est concerné par la prise en charge des médicaments qui lui sont administrés.

Avant mon hospitalisation je prévois :

- J'indique le nom de mon médecin traitant.
- Je signale si j'ai des allergies à certains médicaments.

Si mon hospitalisation n'était pas prévue, je demande à un de mes proches d'apporter mes ordonnances.

Si j'ai apporté des traitements, je les remets à une infirmière qui les stockera à mon nom dans un endroit spécifique du poste de soins. Si ceux-ci ou certains de ceux-ci me sont de nouveau prescrits lors de ma sortie, ils me seront rendus. Dans le cas contraire, ces médicaments ne me seront plus utiles et pourront être détruits par l'hôpital avec mon accord.

Pendant mon hospitalisation, le médecin adapte mon traitement à mon état de santé. Aussi mon traitement habituel est susceptible d'être modifié. Le nombre, la forme et la présentation peuvent être différents

JE N'HÉSITE PAS À POSER DES QUESTIONS POUR BIEN COMPRENDRE À QUOI SONT DESTINÉS, LES DIFFÉRENTS MÉDICAMENTS QUI ME SONT DONNÉS :

- Pourquoi m'a-t-on prescrit ce médicament ?
- Quelles sont les différences avec mon traitement habituel ?
- Y a-t-il des génériques ?
- Les médicaments peuvent-ils entraîner des effets autres que ceux attendus, si oui, lesquels et que dois-je faire si cela arrive ?

Lorsque l'infirmière me donne mon médicament :

- Je décline mon identité, je donne de façon claire mes noms, prénoms et date de naissance.
- J'écoute les consignes pour prendre correctement mon traitement et je fais répéter si j'ai un doute.
- Les médicaments que je dois prendre ont un étiquetage qui permet de les reconnaître et je les conserve tels quels. Si l'un d'entre eux n'est pas identifiable, je ne le prends pas et j'informe l'infirmière.
- Avant chaque prise, je relis attentivement le nom du médicament à prendre et la dose.
- Avant chaque injection, je redemande le nom et la dose du produit qui m'est injecté.

Si je n'ai pas pris les médicaments que m'a donnés l'infirmière

Je dois le dire à l'infirmière ou au médecin qui s'occupe de moi

Je ne peux pas arriver à avaler un comprimé. Une solution buvable peut avoir mauvais goût.

L'équipe médicale et pharmaceutique trouvera une solution à mon problème.

Je ressens des démangeaisons, des difficultés à respirer, des rougeurs... après une prise ou une injection de médicaments.

Je n'hésite pas et j'appelle immédiatement l'infirmière.

Tous les traitements dont je vais avoir besoin seront fournis par la pharmacie de l'hôpital et donnés par l'infirmière au cours de l'hospitalisation. Toutefois, certaines situations peuvent justifier le recours à mon traitement habituel, mes médicaments personnels pourront être utilisés pendant 48h, le temps que la pharmacie se les procure.

VII- QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Lors de ma sortie :

- Le médecin me remet une ordonnance de sortie, je la lis avant de quitter l'hôpital.
- J'écoute les conseils donnés par les soignants sur mon nouveau traitement :
Leur mode d'utilisation, leur conservation, leurs effets attendus...
- Je pose toutes les questions nécessaires :
 - *Pourquoi mon nouveau traitement est-il différent de mon traitement habituel?*
 - *Où puis-je trouver mon traitement après mon hospitalisation?*
 - *Puis-je continuer mon traitement habituel, mes compléments?*

Après ma sortie :

- Je suivrai le nouveau traitement mieux adapté à mon état de santé, je ne prendrai pas d'autre médicament sans avis médical.
- Si je prépare mon pilulier, je garde l'identification de mes médicaments jusqu'à leur prise. Mon médecin ou mon pharmacien pourront répondre à mes questions sur mon nouveau traitement.
- J'informerai mon médecin traitant, si je ressens des effets inattendus.

CE QUE JE NE DOIS PAS FAIRE :

- **Prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et donnés par l'infirmière** car des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et entraîner de graves complications.
- **Ne pas prendre les médicaments qui me sont donnés, sans le dire.** Vous avez le droit de douter ou de refuser de prendre un médicament MAIS vous devez informer l'équipe de votre décision et en parler

Au coeur de votre hôpital, des professionnels, médecins, pharmaciens, personnels pharmaceutiques, infirmier(e)s se mobilisent pour le bon usage des médicaments.

VIII - INFOS SANTÉ

1- ÉCOLES POUR LES PATIENTS

ÉCOLE DU CŒUR

Les professionnels de santé de cardiologie du CHSF s'impliquent depuis 2007 dans l'éducation thérapeutique des patients. Pour les patients hospitalisés, l'école des AVK explique le traitement anticoagulant par AVK et met les patients sur la voie de l'autonomie par des conseils. Pour les patients pris en charge en soins critiques, les professionnels de santé de l'unité de soins intensifs de cardiologie (USIC) apportent à chaque patient une information personnalisée pour expliciter l'arrêt cardiaque et les maladies des artères, présenter les traitements et prévenir le risque de rechute au moyen notamment de conseil sur l'hygiène de vie.

Un kit d'information est remis à chaque patient admis dans ce service de soins critiques. Cette démarche d'information et de prévention fait l'objet d'un partenariat avec les professionnels du SMU-SMUR. Elle a été distinguée par la conférence régionale de santé et de l'autonomie d'Ile-de-France qui a décerné au service de cardiologie du CHSF le label « 2011 : année des patients et de leurs droits ».

En savoir + : @ www.chsf.fr (rubrique Infos santé) et/ou auprès des équipes de cardiologie

ÉCOLE DE L'ASTHME

L'école de l'asthme assure une mission éducative d'intérêt général. Elle vise l'autonomie du patient et lui enseigne très concrètement les connaissances qui lui permettront d'agir de façon appropriée en cas de crise. Elle est ouverte aux enfants, à partir de six ans, et aux adultes. Elle propose un parcours en 4 étapes à la fois pratique et théorique pour familiariser la personne asthmatique à son traitement et à son appareillage. Ce parcours se conclue par « un atelier du souffle », une séance de kinésithérapie respiratoire dont l'objectif est d'apprendre les techniques, à la portée de tous, pour améliorer son souffle.

En savoir + : @ www.chsf.fr (rubrique Infos santé) et/ou auprès des équipes de Pneumologie

Contacts : 01 61 69 31 05 @ asthme-ecole.pneumo@chsf.fr

Hôpital Sud Francilien - Pôle D - 3^{ème} étage

ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT EN RHUMATOLOGIE

Depuis 2006, l'équipe de rhumatologie propose un parcours éducatif hospitalier sur les rhumatismes inflammatoires des repères et des conseils utiles pour améliorer leur qualité de vie.

Ces séances éducatives sont animées par une équipe pluridisciplinaire (médicale et paramédicale associant infirmière, diététicienne, kinésithérapeute, podologue et psychologue). L'équipe travaille actuellement à la mise en place de partenariat avec les médecins et les pharmaciens libéraux car ce parcours n'est pas exclusivement réservé aux patients admis à l'hôpital.

ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT EN HÉMATOLOGIE

Les patients qui entrent dans un protocole de chimiothérapie sont encouragés à suivre le programme "ACTEUR" avec 8 ateliers proposés. Le programme mobilise une équipe pluri-professionnelle d'une trentaine de personnes. Les ateliers abordent tous les aspects qui impactent la vie quotidienne pendant un traitement de chimiothérapie. Le programme s'adresse aux personnes qui peuvent suivre ce traitement en ambulatoire. Il encourage leur autonomie.

A l'exception d'une séance qui présente les caractéristiques du traitement prescrit, tous les ateliers sont collectifs. Les aidants ne sont pas oubliés puisqu'un atelier, animé par la psychologue clinicienne du service, leur est consacré. Le parcours n'informe pas seulement sur les aspects liés à la prise du traitement (effets indésirables, douleur). Il fait également appel au service social et à l'équipe diététique pour aborder toutes les questions qui peuvent se poser pendant la durée du traitement (concilier travail et chimiothérapie, adapter son régime alimentaire.) Il a été labellisé par l'agence régionale de santé.

Hôpital Sud Francilien - Pôle D- 3^{ème} étage.

VIII - INFOS SANTÉ

LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Le don d'organe et de tissus est une mission de santé publique. En qualité d'hôpital préleveur, le Centre Hospitalier Sud Francilien anime un réseau de 13 hôpitaux publics et privés de l'Essonne et du sud Seine et Marne, tous unis par convention. Il dispose d'une Coordination Hospitalière d'organes et de tissus. Composée d'un médecin et de trois infirmiers coordinateurs. Outre l'information du grand public, la coordination hospitalière a pour mission, sur tout ce territoire, d'assurer la prise en charge des donneurs et de leurs proches et d'organiser les prélèvements d'organes et/ou de tissus en partenariat avec l'agence de la biomédecine.

La Coordination Hospitalière est à votre écoute pour tout renseignement :

01 61 69 50 07 @ : dondorganes@chsf.fr
+ d'information : @ : www.agence-biomedecine.fr

LA TRANSFUSION SANGUINE

La transfusion n'est pas envisagée par votre médecin que lorsque les bénéfices attendus pour votre santé sont supérieurs aux risques encourus. Les précautions prises permettent de rendre exceptionnelles les risques liés aux incompatibilités sanguines et à la transmission d'infections notamment les hépatites et le sida.

Si vous êtes transfusé(e) au cours de votre séjour, il vous sera remis un document précisant la nature et le nombre de produits sanguins reçus. Il est important de le conserver pour permettre à votre médecin d'assurer votre suivi.

PROTOCOLES DE RECHERCHE

Pendant votre séjour à l'hôpital, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche sur un médicament un produit ou un matériel afin de développer les connaissances scientifiques ou médicales. La loi du 20 décembre 1988, modifiée par celle du 25 juillet 1994 vous protège dans ce cas et définit les conditions de cette recherche.

Aucune expérimentation ne peut être menée sans votre accord.

Votre consentement doit toujours vous être demandé par écrit et vous pouvez mettre fin à votre participation à tout moment.

LE DON DU SANG

L'antenne d'Evry/Courcouronnes de l'Établissement Français du Sang (EFS) est à la disposition des donneurs de sang (rue du Pont Amar - Courcouronnes)

01 60 78 08 18 + d'information : @ : www.efs.sante.fr

IX - PSYCHIATRIE

1- ADULTES

VIGNEUX-SUR-SEINE (SECTEUR 91G10)

- Hôpital de jour

1, rue Jules Verne
91270 Vigneux-sur-Seine
01 61 69 65 14

- Centre Médico Psychologique (CMP)

7 Rue Gabriel Péri
91270 Vigneux-sur-Seine
01 61 69 65 18

- Centre d'Accueil à Temps Partiel (CATTP)

194, avenue Henri Barbusse
91270 Vigneux-sur-Seine
01 61 69 65 52

YERRES (SECTEUR 91G11)

- Centre Médico Psychologique (CMP)

1, rue de la Grange
91330 Yerres
01 61 69 65 66 (Secrétariat ouvert de 9h à 17h)
Fax : 01 61 69 65 74

- Hôpital de jour « Les Fontaines »

1, rue de la Grange
91330 Yerres
01 61 69 65 84 (Secrétariat ouvert de 9h à 17h)

- Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)

1, rue de la Grange
91330 Yerres
01 61 69 65 59 (Secrétariat ouvert de 9h à 17h)

CORBEIL-ESSONNES (SECTEUR 91G12)

- Centre Médico Psychologique (CMP)

« Les Mozards »
15, boulevard Henri Dunant
91100 Corbeil-Essonnes
01 61 69 65 85

- Centre d'Accueil à Temps Partiel (CATTP)

« La Villa »
10, rue du Bas Coudray
91100 Corbeil-Essonnes
01 61 69 69 68

EVRY-COURCOURONNES (SECTEUR 91G13)

- Centre Médico Psychologique (CMP)

« Les Passages »
9, Cours Blaise Pascal
91000 Evry
01 61 69 66 03

- Hôpital de jour « Les Passages »

9, Cours Blaise Pascal – 91000 Evry
01 61 69 66 03

- Centre d'Accueil à Temps Partiel (CATTP)

9, Cours Blaise Pascal – 91000 Evry
01 61 69 66 06

INTER SECTEURS

- Unité de Post Cure

15, Bd Henri Dunant - 91100 Corbeil-Essonnes
01 61 69 65 56

- Unité Psychiatrique et de Liaison Intersectorielle (UPLI)

Hôpital Sud Francilien
40 avenue Serge Dassault
91100 Corbeil-Essonnes
01 61 69 61 69

2- PSYCHIATRIE INFANTO-JUVENILE

CORBEIL-ESSONNES

- Centre Médico Psychologique (CMP)

15, boulevard Henri Dunant
91100 Corbeil-Essonnes
01 61 69 65 02
Secrétariat ouvert de 9h à 17h.

- Hôpital de jour & Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP) Camino (3-6 ans)

4, rue Dauphine – 91100 Corbeil-Essonnes
01 61 69 66 08
Secrétariat ouvert de 9h à 17h.

EVRY-COURCOURONNES

- Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)

4, avenue de la République
91000 Evry-Courcouronnes
01 61 69 66 06
Secrétariat ouvert de 9h à 17h.

- Centre Médico Psychologique Agora

110, grande place de l'Agora
91100 Evry-Courcouronnes
01 61 69 65 00
Secrétariat ouvert de 9h à 18h30.

YERRES

- Centre Médico Psychologique

« La Source » (CMP)
1, rue de la Grange – 91330 Yerres
01 61 69 65 06 / 65 82
Secrétariat ouvert de 9h à 17h.

3- L'HOSPITALISATION EN PSYCHIATRIE

LE CADRE JURIDIQUE

La loi du 27 septembre 2013 a complété la loi du 5 juillet 2011 relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et aux modalités de leur prise en charge afin de renforcer le respect des droits des patients.

Il existe deux procédures d'admission en soins psychiatriques

- sur décision du directeur d'établissement ;
- sur décision du représentant de l'État.

La loi prévoit alors les conditions garantissant la protection des droits et libertés de la personne.

Au préalable, il convient de rappeler que si des restrictions à l'exercice des libertés individuelles doivent être mises en œuvre, celles-ci ne peuvent être qu'adaptées, nécessaires et proportionnées en application de l'article L.3211-3 du code de santé publique.

- **Droit d'information** sur les décisions relatives à son admission et son maintien en soins psychiatriques ainsi que sur ses droits, sa situation juridique et les voies de recours qui lui sont ouvertes. Ce droit inclut pour la personne un accès à son dossier médical, qui peut être ici subordonné à la présence d'un médecin en fonction de l'état psychologique de la personne.

- **Droit de communiquer** avec le représentant de l'État, le président du tribunal judiciaire, le procureur de la République et le maire qui reçoivent les réclamations des patients et vérifient, le cas échéant, que les droits des patients sont respectés.

- **Droit de saisir la Commission des usagers (CDU) et la commission départementale des soins psychiatriques (CDSP)**. Cette saisine permet aux patients, en cas de besoin, d'exprimer leurs griefs auprès de ces commissions qui veillent au respect des droits des malades. Le patient ou toute personne susceptible d'agir dans son intérêt peut également saisir le juge des libertés et de la détention (JLD) dans le but qu'il ordonne une mainlevée immédiate d'une mesure de soins psychiatriques. Le JLD peut se saisir d'office ou être saisi par le procureur de la République.

- **Droit de prendre conseil** auprès d'un médecin ou d'un avocat de son choix.

- **Droit d'avertir le contrôleur général des lieux de privation de liberté** de toute situation relevant de l'atteinte aux droits fondamentaux de la personne privée de liberté.

Le patient dispose enfin du droit d'émettre ou de recevoir des courriers, de consulter le règlement intérieur de l'établissement et de recevoir toutes explications s'y rapportant, d'exercer son droit de vote et de se livrer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Par ailleurs, toute personne admise en soins psychiatriques conserve, à l'issue de ces soins, la totalité de ses droits et devoirs de citoyen, sans que ses antécédents psychiatriques puissent lui être opposés.

X - RÉSEAUX ET ASSOCIATIONS PARTENAIRES

1- RÉSEAUX DE SOINS

CANCÉROLOGIE

NEPALE

(réseau de soins palliatifs du nord de l'Essonne)

01 69 63 29 70 / @ : nepale@wanadoo.fr

SPES

(réseau de soins palliatifs du sud de l'Essonne)

ZA - rue de la Bigotte - 91 750 Champcueil

01 64 99 08 59 / @ : reseau.spes@wanadoo.fr

**Réseau d'Ile-de-France d'hémato - oncologie -
pédiatrique (RIFHOP)**

3-5, rue de Metz - 75010 Paris / 01 48 01 90 22

DIABÉTOLOGIE

**Centre d'étude et de recherche pour
l'intensification du traitement
du diabète (CERITD)**

Bioparc Genopôle Campus 3 - Bâtiment 5

1, rue Pierre Fontaine - 91058 Evry Cedex

01 64 96 88 60 / @ : ceritd@ch-sud-francilien.fr

REVESDIAB

(prévention et information sur le diabète)

4, rue Octave du Mesnil - 94000 Créteil

09 71 53 64 81 / @ : severine.ramelet@revesdiab.fr

GÉNÉTIQUE

Réseau génétique d'Ile- de- France Ouest (GIFO)

www.reseau-genetique-gifo.org

HÉPATITE

Réseau hépatite 91-77

service Hépatogastro- Entérologie

Hôpital Sud Francilien

40, Av. Serge Dassault

91106 Corbeil-Essonnes Cedex

@ : reseau.vhc9177@ch-sud-francilien.fr

HOSPITALISATION À DOMICILE

Fondation santé services

15, Quai de Dion Bouton - 92816 Puteaux Cedex

01 46 97 01 75 - Fax : 01 46 97 54 95

www.fondation-santeservice.fr

MÉDECINE NÉONATALE

**Préinatif Sud (prise en charge périnatale médico-
sociale) : service de médecine néonatale**

Hôpital Sud Francilien - 40, Av. Serge Dassault

91106 Corbeil-Essonnes Cedex

PÉDIATRIE

**Réseau « REPOP » pour la prise en charge et la
prévention de l'obésité en pédiatrie :**

Hôpital Necker Enfants Malades

149, rue de sèvre - 75015 Paris

01 47 34 92 39 + d'informations :

www.idf.repop.fr

Réseau génétique d'Ile-de-France Ouest (GIFO)

www.reseau-genetique-gifo.org

PSYCHIATRIE

Réseau santé Mentale Evry

01 78 05 11 92 + d'informations :

www.rsmevry.org

ALVE Unafam

25 rue Hoche - 91260 Juvisy-sur-Orge

01 69 84 72 64 www.alve.fr

RHUMATOLOGIE

**Réseau Ville-Hôpital « ARIF » Alliance des
Rhumatologues d'Ile-de-France - Service de
Rhumatologie**

Hôpital Sud Francilien - 40, Av. Serge Dassault -
91106 Corbeil-Essonnes Cedex

01 61 69 76 10/37 40/82 31

SCLÉROSE EN PLAQUES

(OU MALADIE INFLAMMATOIRE DU SYSTÈME NERVEUX)

Réseau « SINDEFI-SEP »

de soutien psychologique

Immeuble Expansion

9/11 rue Georges Enesco - 94000 Créteil

01 42 07 93 68

@ : coordination@sindofi.org www.sindofi.org

SOINS PALLIATIFS

**Réseau « CORPALIF » (coordination régionale
des soins palliatifs de l'Ile-de-France)**

01 53 61 41 95

@ : corpalif@orange.fr www.corpalif.org

URGENCES

**Association Départementale des Urgences
Médicales de l'Essonne (A.D.U.M 91)**

Centre Départemental d'Appels d'Urgences - 55, Bd
Henri Dunant - 91100 Corbeil-Essonnes

01 60 90 15 66 @ : adum91@chsf.fr

X - RÉSEAUX ET ASSOCIATIONS PARTENAIRES

Egalement au service du territoire de santé...

- Maison de santé de Corbeil-Essonnes
01 60 89 74 33
www.corbeil-essonne.com/spip.php
- Maison de santé d'Evry
01 60 79 22 22
www.evry.fr/articles/le-centre-municipal-de-sante.html
- Etablissement Français du Sang
01 60 78 08 18
Quartier du Canal - Rue du Pont Amar -
91080 Courcouronnes

Le CHSF est partenaire de la **Fédération des Associations de Médecins de l'Essonne (FAME)**
Cette fédération participe à la permanence des soins ambulatoires en Essonne (notamment en dehors des heures d'ouverture des cabinets médicaux libéraux).
+ d'infos www.chsf.fr (**Offre de soins - Médecine d'Urgence - Maison Médicale de Garde**)

2- ASSOCIATIONS PARTENAIRES

ALZHEIMER

Association France Alzheimer Essonne
Comité 91 La Grange - 52, rue Louis Robert
91100 Corbeil-Essonnes
www.alzheimer91.org

CULTURE

Association « arimage » (activités artistiques et culturelles pour les usagers des secteurs de psychiatrie de l'Essonne)

CATTP « La Villa » - 10, rue du Bas Coudray
91100 Corbeil-Essonnes
01 61 69 69 68 @ : cattp.lavilla@chsf.fr

Association « de la Bibliothèque du personnel et des Malades »

Hôpital Sud Francilien (Porte A - rez-de-chaussée) -
40, avenue Serge Dassault - 91100 Corbeil-Essonnes
01 61 69 72 57

ASSISTANCE JURIDIQUE

Permanence MEDIAVIPP 91 (association d'aide aux victimes)
Localisation : rez-de-chaussée - Pôle D
Permanences (Pôle D - RDC) : lundi, mercredi et jeudi (13h30/17h30) ; vendredi (9h30/12h30 et 13h30-17h30) - 01 60 78 84 20

AVC

Permanence France AVC
Localisation : rez-de-chaussée - Pôle B
Permanences : lundi et mercredi de 14h à 16h
Contact : 01 61 69 77 00 ou france.avec@chsf.fr

CANCER

Ligue Contre le cancer (Comité de l'Essonne)
Centre Hospitalier de Bligny - BP 14 - 91640 Briis-sous-Forge - 01 64 90 88 88 - 01 64 90 58 70

CARDIOLOGIE

Club Coeur et Santé du Val d'Yerres
1, rue de la Grange - 91330 Yerres
01 61 69 65 58 @ : coeursanteyerres@free.fr

HÉPATITE

Association d'aide aux malades alcooliques « Vie libre »
6, rue Léopold Vendries - 91100 Corbeil-Essonnes
01 64 96 93 70

FAMILLES

Union Départementale des Associations Familiales de l'Essonne (UDAF)
315, Square des Champs Elysées - BP 107 -
Courcouronnes - 91004 Evry
01 60 91 30 00
@ : secretariat.general@udaf91.asso.fr

PÉDIATRIE

Association « SOS globi 91 » (prévention et lutte contre les maladies héréditaires du globule rouge) Hôpital Sud Francilien - 40, avenue Serge Dassault - 91106 Corbeil-Essonnes Cedex
@ : sosglobi91@yahoo.fr

Association « L'école à l'hôpital »
89, rue d'Assas - 91210 Draveil
01 46 33 44 80 www.lecolealhopital-idf.org

Association « Les Blouses Roses »
Hôpital Sud Francilien - Secrétariat de Pédiatrie
40, avenue Serge Dassault
91106 Corbeil-Essonnes Cedex

VIH/SIDA

ET INFECTIONS SEXUELLEMENT TRANSMISSIBLES

AIDES (Délégation Sud Est Ile-de-France)
16, rue de Juvisy - 91200 Athis-Mons
01 60 48 72 82 (Pôle D - RDC) : Permanences -
mardi (9h à 16h) et lundi, mercredi et jeudi (9h à 12h)
sur rendez- vous

NOTES

NOTES

POUR VOS PROCHES, LES ÉQUIPES DES CENTRES HOSPITALIERS SUD FRANCILIEN ET D'ARPAJON RÉPONDENT TOUJOURS PRÉSENT



ELLES AUSSI COMPTENT SUR VOUS !

Faites un don à notre Fonds de dotation

**Pour les soutenir, flashez le QR Code
66% de réduction fiscale**

FONDS DE DOTATION



CENTRE HOSPITALIER SUD FRANCILIEN
CENTRE HOSPITALIER D'ARPAJON



POUR VOS PROCHES, LES ÉQUIPES DES CENTRES HOSPITALIERS SUD FRANCILIEN ET D'ARPAJON RÉPONDENT TOUJOURS PRÉSENT



ELLES AUSSI COMPTENT SUR VOUS !

Faites un don à notre Fonds de dotation

Pour les soutenir, flashez le QR Code
66% de réduction fiscale

FONDS DE DOTATION



CENTRE HOSPITALIER SUD FRANCILIEN
CENTRE HOSPITALIER D'ARPAJON

