Bienvenue

CENTRE HOSPITALIER
Intercommunal des Alpes du Sud
Gap-Sisteron

LIVRET **d'accueil**

1, place Auguste Muret - BP 101 - 05007 GAP CEDEX
Tél. 04 92 40 61 61
4, avenue de la Libération - 04200 SISTERON
Tél. 04 92 33 70 00
dg@chicas-gap.fr • www.chicas-gap.fr

Groupement Hospitalier de Territoire Alpes du Sud

LE GROUPEMENT HOSPITALIER de Territoire des ALPES du SUD

Approuvé par le Directeur Général de l'Agence régionale de santé de la région PACA, le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) des Alpes du Sud a été créé le 1er juillet 2016 afin de répondre à la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé.

LES MEMBRES DU GHT

Le GHT réunit six centres hospitaliers :

- le Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud de Gap-Sisteron, désigné établissement support du GHT ;
- le Centre Hospitalier des Escartons de Briançon ;
- le Centre Hospitalier Buëch-Durance de Laragne ;
- le Centre Hospitalier d'Embrun ;
- le Centre hospitalier d'Aiguilles-Queyras ;
- le Centre Hospitalier Pierre Groues de Barcelonnette.

Les professionnels de ces établissements ont vu dans le GHT l'opportunité de consolider l'offre hospitalière publique de soins sur le territoire en garantissant une gradation des parcours de santé et un égal accès aux soins pour tous.

LE PÉRIMÈTRE

Conformément aux propositions de l'ARS PACA, le périmètre géographique du GHT correspond au département des Hautes-Alpes.
Toutefois, le nord du département des Alpes de Haute Provence a également été intégré en raison de spécificités organisationnelles.

ORIENTATIONS DU GHT

Depuis sa création, le GHT a défini une stratégie de coopération des six membres pour les prochaines années.

Unir nos forces est notre responsabilité, dans un territoire isolé et caractérisé par des aléas importants liés à la géographique et à la saisonnalité.

ENSEMBLE, les acteurs hospitaliers font équipe pour :

1. Structurer sur le territoire des filières identifiées et reconnues de prise en charge des patients permettant un parcours de soins gradué et cohérent sur le plan somatique et psychiatrique.
2. Développer les liens de partenariat avec la médecine de ville et la médecine hospitalière notamment le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) référent du GHT, l'Assistance publique des hôpitaux de Marseille mais aussi le CHU de Grenoble et le Centre de lutte contre le cancer régional, l'Institut Paoli Calmettes.
3. Garantir l'attractivité du territoire pour faciliter les recrutements médicaux, notamment dans les spécialités particulièrement concernées par les évolutions de la démographie médicale.
4. Favoriser une organisation efficiente de la permanence des soins sur le territoire.
5. Mettre en œuvre une politique d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins commune à tous les établissements.
6. Renforcer la sécurité informatique de nos établissements pour assurer la protection des données de santé.
7. Développer des bonnes pratiques collectives en faveur de la transition écologique et environnementale.

Sont concernées par ces orientations
les filières et les fonctions supports suivantes :

- URGENCES-SOINS CRITIQUES
- CHIRURGIE-ANESTHÉSIE
- MÉDECINE
- FEMME-ENFANT
- GÉRIATRIE
- PSYCHIATRIE
- PHARMACIE
- BIOLOGIE
- IMAGERIE
- INFORMATION MÉDICALE

	CHICAS Gap	CHICAS Sisteron	CHA Aiguilles en Queyras	CHEB Briançon	CHEB Embrun	CH Büech Durance / Laragne	CH Barcelonnette
Établissement support du GHT	✓						
Laboratoire	✓	✓		✓			
Pharmacie à usage intérieur	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Scanner	✓	✓		✓			
IRM	✓			✓			
TEP scan	✓						
Médecine nucléaire	✓						
Radiothérapie	✓						
SAMU	✓						
SMUR	✓	✓		✓			
Urgences	✓	✓		✓	✓		
Réanimation	✓						
Soins continus	✓			✓			
Maternité	✓			✓			
Médecine	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Chirurgie	✓			✓			
Psychiatrie				✓		✓	
Soins de suite et réadaptation	✓	✓			✓	✓	✓
Soins longue durée	✓			✓	✓	✓	
EHPAD	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
MAS						✓	
Foyer d'accueil médicalisé			✓			✓	

NOUVELLE OFFRE DE SOINS ET MODERNISATION DE NOS ÉQUIPEMENTS ET DE NOS INFRASTRUCTURES

- Ouverture de l'UAPED (Unité d'Accueil Pédiatrique pour l'Enfance en Danger).
- Développement des consultations avancées sur le site de Sisteron.
- Mise en service d'un nouveau robot chirurgical.
- Acquisition d'un deuxième scanner.
- Agrandissement de l'hélistation.
- Travaux de rénovation du site de Sisteron.
- Sécurisation de nos bâtiments et du système d'information.

LE MÉCÉNAT

En lançant une politique de mécénat, le GHT souhaite renouer avec une tradition philanthropique hospitalière remontant au VI^e siècle.

Grâce aux dons, chacun, particulier ou entreprise, peut devenir mécène et contribuer à la mise en œuvre de toute action dans les domaines de la santé, en faveur de l'humanisation de la prise en charge du patient, de la modernisation des équipements, ou de l'innovation. Les avantages fiscaux sont ceux réservés au Mécénat pour les entreprises et les particuliers par le Code Général des Impôts.

Les donateurs ont le choix de soutenir soit l'ensemble du GHT, soit un établissement en particulier, voire même de destiner leur don à un service ou un projet spécifique.

Vous pouvez retrouver sur le site internet du GHT, onglet « Mécénat », un formulaire à compléter.

Bienvenue au Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud Gap - Sisteron

Présentation ..... p. 8

- Les pôles ..... p. 10
- Les métiers de l'hôpital ..... p. 12

Votre admission ..... p. 14

Votre séjour ..... p. 17

Vos droits ..... p. 28

- Charte de la personne hospitalisée ..... p. 28

Vos obligations ..... p. 33

Votre sortie ..... p. 34

Dons d'organes ..... p. 35

Qualité & sécurité des soins ..... p. 36

Glossaire ..... p. 38

Plans des sites ..... p. 39

CENTRE HOSPITALIER
Intercommunal des Alpes du Sud
Gap - Sisteron

Le mot de la DIRECTRICE
CHICAS Gap-Sisteron

Madame, Monsieur,

Le Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud (CHICAS) vous accueille à un moment où votre état de santé ou celui de l'un de vos proches le nécessite.

Nous vous souhaitons la bienvenue ; l'ensemble des personnels médicaux, soignants, hospitaliers veillent à tout mettre en œuvre pour que votre séjour se passe dans les meilleures conditions possibles.

Vous découvrez à cette occasion le livret d'accueil qui a été réalisé à votre intention, dans le but de vous faire connaître l'offre de soins du CHICAS et de ses deux sites hospitaliers (Gap et Sisteron) et vous informer sur votre séjour, sur vos droits et obligations ainsi que sur le fonctionnement général de l'établissement.

Les avis et suggestions dont vous nous ferez part, sont importants car ils nous permettront de poursuivre l'amélioration de la qualité de la prise en charge et des soins de tous ceux qui nous font confiance et se confient à nous. Vous pouvez contribuer en remplissant le questionnaire de sortie inclus dans ce livret, ou en renseignant le questionnaire de satisfaction.

Je vous en remercie et vous souhaite un prompt rétablissement à vous-même ou à votre proche.

Marie-Anne RUDER
Directrice du Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud de Gap-Sisteron

LES MISSIONS DE L'HÔPITAL PUBLIC

L'hôpital assure le diagnostic, la surveillance et le traitement des malades, des blessés et des femmes enceintes et mène des actions de prévention et d'éducation à la santé. Il délivre les soins, le cas échéant palliatifs, avec ou sans hébergement, sous forme ambulatoire ou à domicile. Il participe à la coordination des soins en relation avec les membres des professions de santé exerçant en pratique de ville et les établissements et services médico-sociaux. Il participe à la mise en œuvre de la politique de santé et des dispositifs de vigilance destinés à garantir la sécurité sanitaire. Il mène une réflexion sur l'éthique liée à l'accueil et la prise en charge médicale.

Dans le cadre de ces missions l'hôpital garantit :

- l'égal accès à des soins de qualité ;
- la permanence de l'accueil et de la prise en charge, ou l'orientation vers un autre établissement ;
- la prise en charge aux tarifs fixés conformément à la réglementation.

LE CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL DES ALPES DU SUD, UN ÉTABLISSEMENT DE RÉFÉRENCE

Établissement de référence de son territoire de santé, le Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud répond aux besoins de santé de la population d'une partie des Hautes-Alpes et des Alpes-de-Haute-Provence ainsi que des touristes. Il participe de plein droit au service public et offre sur ses sites de Gap et de Sisteron :

- une permanence des soins 24 heures sur 24 ;
- un ensemble complet de services de haute technicité ;
- un personnel qualifié et compétent garant nuit et jour de votre sécurité ;
- une permanence d'accès aux soins de santé (PASS), comprenant notamment une permanence d'orthogénie, adaptée aux personnes en situation de précarité.

Il est géré par une directrice assistée d'un directoire associant la communauté médicale à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique d'établissement. Il dispose de l'autonomie juridique et financière.

Son conseil de surveillance se prononce sur la stratégie et exerce le contrôle permanent de sa gestion

UN RÔLE ESSENTIEL DANS LA FORMATION DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Grâce au « Centre de Formation des Professionnels de Santé » (CFPS), l'établissement assure la formation des futurs professionnels aux fonctions d'infirmier (135 étudiants) et d'aide-soignant (40 élèves).

Par l'intermédiaire de son Centre d'Enseignement aux Soins d'Urgence (CESU), il assure également la formation de tous les professionnels de santé (ou autres) demandeurs d'une formation de première intervention ou de gestion de situations de crise.

entation

236

professionnels
médicaux
au 1er janvier 2024

1708

professionnels
non médicaux
au 1er janvier 2024

48 966

passages
aux urgences
en 2023

532

lits
et places
au 1er janvier 2024

Durant votre séjour, votre santé et votre confort vont être confiés à une équipe de professionnels compétents et attentifs, soucieux de la qualité et de la sécurité des soins pratiqués, et tenus à une obligation de discrétion et de confidentialité.

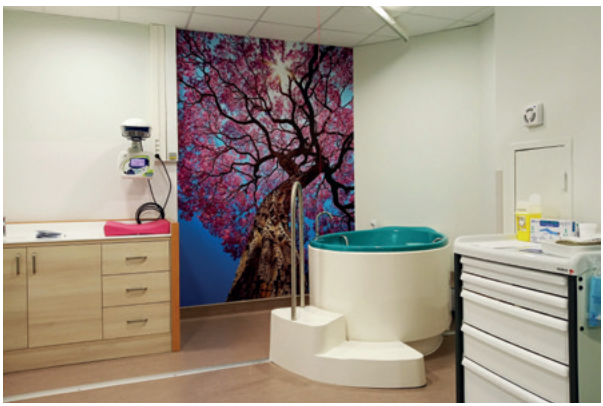
Le Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud est organisé en six pôles d'activité médicale définis sur la base du projet médical. Les pôles sont transversaux entre les sites de Gap et de Sisteron. Un chef de pôle médical et un cadre supérieur de santé sont nommés à la tête de chacun d'eux :

PÔLE CHIRURGIE

- Algologie
- Anesthésiologie
- Réanimation et soins continus polyvalents
- Chirurgie ambulatoire
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie viscérale
- Chirurgie de spécialités (ophtalmologie - oto-rhino-laryngologie - stomatologie)
- Coordination prélèvement organes et tissus

PÔLE FEMME - ENFANT

- Gynécologie
- Maternité-obstétrique
- Néonatologie
- Pédiatrie
- Orthogénie
- UAPED



PÔLE MEDICO-TECHNIQUE ET PRESTATAIRE

- Biologie médicale
- Hémovigilance
- Hygiène hospitalière
- Imagerie médicale
- Information médicale et gestion des dossiers patients
- Service de santé au travail
- Pharmacie - Stérilisation - Rétrocession de médicaments aux patients ambulatoires

PÔLE GÉRONTOLOGIE

- Médecine gériatrique
- Oncologie gériatrique
- Soins médicaux et de réadaptation gériatrique *(Gap)*
- Neuro-psycho-gériatrie
  Unité cognitivo-comportementale
- Évaluation et prévention
- Hébergement pour personnes âgées dépendantes *(Gap)*
- Hébergement pour personnes âgées dépendantes et PASA *(Sisteron)*
- Soins de longue durée et unité d'hébergement renforcée
- Soins médicaux et de réadaptation *(Sisteron)*
- Hospitalisation de jour

PÔLE MÉDECINE

- Addictologie
- Gastro-entérologie
- Hospitalisation à temps partiel de jour
- Médecine interne et cancérologie
- Médecine polyvalente *(Sisteron)*
- Médecine nucléaire
- Néphrologie et centre de dialyse
- Pneumologie
- Radiothérapie
- Soins palliatifs et équipe mobile de soins palliatifs
- Hospitalisation à domicile
- Centre de vaccination - Centre gratuit d'information et de dépistage VIH et MST

PÔLE SOINS CRITIQUES

- SAMU 05 - Centre 15 – SMUR - Médecine d'Urgence - Hospitalisation de courte durée *(Gap)*
- SMUR - Médecine d'urgence - Hospitalisation de courte durée *(Sisteron)*
- Cardiologie
- Permanence d'accès aux soins de santé
- Centre d'enseignement aux soins d'urgence
- Simulsanté 05 certifié Qualiopi et Sofrasisms type 2
- Unité sanitaire *(Maison d'arrêt de Gap)*
- Équipe mobile de gériatrie et infirmières gériatriques aux urgences
- Filière de l'insuffisance cardiaque : équipe mobile et télésurveillance
- Hospitalisation de jour de cardiologie et spécialités *(Gap)*
- Soins médicaux et de réadaptation en hôpital de jour *(Sisteron)*
- Spécialités neurologie, vasculaire et endocrinologie-diabétologie

LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

Le personnel assurant votre prise en charge est composé de professionnels spécialisés, dont la qualification est validée par un diplôme, le plus souvent universitaire.

Un important investissement en matière de formation et de promotion, permet d'adapter le savoir-faire des équipes au progrès et aux nouvelles technologies.

Le croisement de compétences de plus de 150 métiers vous garantit une prise en charge efficace et sécurisée.

Dès votre entrée à l'hôpital, vous serez entouré d'une équipe compétente et dévouée. Les personnels des unités cliniques et médico-techniques portent un badge sur lequel sont inscrits leur nom et leur fonction, certains ont des tenues avec des parements de couleur. Vous apprendrez vite à les reconnaître. D'autres agents travaillent plus loin de vous mais toujours pour vous. Ce sont les personnels administratifs, techniques, biomédicaux, logistiques...

Des actes de violence sont malheureusement présents dans les hôpitaux. L'Observatoire National des Violences en milieu de Soins recense ces agissements et le code pénal prévoit des sanctions en cas d'injures, menaces et violences perpétrées volontairement à l'encontre des personnels de santé dans l'exercice de leurs fonctions.

Pour rappel un acte de violence recouvre tout évènement, agression, parole, comportement blessant portant atteinte :

- à l'intégrité physique et/ou psychique des personnels
- aux biens des personnels et/ou au bon fonctionnement des services.

Votre prise en charge est assurée 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires. Durant votre hospitalisation, différentes personnes mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien.

LE PERSONNEL MÉDICAL

➔ **Les praticiens** *(tenue blanche)*
Coordonnent votre hospitalisation, assurent votre suivi diagnostique et thérapeutique et restent à votre disposition sur rendez-vous pour toute demande d'information médicale.

➔ **Les sages-femmes** *(tenue blanche, parement rayé rose)*
Accompagnent les femmes enceintes tout au long de leur grossesse, depuis l'établissement du diagnostic jusqu'à l'accouchement.

LE PERSONNEL PARA-MÉDICAL

➔ **Les cadres de santé** *(tenue blanche)*
Ont la responsabilité des soins dispensés dans un souci constant de qualité.

➔ **Les infirmiers(es) et infirmiers(es) spécialisés(es)** *(tenue blanche, parement jaune)*
Participent avec les médecins, à l'évaluation de vos problèmes de santé et effectuent vos soins.

- **Les aides soignants(es) et auxiliaires de puériculture** *(tenue blanche, parement bleu)*
Aident pour les soins d'hygiène et de confort.
- **Les agents de service** *(tenue blanche, parement vert)*
Ont en charge les tâches hôtelières et assurent l'entretien des locaux.
- **Les brancardiers** *(tenue blanche, parement vert)*
Vous accompagnent pour les consultations et examens en dehors du service.

LE PERSONNEL DE RÉÉDUCATION

- **Les masseurs kinésithérapeutes, ergothérapeutes et les diététiciennes** *(tenue blanche)*
Interviennent sur prescription médicale.

LE PERSONNEL MÉDICO-TECHNIQUE

- **Les préparateurs en pharmacie** *(tenue blanche)*
Préparent et délivrent sous la responsabilité du pharmacien des médicaments et des dispositifs médicaux stériles.
- **Les techniciens de laboratoire** *(tenue blanche)*
Assurent sous la responsabilité du biologiste la bonne exécution des analyses prescrites par le médecin.
- **Les manipulateurs de radiologie et de radiothérapie** *(tenue blanche)*
Contribuent à la réalisation des examens relevant soit des techniques d'imagerie médicale, soit des techniques d'électrologie médicale.

LES AUTRES PROFESSIONNELS

- **Les assistantes sociales** *(tenue blanche)*
Vous écoutent, vous conseillent, vous orientent et vous aident dans vos démarches tant administratives que sociales.
- **Les psychologues**
Permettent aux patients et aux familles d'exprimer leurs préoccupations.
- **Les secrétaires médicales** *(tenue blanche)*
Traitent et coordonnent les opérations et les informations médico-administratives du patient.

LES STAGIAIRES

- **Les étudiants(es) en soins infirmiers** *(tenue blanche, parement jaune)*
- **Les élèves aides-soignants(es)** *(tenue blanche, parement bleu)*

Afin de faciliter vos démarches et améliorer la qualité de l'accueil et de la gestion de votre dossier administratif, la Direction met à votre disposition un bureau des entrées localisé dans les halls d'accueil et aux services d'urgence des deux sites ainsi qu'au 4e étage du bâtiment de gérontologie du site de Gap.

Pour toute venue dans l'établissement, vous devez préalablement vous présenter à un agent du bureau des entrées pour réaliser vos démarches administratives.

En cas d'hospitalisation programmée, votre pré-admission sera réalisée le jour de la consultation de pré-anesthésie.

Documents à présenter lors de l'admission

Votre bonne identification est capitale pour assurer la sécurité de votre prise en charge. Pour ce faire un bracelet d'identification vous sera posé.

Dans tous les cas, vous devez présenter les documents suivants

- une **pièce d'identité** (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour...) ;
- le **livret de famille** (enfant mineur - séjour au titre maternité) ;
- un **justificatif de domicile** (facture EDF, quittance de loyer) ;
- un **certificat médical** d'admission prescrivant votre hospitalisation ;
- les pièces nécessaires aux **demandes de prises en charge** auxquelles vous pouvez prétendre.

Si vous êtes assuré social

- Votre **carte d'assuré social VITALE** ou l'**attestation d'ouverture des droits** pour la période d'hospitalisation et pour la personne concernée (enfants, lycéens).

Pour la personne âgée admise en Unité de Soins de Longue Durée ou en Unité d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

- L'ensemble des documents constituant le **dossier médico-administratif aura été préalablement remis** avant la décision d'admission et ce conformément au règlement intérieur et au contrat de séjour joints. Le nouveau résident et/ou sa famille devront **signer le contrat de séjour avant l'admission**.

Formalités d'admission Cas particuliers

Victimes d'un accident du travail

Fournir dans les 48 heures, le triptyque délivré par votre employeur (volet 2) ainsi que votre carte VITALE à jour des droits.

En maladie professionnelle

Fournir la déclaration de maladie professionnelle.

Pensionnés de guerre

Fournir votre carnet de soins gratuits. Fournir votre carte VITALE à jour des droits. Régime agricole, Caisse de prévoyance SNCF, Caisse Nationale Militaire.

Artisans, Commerçants, Travailleurs non salariés

Fournir votre carte VITALE à jour des droits.

Bénéficiaires d'une assurance privée

Fournir une attestation de prise en charge.

Pour les ressortissants étrangers

Si vous êtes citoyen d'un pays de l'Union Européenne, vous devez vous munir de votre Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM). Ainsi vous bénéficiez d'une prise en charge partielle de vos soins.
Si vous êtes citoyen d'un pays hors de l'union européenne, munissez-vous de la prise en charge délivrée par un organisme de votre pays ou par l'Ambassade.
En l'absence de prise en charge, le séjour vous sera facturé dans son intégralité.

Régime d'hospitalisation

Vous êtes admis au Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud.

Vous pouvez choisir

- **le régime hospitalier commun :** tarif de base retenu par les organismes de sécurité sociale ;
- **le régime hospitalier particulier :** si vous souhaitez bénéficier d'une chambre particulière pour convenance personnelle, cet avantage pourra vous être accordé dans la mesure des places disponibles et moyennant un supplément à votre charge. Toutefois, une chambre individuelle peut être prescrite pour des raisons médicales ;
- **l'activité libérale d'un praticien :** vous avez la possibilité, uniquement à votre demande et par écrit lors de votre admission en cas d'hospitalisation, d'être pris en charge au titre de l'activité libérale de certains praticiens hospitaliers à temps plein. Dans ce cas, les honoraires sont fixés librement entre vous et le médecin ou le chirurgien.

INS (Identité Nationale de Santé)

"Bien identifié, bien soigné !" C'est le principe de l'INS.
Désormais inscrit dans la loi (cf. art. 1111-8-1 du code de santé publique), l'INS est l'identifiant de santé des bénéficiaires de l'assurance maladie.
Il est utilisé dans l'intérêt des patients à des fins de coordinations et de qualité des soins pour **la conservation, l'hébergement et la transmission des informations de santé**.
Il est également utilisé pour créer le Dossier Médical Partagé (DMP) inclus dans désormais dans "Mon Espace Santé".

C'est quoi l'INS ?

C'est une identité unique de l'usager, vérifiant au moins 5 traits d'identité.

L'INS vous identifie de la même façon pour tous les professionnels de santé ce qui permet :

1. de **ne pas vous confondre avec un autre usager** et donc de **garantir que les données utilisées** pour réaliser les diagnostics et les soins sont bien les vôtres et pas celles de quelqu'un qui aurait le même nom que vous ;
2. de **ne pas avoir plusieurs dossiers ouverts à votre nom** et donc de garantir que **vos données sont bien regroupées** dans le même dossier.

L'INS permet par conséquent d'améliorer la qualité et la sécurité des soins, en limitant le risque de doublon et de collision pouvant parfois être à l'origine d'évènement indésirable grave. Le professionnel de santé ou la structure sont tenus de vérifier votre identité au moins une fois sur la base d'**une pièce d'identité à haut niveau de confiance** (passeport, carte nationale d'identité, titre de séjour permanent, extrait d'acte de naissance, livret de famille, dispositif d'authentification/ identification électronique agréé).
Si l'absence de présentation d'un document d'identité à haut niveau de confiance n'empêche pas la prise en charge, il est cependant primordial de pouvoir **apporter dès que possible la preuve de son identité,** notamment pour une bonne continuité de la prise en charge.

Dans ce dispositif d'identification, vous êtes **l'acteur principal et essentiel pour éviter toute erreur** : les documents que vous pourrez présenter lors de votre séjour/consultation ainsi que l'attention portée lors de la vérification de votre identité à toutes les étapes de votre prise en charge est indispensable. Les personnels soignants vous demanderont régulièrement de décliner votre identité lors de votre prise en charge, **il s'agit en effet d'une procédure de sécurité des soins**.

Une fois l'INS vérifiée, celle-ci doit être **qualifiée** pour être utilisée et apparaître sur les documents de santé que vous retrouverez sur "Mon espace santé" et ainsi pour alimenter le Dossier Médical Partagé (DMP). L'INS est obligatoire depuis le 1er janvier 2021 pour référencer toutes les données de santé et à compter du 1er mai 2023 seuls les documents référencés par l'INS pourront alimenter le DMP et Mon Espace Santé.

Aidez-nous à prendre soin de vous, présentez-nous votre pièce d'identité !

Mon Espace santé

Mon Espace Santé, qu'est-ce que c'est ?

La mise en place, au niveau national de **"MonEspaceSante"**, implique la création, pour tous les citoyens, d'un espace regroupant, dans un premier temps, le Dossier Médical Partagé (DMP) et une messagerie citoyenne sécurisée **(> Utiliser ma messagerie de santé sécurisée - Mon espace santé (monespacesante.fr)**.
Si vous ne vous êtes pas opposé(e) à la création de votre Espace Santé dans les six semaines suivant le mail envoyé par l'assurance maladie, celui-ci est ouvert.
Son activation résulte d'une action volontaire de votre part.
Le **Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud** alimente **"Mon Espace Santé"** pour chacun de ses patients.
Après une consultation ou hospitalisation, **nous alimentons le Dossier Médical Partagé (DMP) de votre Espace Santé** avec :

- **Lettre de liaison à la sortie**
- **Ordonnances de sortie**
- **Comptes-rendus opératoires**
- **Comptes-rendus de consultation - Imagerie**

Ces documents sont envoyés automatiquement via la Messagerie Sécurisée Citoyenne disponible sur votre Espace Santé.

Pour cela, **2 conditions** :

- votre Espace Santé doit être ouvert **et activé** *(il peut être clôturé par vos soins) ;*
- votre **identité doit être qualifiée** *(pièce d'identité donnée et vérifiée à chaque venue).*

3 avantages qui vous simplifient la vie avec **"Mon Espace Santé"** :

- stockez vos documents de santé *(vous ou via vos centres de soins)* ;
- échangez de façon sécurisée avec vos professionnels de santé ;
- n'emportez plus vos dossiers médicaux chez vos professionnels.

Qui peut consulter les éléments présents dans votre Espace Santé ?

L'arrêté du 26 oct. 2023 précise les professionnels externes à l'établissement habilités à accéder aux informations présentes dans "Mon Espace Sante".
Si toutefois vous ne souhaitez pas que ces informations leur soient accessibles, vous pouvez restreindre leur accès directement à partir de votre espace santé.
Si vous ne souhaitez pas que l'établissement hospitalier envoie les documents à votre Espace Santé, vous devez le mentionner au personnel.
Pour toute question complémentaire sur vos droits, vous pouvez également joindre le délégué à la protection des données :

- par mail : dpo@chicas-gap.fr
- par voie postale : délégué à la protection des données du GHT Alpes du Sud - 1 place Auguste muret - 05000 GAP

D'autres informations sur l'espace santé à l'adresse suivante : **L'espace numérique de santé (ENS ou Mon espace santé) et le Dossier Médical Partagé (DMP) : questions-réponses | CNIL.**

Frais de séjour

Les tarifs journaliers de prestation sont fixés, pour chaque discipline d'hospitalisation, par arrêté du Directeur de l'Agence Régionale de Santé, et affichés dans les locaux du bureau des entrées et sur les tableaux prévus à cet effet (hall d'accueil, circulations...).

Les prestations de séjour et de soins pour les patients pris en mode «hospitalisé» sont couvertes par des forfaits de séjour et de soins dénommés «groupes homogènes de séjour» (GHS). À terme, ils se substitueront aux tarifs journaliers de prestations pour procéder à la facturation.

Concernant les personnes âgées prises en charge en unité de soins de longue durée ou d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, les frais de séjour sont déterminés en références à trois tarifs : un tarif «soins» arrêté par le directeur de l'Agence Régionale de Santé, ceux au titre de l'hébergement et de la dépendance arrêtés par le Président du Conseil Départemental des Hautes-Alpes pour le site de GAP et des Alpes-de-Haute-Provence pour le site de SISTERON.

En qualité d'assuré social régime général, exploitants agricoles, travailleurs non salariés, si vous avez justifié de vos ouvertures de droits pendant votre séjour, vous serez pris en charge à 80 % par votre caisse. Vous n'aurez à payer que 20% des frais (ticket modérateur) pendant les 30 premiers jours d'hospitalisation.

Le cas échéant, le montant du ticket modérateur peut lui- même être pris en charge, pour tout ou partie, par votre mutuelle si celle-ci a signé une convention avec l'établissement hospitalier ou si vous présentez une attestation de prise en charge délivrée par cette dernière.

Dans certains cas, la prise en charge sera totale et vous n'aurez rien à régler directement :

- à compter du 31ème jour d'hospitalisation ;
- ou dès le premier jour dans les cas suivants :
  - ➜ seuil d'exonération due aux actes : pour les interventions chirurgicales dont la valorisation de la cotation de l'acte est égale ou supérieure à 120 euros pour les actes CCAM et 60 euros pour le coefficient des actes NGAP. Cependant, une participation forfaitaire de 18 euros restera à votre charge selon le cas ;
  - ➜ si vous êtes accidenté du travail, en maladie de longue durée, en invalidité ;
  - ➜ si l'hospitalisation est en rapport avec une affection de longue durée (nécessité de présenter le trypique remis par votre médecin traitant) ;
  - ➜ pendant les 4 derniers mois de la grossesse et les 12 jours qui suivent l'accouchement ;
  - ➜ si vous êtes pensionné de guerre (art. L115 du Code des Pensions Militaires).

Forfait journalier

Institué par la Loi du 19 janvier 1983, « il constitue une contribution minimale représentant les dépenses que l'hospitalisé aurait normalement supportées, qu'il soit ou non à l'Hôpital ». Le montant du forfait journalier est fixé par les pouvoirs publics et s'applique de manière identique à l'ensemble des établissements de soins. Notez que certaines mutuelles prennent à leur charge le forfait journalier.

Certaines situations donnent toutefois lieu à une exonération :

- maternité à compter du 6ème mois de grossesse ;
- donneur d'éléments ou de produits du corps humain (donneur d'organe par exemple) ;
- enfant hospitalisé dans les 30 jours suivant sa naissance ;
- enfant handicapé de moins de 20 ans hébergé dans un établissement d'éducation spéciale ou professionnelle ;
- bénéficiaire de la couverture complémentaire universelle (CMU) ou de l'aide médicale de l'État (AME) ;
- hospitalisation imputable à un accident du travail ou à une maladie professionnelle ;
- malades admis en hospitalisation à temps partiel ;
- patient titulaire d'une pension militaire ;
- patient dépendant du régime d'Alsace-Moselle.

Paiement des prestations

Le jour de votre sortie, vous devez toujours régulariser votre dossier administratif auprès du bureau des entrées avant votre départ de l'établissement.

Après votre sortie, le trésorier de l'établissement vous fera parvenir, le cas échéant, l'avis des sommes à payer. Vous devrez alors régler :

- soit au Centre des Finances Publiques, Trésorerie Sec Hôpital Cité Administrative Desmichels 05000 GAP, par terminal de paiement électronique ou en espèces ;
- soit par chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre du Trésor Public.

Lors du paiement, n'oubliez pas de joindre le talon détachable à votre règlement et conservez la partie supérieure nécessaire pour vous faire rembourser par votre organisme mutualiste.

CENTRE HOSPITALIER
Intercommunal des Alpes du Sud
Gap - Sisteron

QUESTIONNAIRE **de sortie**

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Afin d'améliorer la qualité de nos prestations, nous vous remercions de nous faire connaître votre opinion sur votre séjour au Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud.

Vos réponses sont anonymes.

Nous vous remercions de déposer ce questionnaire, une fois complété, ***dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet*** *ou de l'adresser sous pli affranchi à :*

Madame la Directrice du CHICAS, 1 place Auguste Muret - 05007 GAP Cedex.

Les questionnaires sont traités par le service Qualité/Prévention et Gestion des Risques.

Les remarques formulées sont prises en compte sans délai.

L'analyse statistique globale des résultats est effectuée de manière annuelle et présentée aux instances de l'établissement.

L'ensemble contribue à la mise en œuvre d'actions correctrices et d'actions d'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

Âge : ☐

Sexe : ☐ Féminin ☐ Masculin

Unité(s) fréquentée(s) : .....

Site : ☐ Gap ☐ Sisteron

Date d'entrée : ..... Date de sortie : .....

Nom *(facultatif)* : .....

QUESTIONNAIRE DE SORTIE DÉTACHABLE À COMPLÉTER

QUESTIONNAIRE DE SORTIE DÉTACHABLE À COMPLÉTER

L'accueil

Quel est votre degré de satisfaction concernant :	☺☺	☺	☹	☹☹	Non concerné
• Les panneaux d'orientation dans l'hôpital	☐	☐	☐	☐	☐
• Votre accueil lors des formalités administratives	☐	☐	☐	☐	☐
• Votre accueil dans le service *(installation chambre, présentation service...)*	☐	☐	☐	☐	☐
• L'identification du personnel	☐	☐	☐	☐	☐
• Votre accueil aux urgences	☐	☐	☐	☐	☐

Le personnel et les soins

Comment appréciez-vous votre relation avec les médecins :	☺☺	☺	☹	☹☹	Non concerné
• Disponibilité	☐	☐	☐	☐	☐
• Amabilité	☐	☐	☐	☐	☐
• Qualité des soins	☐	☐	☐	☐	☐

Comment appréciez-vous votre relation avec le personnel soignant :	☺☺	☺	☹	☹☹	Non concerné
• Disponibilité	☐	☐	☐	☐	☐
• Amabilité	☐	☐	☐	☐	☐
• Qualité des soins	☐	☐	☐	☐	☐

Quel est votre degré de satisfaction concernant :	☺☺	☺	☹	☹☹	Non concerné
• Délai de réponse aux appels urgents	☐	☐	☐	☐	☐
• L'information sur votre traitement	☐	☐	☐	☐	☐
• La prise en charge de votre douleur	☐	☐	☐	☐	☐

L'organisation des examens complémentaires

Quel est votre degré de satisfaction concernant :	☺☺	☺	☹	☹☹	Non concerné
• L'organisation de votre déplacement dans l'hôpital	☐	☐	☐	☐	☐
• Le délai d'attente avant les examens	☐	☐	☐	☐	☐

Les conditions de séjour

Quel est votre degré de satisfaction concernant :	☺☺	☺	☹	☹☹	Non concerné
• Le respect de votre intimité	☐	☐	☐	☐	☐
• Le respect de vos valeurs culturelles *(religion, choix alimentaires)*	☐	☐	☐	☐	☐
• La sécurité de vos objets personnels	☐	☐	☐	☐	☐
Votre chambre :	☺☺	☺	☹	☹☹	Non concerné
• Le confort	☐	☐	☐	☐	☐
• Le calme	☐	☐	☐	☐	☐
• La propreté	☐	☐	☐	☐	☐
• La température	☐	☐	☐	☐	☐
• La télévision / Le téléphone	☐	☐	☐	☐	☐
Vos repas :	☺☺	☺	☹	☹☹	Non concerné
• La qualité	☐	☐	☐	☐	☐
• La quantité	☐	☐	☐	☐	☐
• La variété des menus	☐	☐	☐	☐	☐

La sortie

Quel est votre degré de satisfaction concernant :	☺☺	☺	☹	☹☹	Non concerné
• Les informations sur votre traitement à suivre	☐	☐	☐	☐	☐
• L'organisation de votre sortie	☐	☐	☐	☐	☐

QUESTIONNAIRE DE SORTIE DÉTACHABLE À COMPLÉTER

QUESTIONNAIRE DE SORTIE DÉTACHABLE À COMPLÉTER

Respect de vos droits

Comment évaluez-vous globalement le respect de vos droits : Et notamment	☺☺	☺	☹	☹☹	Non concerné
• Pensez-vous avoir reçu les soins et la thérapeutique adaptés à votre état de santé *(droit aux soins)* ?	☐	☐	☐	☐	☐
• Quel est votre degré de satisfaction concernant l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé ?	☐	☐	☐	☐	☐
• Avez-vous pu exprimer votre consentement sur les actes médicaux et traitements que vous avez reçus ? OUI ☐ NON ☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Votre volonté a-t-elle été respectée ? OUI ☐ NON ☐	☐	☐	☐	☐	☐

Appréciation d'ensemble

	☺☺	☺	☹	☹☹	Non concerné
• De façon générale, êtes-vous satisfait de votre séjour au sein du Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud ?	☐	☐	☐	☐	☐

• Indiquez vos observations éventuelles :

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Je rédige les présentes directives anticipées pour le cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de la fin de ma vie.

Mes volontés sont les suivantes :

1 À propos des situations dans lesquelles je risque de me trouver (par exemple, situation de coma en phase terminale d'une maladie). J'indique ici notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et où je ne pourrais plus communiquer avec mes proches :

.....

.....

2 À propos des actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet. La loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie.
J'indique donc ici si j'accepte ou si je refuse qu'ils soient entrepris, notamment : .....

- Une réanimation cardiaque et respiratoire (tube pour respirer) : .....
- Le branchement de mon corps sur un appareil à dialyse rénale : .....
- Une intervention chirurgicale : .....
- Autre : .....

Si ces actes ou traitements ont déjà été entrepris, j'indique ici si j'accepte ou si je refuse qu'ils soient arrêtés notamment :

- Assistance respiratoire (tube pour respirer) : .....
- Dialyse rénale : .....
- Alimentation et hydratation artificielles : .....
- Autre : .....

Enfin, si mon médecin m'a parlé de manière plus précise d'autres actes ou traitements qui pourraient être entrepris ou maintenus compte tenu de la maladie dont je suis atteint, j'indique ici ceux dont j'accepte ou ceux dont je refuse la mise en œuvre ou la poursuite :

.....

.....

3 À propos de la sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur.

En cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent artificiellement en vie, j'indique ici si je veux ou non bénéficier d'une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur, c'est-à-dire d'un traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès :

.....

.....

Fait le ..... à .....

Signature

FORMULAIRE DE DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre hospitalisation, si vous êtes majeur, vous pouvez désigner une personne de confiance qui pourra, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions et qui sera consultée, pour donner des indications sur vos souhaits, au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté.

Cette personne est différente de la personne à contacter ; elle peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Vous pouvez annuler votre décision à tout moment.

La désignation d'une personne de confiance doit se faire par écrit et n'est valable, sauf mention contraire, que pendant la durée de l'hospitalisation.

Nous vous remercions de bien vouloir compléter le questionnaire ci-dessous. Il sera archivé dans votre dossier médical personnel. Précisez si vous souhaitez désigner la personne de confiance sans limitation de durée sauf révocation de votre part.

Je soussigné(e) : .....

Date de naissance : .....

Déclare avoir reçu l'information relative à la personne de confiance et

☐ Ne souhaite pas désigner une personne de confiance

☐ Désigne ci-dessous, en qualité de personne de confiance* :

**La personne de confiance doit être désignée avec son accord*

NOM : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

Téléphone : .....

☐ Pour la durée de cette hospitalisation

☐ Jusqu'à ce que je la révoque, et fasse connaître ma nouvelle décision.

Fait à ..... le .....

Signature du patient

Signature de la personne de confiance

CENTRE HOSPITALIER
Intercommunal des Alpes du Sud
Gap-Sisteron

À REMETTRE À VOTRE ARRIVÉE DANS LE SERVICE

Groupement Hospitalier de Territoire Alpes du Sud

Les conditions de votre séjour

Chaque service a une organisation spécifique. Toutefois, un certain nombre d'informations sont générales à l'ensemble de l'établissement. Pour toute question de règlement intérieur à laquelle le présent livret ne répondrait pas, veuillez vous adressez au cadre de santé de votre unité.

Courrier

Le courrier est distribué dans chaque service, sous la responsabilité du cadre de santé. Conseillez à votre correspondant de libeller l'adresse comme suit :

M. / Mme .....
Service de .....

Centre Hospitalier Intercommunal
des Alpes du Sud · 1, place Auguste Muret
BP 101 · 05007 GAP CEDEX
ou
Centre Hospitalier Intercommunal
des Alpes du Sud · 4, avenue de la Libération
04200 SISTERON

Pour expédier votre courrier :

- sur le site de GAP : votre service d'hospitalisation se chargera de remettre au vaguemestre de l'hôpital le courrier affranchi que vous souhaitez envoyer par la poste.
- sur le site de SISTERON : une boîte aux lettres interne est placée dans le hall d'accueil. Sa levée est assurée tous les jours ouvrés.

Culte

L'Aumônier peut renseigner toute famille qui désire prendre contact avec les ministres du culte des différentes confessions (prêtre, pasteur, rabbin, imam, prêtre orthodoxe...).
Pour le site de GAP : via le standard : 04 92 40 61 61. Pour le site de SISTERON : via le standard : 04 92 33 70 00.

Élections

Si vous êtes hospitalisé et que vous désirez voter lors d'une élection, vous avez la possibilité de voter par procuration. Veuillez vous adresser au Cadre de santé (demande à faire au plus tard 72 h avant le scrutin).

Espace Presse - Restauration

Sur le site de Gap, un espace « presse-restauration » concédé à un prestataire privé, est à votre service dans le hall. Vous y trouverez notamment des repas chauds, sandwichs, boissons, cadeaux, confiseries, articles d'hygiène, journaux, magazines...Tél. 04 92 53 59 70.
Cet espace est ouvert du lundi au vendredi, de 7h30 à 18h30 et, les week-end et jours fériés, de 9h à 18h.
Par ailleurs des distributeurs de boissons sont à votre disposition :

- sur le site de GAP : aux urgences, en maternité, au rez-de-chaussée des consultations de chirurgie, sur la passerelle « 1er étage », dans le hall du pôle de gérontologie et à la maison médicale.
- sur le site de SISTERON : au rez-de-chaussée du bâtiment Sud.

Fauteuils roulants

Des fauteuils roulants peuvent être mis à votre disposition sur le site de Gap. Il convient de vous adresser à l'accueil.

Interprètes

L'hôpital dispose d'une liste d'interprètes. Veuillez vous adresser à l'accueil ou au personnel de l'unité de soins.

Médicaments personnels

Vous devez venir à l'hôpital avec votre dernière ordonnance ainsi que vos médicaments personnels. Afin d'éviter tout risque en rapport avec les prescriptions de l'hôpital nous vous conseillons de remettre vos médicaments personnels à l'infirmier le jour de votre arrivée ; ils vous seront restitués à votre départ. Pendant votre hospitalisation, tous les médicaments sont fournis par l'hôpital. Exceptionnellement, si la pharmacie hospitalière ne dispose pas de votre traitement, vos médicaments personnels vous seront donnés en attendant que la pharmacie se les procure. Le médecin du service adapte votre traitement à votre état de santé. Par conséquent la forme, le nombre et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être inhabituels pour vous. Il est important de respecter ce traitement. Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.

Les conditions de votre séjour

Multimédia

N'oubliez pas que vos voisins ont besoin de repos.
Sachez limiter le niveau sonore de vos récepteurs.

Site de GAP

TÉLÉVISION :

Toutes les chambres sont équipées d'un dispositif multimédia. Pour votre abonnement vous devez vous adresser à l'accueil, situé dans le hall d'entrée de l'établissement, tous les jours de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30. Des écouteurs vous sont proposés contre paiement auprès de l'accueil afin de respecter le repos de votre voisin si vous occupez une chambre à deux lits.

TÉLÉPHONE :

Dès votre arrivée, vous pouvez être appelé gratuitement dans votre chambre au 04 92 40 61 61 grâce au serveur vocal. Si vous souhaitez avoir du crédit sur votre compte téléphonique, vous devez vous adresser à l'accueil, situé dans le hall d'entrée de l'établissement, tous les jours de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30. Important ! Les téléphones portables doivent être maintenus en position arrêt en raison des risques de perturbation des équipements médicaux.

WI-FI :

Un accès Wi-Fi vous est proposé contre paiement. Pour cela vous devez vous adressez à l'accueil, situé dans le hall d'entrée de l'établissement, tous les jours de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30.

Site de SISTERON

TÉLÉVISION :

Toutes les chambres sont équipées d'un dispositif multimédia. Pour votre abonnement vous devez vous adresser au bureau des entrées situé au rez-de-chaussée du bâtiment principal, du lundi au vendredi et le samedi matin. Des écouteurs vous sont proposés contre paiement auprès du bureau des entrées afin de respecter le repos de votre voisin si vous occupez une chambre à deux lits.

TÉLÉPHONE :

Vous pouvez être appelé gratuitement dans votre chambre au 04 92 33 70 00 grâce au serveur vocal. Si vous souhaitez avoir du crédit sur votre compte téléphonique, vous devez vous adresser au bureau des entrées situé au rez de chaussée du bâtiment principal, du lundi au vendredi et le samedi matin. Important ! Les téléphones portables doivent être maintenus en position arrêt en raison des risques de perturbation des équipements médicaux.

Personne accompagnante

Dans les chambres à un lit, il est possible qu'une personne de votre famille puisse passer la nuit auprès de vous (sauf contre indication médicale). Une couchette accompagnant peut être mise à votre disposition ainsi qu'un petit-déjeuner le matin contre paiement du tarif en vigueur (à l'accueil du site de Gap ou au bureau des entrées du site de Sisteron).

Si une personne est autorisée à rester auprès de vous, elle pourra prendre ses repas en contre-paiement dans les conditions qui seront précisées dans le service.

Il existe des hôtels à proximité de l'établissement de soins (renseignements à l'accueil).

Protection juridique

Les mesures de protection juridique qui relèvent du Code Civil, s'adressent à toute personne majeure dont les facultés mentales sont altérées ou dont l'expression de sa volonté est empêchée par une atteinte physique.

Les personnes âgées dépendantes peuvent donc être protégées (comme les adultes présentant des pathologies psychiatriques) vis-à-vis de tiers mal intentionnés mais aussi contre elles-mêmes car leur responsabilité peut être engagée (obligation de réparation si dommage à autrui). Ces mesures de protections sont prises par le juge des tutelles à l'initiative d'un médecin, d'une assistante sociale, d'un ami de la famille ou de l'intéressé lui-même.

Repas

Ils sont servis aux horaires suivants :

- ***Site de GAP***
  - ➔ **Petit-déjeuner : de 7h à 8h**
  - ➔ **Déjeuner : de 11h à 12h**
  - ➔ **Dîner : de 18h à 18h45**
- ***Site de SISTERON***
  - ➔ **Petit-déjeuner : de 7h à 8h**
  - ➔ **Déjeuner : de 11h30 à 12h30**
  - ➔ **Dîner : de 18h30 à 19h30**

Les repas sont adaptés à votre état de santé et équilibrés grâce à l'intervention de diététiciennes. Choisir vos repas fait donc partie intégrante des soins.

Les efforts effectués par le Centre Hospitalier ont pour ambition de conjuguer les obligations diététiques et la volonté de vous présenter une prestation de qualité. N'hésitez donc pas à solliciter le responsable de la restauration et la diététicienne qui vous rendront visite dans votre chambre. Ils répondent aux numéros d'appel téléphoniques :

6718 et 6923 pour le site de GAP

7078 et 4302 pour le **site de SISTERON**

Travaux

L'établissement œuvre pour poursuivre l'amélioration des prestations, de l'offre de soins et des services.

Dans ce cadre, certaines nuisances pourront être occasionnées. Sachez toutefois que toutes les mesures destinées à limiter vos gênes et à en réduire la durée sont prises en compte par l'établissement et n'affectent pas la qualité des soins que vous recevez.

Valeurs et argent

Il vous est vivement conseillé de ne pas apporter et conserver, pendant votre séjour, d'argent ou d'objets de valeur. Vous pouvez cependant, si vous le souhaitez, déposer ces valeurs auprès du Centre Hospitalier (vous informer auprès du cadre de santé pour connaître la procédure de dépôt des biens et valeurs). Pendant votre séjour ou lors de votre sortie, pour retirer ces dernières, vous devez en faire la demande à l'accueil (sur le site de Gap tous les jours de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30). Le Centre Hospitalier n'est pas responsable de la disparition des biens et valeurs que vous auriez conservés.

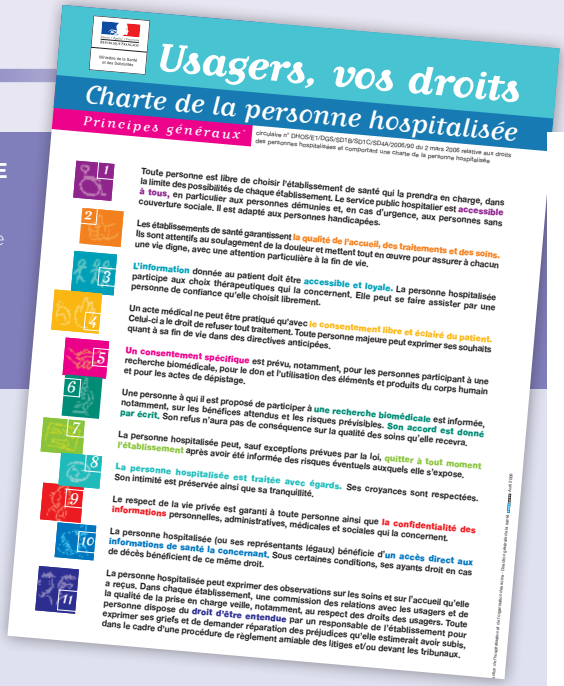
Associations de bénévoles

L'intervention d'associations de bénévoles est encouragée au sein du Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud. Ces associations apportent, à leur demande ou avec leur accord, un soutien aux personnes malades. Elles peuvent également développer des activités, dans le respect des règles de fonctionnement de l'hôpital et des activités médicales et paramédicales. Le cadre de santé de votre unité d'hospitalisation peut vous donner tous renseignements quant aux interventions de ces associations dans l'établissement.

CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée figurent dans ce livret. Le document intégral en plusieurs langues est accessible sur le site internet : **http://www.sante.gouv.fr/la-charte-de-la-personne-hospitalisee-des-droits-pour-tous.html**

Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du bureau des entrées.



Usagers, vos droits
Charte de la personne hospitalisée
Principes généraux

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ

La permanence d'accès aux soins de santé (PASS) garantit l'accès aux soins pour tous. Elle s'adresse aux personnes n'ayant pas de sécurité sociale et/ou de mutuelle et ayant des difficultés pour le paiement des soins.

➔ *Comment cela se passe-t-il ?*

L'assistante sociale du CHICAS (Gap : hall d'entrée - Sisteron : rez-de-chaussée) évalue la demande, constitue les dossiers d'ouverture de droits et organise l'orientation.

Puis l'infirmière évalue l'urgence des soins et un rendez vous est fixé avec le médecin de la PASS si nécessaire.

Le médecin de la PASS reçoit sur rendez vous le lundi et le vendredi sur le site de Gap (locaux partagés avec le centre de vaccination et situés sous les urgences).

➔ *Pour contacter la PASS :*

- Infirmière Gap : 04 92 40 78 08
- Assistante sociale Gap : 04 92 40 61 47 ou 04 92 40 67 58 (un message peut être laissé sur répondeur)
- Assistante sociale Sisteron : 04 92 33 70 72.

SERVICE SOCIAL

Les assistantes sociales vous aideront ainsi que votre entourage à :

- faire face aux conséquences de votre hospitalisation sur le plan familial, social et administratif.
- évaluer vos besoins et trouver des aménagements temporaires voire définitifs en réponse à vos nouvelles conditions de vie.

COMMISSION DES USAGERS

Une **commission des usagers** est en place au sein du CHICAS. Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge. Elle facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE

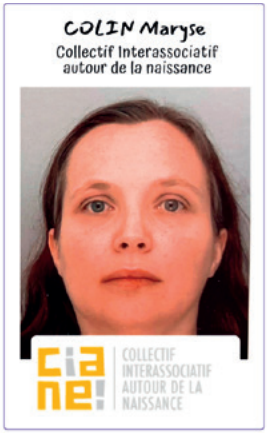
Article R1112-91 *- Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.*

Article R1112-92 *- L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.*
Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93 *- Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.*

Article R1112-94 *- Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.*
Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.
Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Les représentants des usagers



COMMISSION DES USAGERS

La commission des usagers présente un rapport annuel sur lequel le conseil de surveillance de l'établissement donne son avis dans le cadre de la politique menée dans le domaine de la qualité.

Elle se réunit au moins une fois par trimestre et ses membres sont astreints au secret professionnel.

La commission peut être saisie par écrit :

- soit directement par l'usager, le patient hospitalisé ou l'un de ses proches par courrier à l'adresse du siège social ;
- soit par la directrice.

La commission comprend notamment des représentants des usagers :

- Titulaires :
  - Mme Valérie Brunel : UDAF 05
  - M. Bernard Haverbeke : Génération Mouvement 05
- Suppléants :
  - M. Pierre Furlin : APF France Handicap
  - Mme Maryse Colin : Collectif associatif autour de la naissance

des médiateurs médicaux :

- Dr Laurence PELLISSIER
- Dr Jean-Guy BERTOLINO

et des médiateurs non médicaux :

- Nathalie DURBRULLE
- Laurence MASSA

Toute demande de rencontre avec les représentants des usagers doit-être adressée au secrétariat de direction : 04 92 40 61 02 cruqpc@chicas-gap.fr.

Par ailleurs, les usagers s'estimant victimes d'un dommage imputable à une action de prévention, de diagnostic ou de soins peuvent saisir directement la Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI).

Cette instance, présidée par un magistrat, a pour mission de faciliter le règlement amiable des litiges relatifs aux accidents médicaux, aux affections iatrogènes et aux infections nosocomiales ainsi que le règlement des autres litiges entre usagers et professionnels de santé.

Qu'il y ait faute ou absence de faute, toutes les victimes d'un accident médical grave peuvent bénéficier de ce dispositif, à condition que l'acte en question ait été réalisé à compter du 5 septembre 2001.

➔ *Pour contacter la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux de Provence-Alpes-Côte d'Azur :*

235 cours Lafayette - 69451 LYON CEDEX 06
Tél : 04 72 84 04 51 - Fax : 04 72 84 04 59
paca@commission-crci.fr
www.oniam.fr

INFORMATIONS MÉDICALES & DOSSIER MÉDICAL

Le médecin vous doit des explications sur votre état de santé et sur les thérapeutiques à entreprendre. La réglementation actuelle impose l'information sur tous les risques, même exceptionnels. Cependant, en fonction du contexte, le médecin peut vous fournir les informations qu'il juge adaptées à votre situation. Dans le cadre de l'urgence, cette information peut être plus succincte. Pour obtenir un rendez-vous spécifique avec le médecin qui assure votre prise en charge, vous adresser au cadre de santé de votre unité d'hospitalisation.

L'information aux familles est faite par le praticien hospitalier. Le personnel ne peut donner par téléphone d'informations relevant du secret médical. Il peut toutefois informer sur votre état de santé général.

L'information à votre médecin traitant est faite directement par le médecin hospitalier, soit par téléphone, soit par courrier, à votre admission et à votre sortie.

Toute demande d'accès aux informations relatives à votre santé et détenues dans votre dossier médical par l'établissement doit être adressée à la directrice, en justifiant de vos identité et qualité.

➔ *Procédure à suivre pour une demande de communication de dossier médical :*

Toute demande de communication de dossier médical relative à une hospitalisation doit être adressée sous forme écrite à la Directrice de l'Établissement, accompagnée d'un justificatif d'identité du demandeur, si la demande le concerne.

En outre :

• pour les personnes mineures, il faut une demande écrite des parents ou du représentant légal et du mineur, accompagnée d'un justificatif permettant de vérifier l'autorité parentale ;

• pour la personne qui est sous tutelle, il faut une demande écrite du tuteur, accompagnée d'un justificatif permettant de vérifier sa qualité ;

• pour les ayants droits, il faut une demande écrite des ayants droits, accompagnée d'un justificatif (certificat d'hérédité ou tout autre document établi en vue de la succession par le notaire) ; la communication n'est possible que pour l'un des 3 motifs suivants et sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès :

- causes de la mort ;
- défendre la mémoire du défunt ;
- faire valoir ses droits.

Le demandeur doit justifier précisément sa demande. Seuls les éléments nécessaires pour y répondre feront l'objet de la communication.

L'original du dossier reste la propriété du Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud. Seules les copies des pièces qui y sont contenues peuvent être communiquées. Ces copies et duplicata sont payants (article L. 1111-7 du code de la santé publique). Les frais sont à la charge du demandeur.

Une fiche de frais de reproduction est établie par le Service de l'Information Médicale (SIM). Le montant est calculé en fonction du nombre de feuilles de A4, du nombre de radios grand format (contenus dans le dossier et suite à la demande précise du demandeur) et du choix de l'envoi du dossier (courrier ordinaire ou recommandé). Toutefois, si le demandeur le souhaite, il peut venir retirer son dossier au Centre Hospitalier en prenant rendez-vous avec la Secrétaire du SIM :

• site de GAP : 04 92 40 85 36
• site de SISTERON : 04 92 33 70 53

La présence d'une tierce personne (médecin de famille par exemple) lors de la consultation de certaines informations, peut vous être recommandée. Ces informations vous sont communiquées directement ou au médecin que vous avez désigné, soit par consultation sur place, soit par l'envoi de copies de documents (les frais de délivrance sont à la charge du demandeur).

DURÉE DE CONSERVATION DES DOSSIERS MÉDICAUX

L'ensemble des informations concernant la santé des patients sont conservées au sein du service d'archives médicales conformément à la réglementation relative aux archives hospitalières. Ces informations, placées sous la responsabilité du médecin chef du service d'information médicale, sont conservées durant 20 ans.

• ce délai concerne l'ensemble des documents médicaux ;

• ce délai court à compter du dernier passage dans l'établissement (dernier séjour ou dernière consultation externe au sein de la structure).

Quelques exceptions existent à cette durée de conservation, notamment :

• pour les mineurs âgés de moins de 8 ans lors de leur dernier passage, l'établissement doit conserver le dossier médical jusqu'au 28ème anniversaire ;

• pour les personnes décédées moins de 10 ans après le dernier passage, le dossier médical doit être conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès ;

• s'agissant de la mention d'actes transfusionnels

ou de la mention de donneurs d'organes, les informations doivent être conservées pendant une durée de 30 ans.

RGPD, INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données Règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et aux articles 39 et suivants de la Loi N°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite "loi informatique et liberté", le Groupement Hospitalier de Territoire des Alpes du Sud et l'ensemble de ses établissements s'engagent à assurer la protection de vos données à caractère personnel et le respect de vos droits (information, accès, rectification, opposition, effacement, gel des données, droit à l'oubli, portabilité).

À l'occasion d'un séjour au Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud ou lors d'une consultation médicale, des informations d'ordre administratif ou médical vous concernant, sont collectées, utilisées et stockées par le Centre Hospitalier, sous format papier ou informatique. Le traitement de vos données vise à partager les informations nécessaires et suffisantes avec l'ensemble des professionnels qui interviennent dans votre prise en charge. En conformité avec l'art. L1110-4 du code de santé publique, ces informations peuvent être partagées entre professionnels, sous conditions que ces derniers **participent directement à votre prise en charge** et/ou que ces informations **soient nécessaires à la continuité des soins**. Ainsi, par exemple, en sortie d'hospitalisation, votre médecin traitant sera destinataire de votre compte-rendu d'hospitalisation (hors opposition).

Les données de santé de l'ensemble des patients font également l'objet d'un traitement, anonyme, visant à analyser l'activité de l'établissement : c'est le PMSI ou Programme de Médicalisation des Systèmes d'Information. L'établissement est obligé de transmettre des informations globalisées aux fins d'élaboration/ révision de la carte sanitaire et du schéma d'organisation sanitaire, de détermination des ressources, d'évaluation de la qualité des soins et de contrôle de l'activité et de la facturation (art. L. 6113-7, L. 6113-8 du code de santé publique).

Une information plus complète sur nos engagements et vos droits est consultable sur le site internet du CHICAS, Onglet "patients et visiteur", Rubrique "RGPD, Informatique et libertés".

Pour l'exercice de vos droits, vous pouvez joindre le Délégué à la Protection des Données du GHT :

- Par courrier postal : 1, place Auguste Muret 05000 GAP

- Par courriel/email : dpo@chicas-gap.fr

- Par téléphone : **06 73 87 20 55**

PERSONNE DE CONFIANCE

Nous vous remercions de bien vouloir compléter le formulaire qui se trouve p. 24.

CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE

Article L1111-6 *- Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.*

Si le patient le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au patient de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues au présent article. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement.

Dans le cadre du suivi de son patient, le médecin traitant s'assure que celui-ci est informé de la possibilité de désigner une personne de confiance et, le cas échéant, l'invite à procéder à une telle désignation. Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, au sens du chapitre II du titre XI du livre Ier du code civil, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées concernent les situations de fin de vie et sont vos volontés exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave.

Les directives anticipées peuvent être rédigées à n'importe quel moment de votre vie. Toute personne majeure, malade, porteuse d'un handicap ou en bonne santé peut les écrire. Si vous ne pouvez pas les rédiger et les signer vous-même, vous pouvez faire appel à deux témoins, dont votre personne de confiance. Les médecins qui vous prendront en charge sont tenus de les respecter. La validité des directives anticipées est illimitée dans le temps et elles sont modifiables à tout moment.

Nous vous remercions de bien vouloir compléter le formulaire qui se trouve p. 23.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR : UN CONTRAT D'ENGAGEMENT*

Au Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur.

→ Vous peur d'avoir mal...

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible. Prévenir les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter ou soulager les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

Les douleurs après une intervention chirurgicale.

Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

→ Vous avez mal...

Votre douleur, parlons-en !

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- en répondant à vos questions ;
- en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie, l'hypnose...

Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Des formations complémentaires sont entreprises, des équipes plus spécialisées viennent encore renforcer cette volonté : équipe d'Algologie et Consultation de la douleur chronique (mal au dos, douleurs nerveuses, migraines, douleurs dans la maladie cancéreuse).

CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE

**** Article L.1110-5*** *- Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées.*

Les actes de prévention, d'investigation ou de traitements et de soins ne doivent pas, en l'état des connaissances médicales, lui faire courir de risques disproportionnés par rapport au bénéfice escompté...

Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté.

Le respect des règles de vie

Vous devez prendre conscience d'un certain nombre de devoirs et d'obligations à respecter dans l'intérêt de toutes les personnes qui vous entourent (personnels et patients).

ALCOOL

La consommation d'alcool entraîne des nuisances pour votre santé mais également pour l'entourage (bruits, agitation, troubles du comportement). De plus, l'association d'alcool et de médicaments peut avoir des conséquences graves pour vous (complications de votre maladie, handicap, prolongation du séjour). De ce fait, la consommation d'alcool n'est pas autorisée au Centre Hospitalier.

ALIMENTATION

Ne consommez denrées et boissons apportées de l'extérieur qu'après autorisation du médecin. Pensez que toute dérogation à votre régime peut nuire à votre santé.

ANIMAUX

Pour des raisons évidentes d'hygiène, la présence d'animaux ne peut être tolérée dans l'enceinte de l'établissement. En cas de difficultés pour la garde de votre animal lors d'une hospitalisation imprévue, signalez-les au cadre de santé.

POURBOIRES

Le personnel hospitalier, composé d'agents de la fonction publique, se doit d'être à l'écoute de vos besoins afin d'apporter une réponse adaptée. Cela fait partie intégrante de sa mission et ne doit en aucun cas être «récompensé» par des pourboires.

PLANTES ET FLEURS COUPÉES

Afin de limiter le risque infectieux que représente la terre (vecteur potentiel de germes), il n'est pas possible d'avoir dans votre chambre des plantes en pot. Vous pouvez toutefois recevoir des fleurs coupées à condition que quelques gouttes d'eau de javel puissent être rajoutées à l'eau du vase.

TABAC

En application de l'interdiction de fumer et de vapoter dans les lieux publics, l'usage de la cigarette classique et de la cigarette électronique est interdit dans tous les services de l'établissement. En outre de telles pratiques dans les chambres ou près de la lingerie, de lieux de stockage de produits pharmaceutiques et d'arrivée d'oxygène entraîneraient un risque d'explosion ou d'incendie.

Une consultation en tabacologie est à votre disposition pour vous accompagner dans une démarche de sevrage tabagique.

Le CHICAS souhaite aller plus loin dans la démarche et s'engager à protéger encore un peu plus les patients, les visiteurs et les professionnels. Ainsi l'établissement a signé la charte Lieu de Santé Sans Tabac de sorte que les patients, visiteurs, bénévoles et professionnels ne sont pas autorisés à fumer dans l'enceinte de l'hôpital, en intérieur et en extérieur en dehors des zones de tolérance.

Lieu de santé sans tabac

VIOLENCE :

Toute violence, physique ou verbale, envers le personnel entrainera des poursuites.

Conformément aux articles 222-13 et 433-3 du Code pénal, les peines encourues sont de :

- violences physiques et verbales : 3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende ;
- menaces : 3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende ;
- menaces de mort : 5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende.

SORTIE NORMALE

Seul un médecin peut autoriser votre sortie.

EN COURS DE SÉJOUR

Vous pouvez bénéficier d'une autorisation de sortie de 48 heures maximum après accord du médecin.
En cas de sortie contre avis médical, vous devez signer une attestation reconnaissant que vous avez été informé des risques encourus liés à votre sortie anticipée. En cas de refus, un procès-verbal de refus sera rédigé devant témoins.

AVANT DE PARTIR

Il vous est demandé (ou à votre entourage), dans un premier temps, de vous présenter au bureau des entrées afin de :

- régulariser votre dossier ;
- régler la part des frais éventuellement à votre charge ;
- obtenir un bulletin de situation.

Il vous sera remis une ordonnance de sortie, éventuellement le courrier pour votre médecin traitant et une fiche de liaison infirmière par le secrétariat médical ou dans le service. Dans l'hypothèse d'un transfert vers un établissement de Soins de Suite et de Réadaptation, un courrier de correspondance pour le médecin responsable ainsi qu'une fiche de transmissions infirmières seront transmis.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins proposés, notre établissement participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés e-Satis. Dans le cadre de cette enquête, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme. Votre adresse mail vous est demandée lors de votre accueil administratif par le bureau des entrées. Environ 15 jours après votre sortie, vous recevrez un mail avec le lien vers le questionnaire en ligne.
Parallèlement, vous avez aussi la possibilité de nous faire connaître votre opinion sur votre séjour par l'intermédiaire du «Questionnaire de Sortie» version papier que vous trouverez en pages centrales de ce livret.
Nous vous remercions de déposer ce questionnaire, une fois complété, dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet, ou de l'adresser sous pli affranchi à :

Madame la Directrice du CHICAS
1 place Auguste Muret - BP 101
05007 GAP Cedex.

Les remarques ainsi formulées sont prises en compte et un bilan quantitatif et qualitatif est réalisé chaque année. Les informations relatives aux résultats peuvent être obtenues auprès du service Qualité / Prévention et Gestion des Risques.

POUR VOTRE DÉPART

Il vous est demandé (ou à votre entourage), dans un premier temps, de vous présenter au bureau des entrées afin de :

- utiliser vos moyens personnels ;
- faire appel à un taxi ;
- utiliser une ambulance de votre choix si votre état de santé nécessite la prescription de ce transport par le médecin du service. Une liste des entreprises de transports sanitaires est à votre disposition à l'accueil ;
- solliciter votre assurance personnelle si vous souhaitez être rapatrié. Celle-ci organisera votre retour ou votre transfert dans un autre hôpital proche de chez vous.

EN CAS DE DÉCÈS

La personne chargée de pourvoir aux obsèques a le choix de l'opérateur funéraire. Le dépôt de corps en chambre mortuaire fait l'objet, conformément à la réglementation, d'une facturation à partir du 4ème jour, selon les tarifs en vigueur.

Dons d'organes et de tissus

Faire don de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste de générosité qui peut permettre de **SAUVER LA VIE DE PLUSIEURS PERSONNES**.

Les prélèvements d'organes et de tissus sont réglementés par la loi de bioéthique du 6 août 2004 qui fixe le principe qu'un prélèvement d'organes peut être pratiqué sur une personne décédée dès lors qu'elle n'a pas fait connaître son opposition de son vivant.

Vous pouvez vous opposer au don en vous inscrivant sur le Registre National des Refus, consulté obligatoirement avant toute démarche de prélèvement.

POUR ou **CONTRE**, faire part à vos proches de votre décision garantira le **RESPECT DE VOTRE VOLONTÉ**.

Vous pouvez obtenir plus de renseignements en contactant à l'hôpital :

L'équipe de coordination hospitalière du don d'organes au
04 92 40 28 07
coordination.hospitaliere@chicas-gap.fr

RÉSULTATS DES PROCÉDURES D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SOINS - CERTIFICATION

La certification des établissements de santé est une démarche ayant pour objectif de concourir à l'amélioration de la prise en charge des patients dans les hôpitaux et cliniques sur l'ensemble du territoire français. Elle vise à engager les professionnels de l'établissement dans une démarche-Qualité durable. Elle est suivie par la Haute Autorité de Santé.

Le détail des décisions prises par la Haute Autorité de Santé dans le cadre de la certification du CHICAS est disponible :

- en lien à partir du site de l'établissement : www.chicas-gap.fr, rubrique Qualité gestion des risques / Certification ;
- ou sur le site de la Haute Autorité de Santé sur lequel vous pouvez par ailleurs trouver des informations complémentaires sur la certification : www.has-sante.fr (onglet Qualiscope).

Les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins dispensés au CHICAS peuvent être consultés :

- sur les panneaux d'affichage situés dans les halls d'entrée des sites de Gap-Muret et de Sisteron ;
- sur le site internet du CHICAS : www.chicas-gap.fr, rubrique Qualité gestion des risques / Indicateurs de qualité ;
- sur le site Scope Santé : www.scopesante.fr.

RISQUE NOSOCOMIAL

Les infections nosocomiales (IN) sont des infections qui peuvent être contractées au cours d'une hospitalisation. Elles peuvent être directement liées aux soins ou survenir durant l'hospitalisation en dehors de tout acte médical. Les infections nosocomiales ne sont donc pas forcément associées à l'existence d'une faute. Elles font partie des infections associées aux soins (IAS) et surviennent au cours ou au décours d'une prise en charge par des soignants, y compris en ville.

Les germes responsables de ces infections (IN ou IAS) peuvent être soit nos propres germes (présents sur la peau, dans notre tube digestif), soit être transmis à partir d'un malade porteur, directement ou par l'intermédiaire du personnel soignant, soit encore provenir de l'environnement (air, eau).

Lorsque survient une infection, il existe en général des « facteurs favorisants » tels que certains actes de soins ou certaines situations où les défenses immunitaires peuvent être altérées (nouveau-né, personne âgée, immunodéprimé...).

La prévention de ces infections est une préoccupation permanente du comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) et de l'équipe de prévention des risques infectieux (EPRI) en lien avec l'ensemble des personnes travaillant à l'hôpital. Chaque année des actions d'amélioration sont développées et actualisées selon les priorités locales et nationales. Les programmes sont élaborés autour de 5 axes : la rédaction de protocoles de bonne pratique pour la prévention, la réalisation d'enquêtes pour la surveillance des infections nosocomiales, la détection des bactéries multirésistantes aux antibiotiques et l'investigation pour l'alerte épidémique, la réalisation d'audits pour l'évaluation des pratiques professionnelles et la promotion de la formation - information des soignants et des soignés sur la prévention du risque infectieux.

Des plaquettes d'information sont à votre disposition dans les services. Elles concernent : la préparation cutanée de l'opéré, les porteurs de bactérie multirésistante « conseils pour le retour à domicile » et l'hygiène des mains.

Pour nous aider à vous protéger, et afin que vous soyez co-acteur de la qualité de vos soins, quelques éléments de prévention sont rappelés :

- renoncer provisoirement aux visites de vos proches s'ils sont grippés, enrhumés ou porteurs de tout autre problème infectieux ;
- réaliser régulièrement une hygiène des mains, par friction avec la solution hydroalcoolique du flacon présent sur le mur de votre chambre. Demander à tous

vos visiteurs d'en faire de même lorsqu'ils entrent et sortent de votre chambre ;
- conserver une hygiène corporelle et bucco-dentaire quotidienne ;
- effectuer soigneusement la douche antiseptique telle que vous l'expliquera le personnel soignant avant toute investigation ou intervention chirurgicale ;
- respecter les règles d'isolement quand elles sont nécessaires ;
- éviter toute manipulation de dispositif dont vous êtes porteur : sonde urinaire, perfusion, pansement... afin d'éviter toute contamination.

Si une infection survient au cours ou au décours de votre hospitalisation, ou suite à des soins à domicile, vous êtes convié à en faire la déclaration sur le site du Ministère, à l'adresse suivante : https://signalement.social-sante.gouv.fr/psig_ihm_utilisateurs/index.html#/accueil

Un tableau de bord sur la lutte contre les infections nosocomiales est établi chaque année avec différents indicateurs de suivi à disposition des usagers (sur le site internet du CHICAS (www.chicas-gap.fr) et sur les tableaux d'affichage dans les halls d'accueil).

SÉCURITÉ INCENDIE

Le Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud dispose d'un service de sécurité incendie et d'assistance aux personnes. La sécurité incendie est organisée en fonction de l'importance de l'établissement et de son classement au sens de la réglementation.

Sur le site de Gap, ce service est composé d'un chargé de sécurité et d'une équipe de sécurité présente 24h/24.

Sur le site de SISTERON, le service de sécurité est composé d'un chargé de sécurité et d'agents de services techniques formés à la sécurité incendie.

Les agents de sécurité assurent la surveillance et le contrôle des installations de prévention et de lutte contre l'incendie. Ils assurent également la formation du personnel en matière de lutte contre l'incendie et la mise en sécurité des patients.

Tous les ans, l'ensemble du personnel hospitalier reçoit une formation spécifique à la sécurité incendie et à la lutte contre le feu. Les consignes de sécurité précises sont affichées dans les couloirs et dans les salles de soins des établissements. Certaines rappellent l'interdiction de fumer dans les locaux et la présence de l'oxygène dans les services de soins ; d'autres consignes traitent de la procédure à appliquer lors de la découverte d'un sinistre.

Face aux menaces terroristes importantes, retrouvez sur le site internet du CHICAS, Rubrique « Sécurité » des fiches réflexes pouvant vous être utiles.

NOTRE ENGAGEMENT DANS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le développement durable et la prise en compte des exigences environnementales, économiques et sociétales font aujourd'hui partie des enjeux auxquels sont confrontés les établissements de santé.

De la santé des personnels à la gestion optimale des ressources, de la recherche de la performance énergétique au traitement des déchets, les sujets sont nombreux et les établissements s'organisent pour conduire des actions en faveur du développement durable au quotidien.

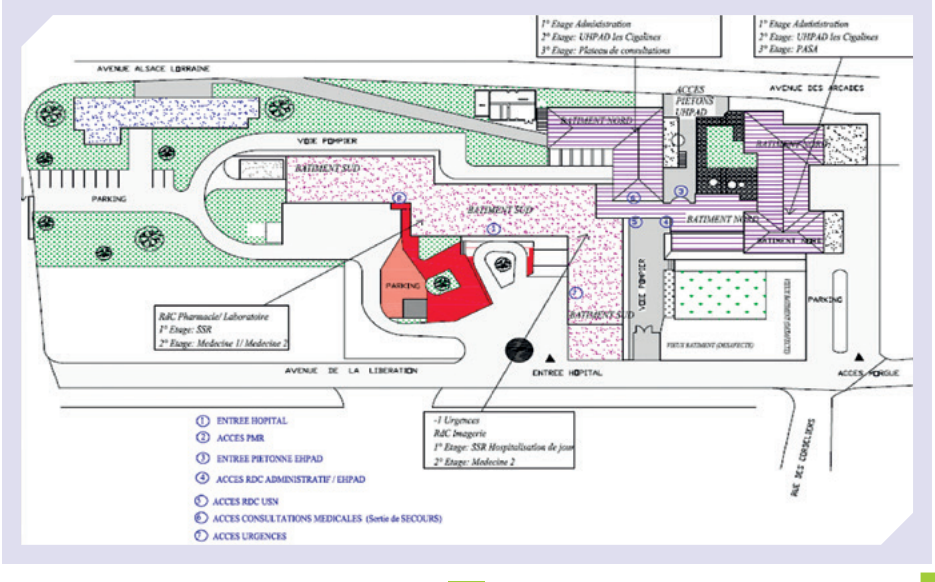
Le CHICAS s'engage dans une démarche de développement durable qui prend en compte tous les aspects. Nous nous engageons :
- à mettre en place des actions permettant de réduire l'impact environnemental généré par nos activités ;
- dans le respect d'une gestion rationnelle des ressources et des dépenses afin d'assurer l'avenir économique de nos activités et des emplois qui en dépendent ;
- à améliorer de manière continue notre impact social sur les patients, les personnels, les fournisseurs, et toutes nos parties prenantes.

Cet engagement marque la volonté d'inscrire au cœur du fonctionnement et des activités du CHICAS une prise en compte de son impact environnement, social et économique.

Glossaire – Acronymes et définitions

- **AFFECTIONS IATROGÈNES :** Dommages subis par les patients et directement liés aux soins délivrés
- **AMBULATOIRE :** Séjour d'une durée inférieure à 24 heures
- **ARS :** Agence régionale de santé
- **BMR :** Bactérie multi-résistante
- **CADA :** Commission d'accès aux documents administratifs
- **CCAM :** Classification commune des actes médicaux
- **CCI :** Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux
- **CDU :** Commission des usagers
- **CESU :** Centre d'enseignement aux soins d'urgence
- **CLIN :** Comité de lutte contre les infections nosocomiales
- **CMU :** Couverture maladie universelle
- **EHPAD :** Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
- **EMSP :** Équipe mobile de soins palliatifs
- **EPRI :** Équipe de prévention des risques infectieux
- **GHS :** Groupe homogène de séjour
- **GHT :** Groupement hospitalier de territoire
- **HAD :** Hospitalisation à domicile
- **HAS :** Haute autorité de santé
- **HDJ :** Hôpital de jour
- **IAS :** Infection associée aux soins
- **ICALIN :** Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales
- **ICATB :** Indice composite de bon usage des antibiotiques
- **ICSHA :** Indicateur de consommation de solution hydro-alcoolique
- **IDE :** Infirmier diplômé d'état
- **IFAS :** Institut de formation d'aides-soignants
- **IFSI :** Institut de formation en soins infirmiers
- **IN :** Infection nosocomiale
- **IRM :** Imagerie par résonance magnétique
- **ISO :** Infection de site opératoire
- **MAS :** Maison d'accueil spécialisée
- **NGAP :** Nomenclature générale des actes professionnels
- **PASS :** Permanence d'accès aux soins de santé
- **SARM :** Staphylocoque doré résistant à la méthiciline
- **SHA :** Solution hydro-alcoolique
- **SIM :** Service de l'information médicale
- **SMUR :** Structure mobile d'urgence et de réanimation
- **SURVISO :** Surveillance des infections de site opératoire
- **TEP :** Tomographie par émission de positons
- **UAPED :** Unité d'accueil pédiatrique pour l'enfance en danger
- **UE :** Union européenne
- **UHR :** Unité d'hébergement renforcée
- **UMSP :** Unité mobile de soins palliatifs
- **USLD :** Unité de soins de longue durée
- **USP :** Unité de soins palliatifs

Plan du site de SISTERON



Plan du site de GAP

Bâtiment D

Niveau RDC
Dialyse / AGDUC / Maison Médicale de Garde / Centre de prélèvements
(accès allée du Souvenir Français)

Bâtiment A

Chirurgie

Niveau 3
Chirurgie Urologie
Gynécologie chirurgicale
Chirurgie Viscérale
Groupement d'achat GAPAM
Salles de réunions

Niveau 2
Chirurgie Ambulatoire - Orthogénie

Niveau 1
Chirurgie Orthopédique
Orl - Ophtalmologie
Centre 15 CESU 05
Coordination hospitalière
prélèvement d'organes et de tissus

Niveau RDC
Consultations : Anesthésie / Pédiatrie / Ophtalmo.
ORL / Algologie / Soins Palliatifs /
Orthopédie / Urologie-viscérale
Préparation accouchement
PC sécurité

Bâtiment PMME

Pôle Médical et Mère Enfant

Niveau 3
Unité d'addictologie / ELSA
Attaché de recherches cliniques (ARC)
Médecine interne
HDJ Cardiologie et spécialités

Niveau 2
Pneumologie
Gastro-entérologie

Niveau 1
Cardiologie
Réanimation

Niveau RDC
Obstétrique / Maternité
Pédiatrie et Néonatologie
Consultations : Obstétrique et Gynécologie

Niveau -1
Pharmacie

Plateau Technique

Niveau 3
Laboratoire
Transfusion sanguine / EFS

Niveau 1
Radiologie / Scanner

Niveau RDC
Accueil
Bureau des entrées
IRM Alpes du Sud
Cafétéria

Bâtiment C

Pôle de Gérontologie

(accès rue Cézanne et liaison niveau 3 par ascenseurs)

Niveau 6
Maison de retraite (UHPAD)
Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

Niveau 5
Médecine Gériatrique
Unité Cognitivo-Comportementale
Sécrétariat d'hospitalisation
Unité Territoriale d'Onco-Gériatrie

Niveau 4
Accueil Pôle Gérontologie-Bureau des entrées
Soins de Suite et de Réadaptation Gériatrique
Consultations Gérontologiques
Unité d'Hébergement Renforcé /
HDJ Cardiologie et spécialités

Niveau 3
Hémovigilance
Permanence d'accès aux soins (PASS)
Hygiène Hospitalière
Service Biomédical
Hospitalisation à Domicile (H.A.D.)

Niveau 2
Lieu de recueillement Multicultes
Bibliothèque hospitalisés
Association sports et loisirs
Syndicats / CHSCT
Service informatique

Bâtiment E

Niveau 2
Médecine Nucléaire

Niveau 1
Radiothérapie

Bâtiment B

Niveau 3
Unité de Soins de support et d'accompagnement
Soins palliatifs
Services Techniques

Niveau 2
Bloc opératoire
Endoscopie : accueil patients externes
Hôpital de jour, oncologie et Spécialités médicales
Centre de coordination cancérologie

Niveau 1
Urgences
Hospitalisation de Courte Durée
Unité d'accueil pédiatrique pour l'enfance en danger

Niveau RDC
Stérilisation
Accès Urgences par l'extérieur
Accès Centre de vaccination par l'extérieur

Groupement hospitalier de territoire des Alpes du Sud

CHICAS-Gap

CENTRE HOSPITALIER
Intercommunal des Alpes du Sud
Gap-Sisteron

Crédits photos : CHICAS Gap-Sisteron · Sous réserve d'erreurs typographiques · communication • f-i.fr · 41488S