

VOTRE HÔPITAL, NOTRE CHRU

LIVRET DU PATIENT



     WWW.CHU-TOURS.FR





HÔPITAL BRETONNEAU

2 boulevard Tonnellé - TOURS
Lignes de bus n° 4, 15, C1, arrêt Bretonneau.
Lignes de bus n° 3a, 3b, 34, arrêt St Eloi.
Ligne de bus n° 5, arrêt Rabelais.

HÔPITAL CLOCHEVILLE

49 boulevard Béranger - TOURS
Lignes de bus n° 3, 5, 34, arrêt Clocheville.
Lignes de bus n° 11, 14, 15, 50, C1 (citadine),
arrêt les Halles.



Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite une prise en charge au CHRU de Tours et nous savons à quel point cette situation peut être difficile à vivre pour vous et vos proches.

L'objectif de ce livret est de vous permettre de mieux connaître l'établissement, d'en comprendre le fonctionnement et ainsi de faciliter votre séjour.

Les personnels sont par ailleurs à votre disposition pour vous écouter et répondre à vos interrogations.

Cet hôpital vous appartient. Soyez assuré(e) que nous apporterons tout notre savoir-faire et notre attention aux soins qui vous seront prodigués.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Floriane Rivière,
Directrice générale
Pr Laurent Mereghetti,
Président de la Commission Médicale d'Établissement

LE CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE TOURS DES ÉTABLISSEMENTS À VOTRE SERVICE

 **Un numéro**
02 47 47 47 47

 **Une adresse postale**
CHRU de Tours - 37044 Tours Cedex
9

 **Un site internet**
www.chu-tours.fr

HÔPITAL TROUSSEAU

Avenue de la République
CHAMBRAY-LÈS-TOURS
Lignes de bus n° 2, 3a, 3b, 36,
arrêt CHU Trousseau.

CLINIQUE PSYCHIATRIQUE UNIVERSITAIRE (CPU)

Rue du Coq - SAINT-CYR-SUR-LOIRE
Lignes de bus n° 11, 50, 57, 68, arrêt Le Coq.
Lignes n° 18 et C2, arrêt L'homme Noir.

CENTRE PSYCHOTHÉRAPIQUE DE TOURS (CPTS SUD)

Psychiatrie A et B
Avenue du Général de Gaulle - SAINT-AVERTIN
Lignes de bus n° 2A, 3A et 6, arrêt Trousseau.
Ligne de bus n° 12, arrêt Grands champs.
Lignes de bus n° 12 et 13, arrêt Général de Gaulle.
Ligne de bus n° 3a, arrêt Clérambault.

HÔPITAL DE L'ERMITAGE

2 allée Gaston Pagès - TOURS
Ligne de bus n° 2 Tempo, arrêt Passerelle.
Ligne de bus n° C2, arrêt Ermitage.



SOMMAIRE

VOTRE
ADMISSION **4**

DES ÉQUIPES À
VOTRE ÉCOUTE **7**

VOTRE SÉJOUR
AU QUOTIDIEN **9**

VOS INFORMATIONS
12

VOUS AVEZ
DES DROITS **13**

VOTRE SORTIE **17**

COMPRENDRE
VOTRE FACTURE **18**

LE CHRU : PÔLE
D'EXCELLENCE **19**

TOUT SAVOIR
SUR LE CHRU **20**



VOTRE ADMISSION



HORAIRES D'OUVERTURE ET CONTACTS DU SERVICE DES ADMISSIONS

BRETONNEAU

• Du lundi au vendredi
de 8h à 18h
• Les samedis,
dimanches et jours fériés
de 9h30 à 17h
02 47 47 84 06
mouvements.bretonneau@chu-tours.fr

CLOCHEVILLE

• Du lundi au vendredi
de 9h à 17h
02 47 47 47 78
admissionsclocheville@chu-tours.fr

TROUSSEAU

• Du lundi au vendredi
de 8h à 18h
02 34 38 95 35
mouvements.trousseau@chu-tours.fr

Quelle que soit votre situation, le service des admissions de l'établissement dans lequel vous êtes accueilli(e) est à votre disposition pour vous renseigner ou vous aider dans vos formalités administratives. Il vérifie votre identité pour la sécurité de votre prise en charge médicale, réalise votre dossier d'admission, de pré-admission, ainsi que la prise en charge auprès de votre mutuelle et toutes les formalités relatives à la prise en charge financière de votre séjour. Il est disponible pour vous apporter les informations administratives utiles. Il travaille en collaboration avec le service de soins ou encore le service social. N'hésitez pas à le consulter.

LES PIÈCES À PRÉSENTER À L'ADMISSION

- Un justificatif d'adresse,
- Une pièce d'identité (carte d'identité, passeport...).
Au cours de votre séjour, vous serez amené(e) à décliner plusieurs fois votre identité afin de sécuriser votre prise en charge médicale. Un bracelet d'identité pourra également vous être posé,
- Votre carte vitale actualisée (des bornes de mises à jour sont à votre disposition), votre carte d'Aide Médicale de l'État (AME) ou votre attestation de droits,
- Votre carte d'assurance maladie complémentaire (mutuelle) et/ou une attestation de prise en charge de votre mutuelle, ou votre attestation de Complémentaire Santé Solidaire (CSS). Donner votre attestation de tiers payant entraîne votre consentement au traitement de vos données personnelles dans le cadre du dispositif du Remboursement par les Organismes Complémentaires (ROC). En cas de refus, vous devrez avancer le reste à charge et vous

faire rembourser par votre mutuelle.
→ Le cas échéant, votre protocole Affection Longue Durée (ALD).

VOTRE PRÉ-ADMISSION

Votre hospitalisation est programmée. Pour simplifier vos démarches d'admission à l'hôpital, il est recommandé de réaliser au préalable votre pré-admission en envoyant les documents demandés (recto et verso) par mail (adresses ci-contre), courrier, ou en vous rendant aux guichets des admissions si nécessaire.

CHAMBRE PARTICULIÈRE

Vous souhaitez une chambre particulière ? Faites-le savoir. Votre demande sera transmise aux services de soins, avec une attribution en fonction de la disponibilité et des besoins du service (notamment l'accueil des patients en urgence).

Pour cela, vous devrez signer un formulaire « Demande de chambre particulière », au moment de la pré-admission au service admissions. Un supplément vous sera alors facturé (le tarif vous sera communiqué lors de votre admission). Il n'est pas remboursable par la Sécurité Sociale, ni pris en charge par La Complémentaire Santé Solidaire (CSS).

Si vous avez souscrit un contrat auprès d'une assurance complémentaire santé, le tiers payant sera appliqué selon le contrat et les garanties souscrites. Dans le cas contraire, le CHRU vous facturera le supplément, en vous laissant le soin de vous renseigner auprès de votre assurance maladie complémentaire pour connaître vos possibilités de remboursement.

CAS PARTICULIERS



ACCIDENT DE TRAVAIL, PENSIONNÉS DE GUERRE, CITOYEN DE L'UNION EUROPÉENNE...

Il est recommandé de fournir tout autre justificatif nécessaire à votre prise en charge financière (volet accident de travail, carnet de soins pour les pensionnés de guerre).

Si vous n'êtes pas affilié(e) à l'Assurance Maladie obligatoire française mais que vous avez la citoyenneté d'un pays membre de l'Union Européenne, merci de vous munir de votre **Carte Européenne Assurance Maladie (CEAM)** et du **formulaire S2** s'il s'agit de soins programmés.

VOTRE ADMISSION



L'ADMISSION EN URGENCES

Vous serez examiné(e) par un médecin et hospitalisé(e) si votre état le justifie. Les informations administratives minimum vous seront alors demandées. Le complément devra être fourni dès que possible par vous-même ou votre entourage, au service des admissions de l'établissement où vous serez hospitalisé(e).



LA CARTE VITALE

La carte vitale contient les informations sur votre situation d'assuré social en qualité d'ayant droit ou de bénéficiaire, le régime d'affiliation, les exonérations (ALD), les informations sur des droits éventuels à la Complémentaire Santé Solidaire (CSS).

Sa mise à jour est indispensable pour actualiser vos droits et permettre le tiers payant.

Des bornes de mise à jour de la carte vitale sont à la disposition du public dans les bureaux des admissions des hôpitaux Bretonneau, Trousseau, Clocheville et aux urgences.

SI VOUS AVEZ DÉJÀ ÉTÉ HOSPITALISÉ(E) AU CHRU...

Le service des admissions effectue systématiquement une recherche de dossier à partir de votre identité. Si vous avez déjà été hospitalisé(e), une mise à jour des informations administratives vous concernant sera nécessaire.



N'OUBLIEZ PAS...

- > De vous munir de votre **carnet de santé** (si vous en possédez un) et des informations médicales en votre possession (radiographies, résultats d'examens, courriers d'autres médecins, carte de dons d'organes...). Ils vous seront utiles tout au long de votre hospitalisation.
- > D'apporter votre **protocole de soins** si vous êtes en Affection Longue Durée (ALD). Il permettra au service de soins de déterminer si les soins dont vous allez bénéficier sont en rapport ou non avec cette ALD et ainsi de déterminer votre taux de prise en charge par l'Assurance Maladie obligatoire.
- > De prévenir votre employeur, si vous êtes salarié(e). Un bulletin de situation vous permettra de lui confirmer votre hospitalisation. Demandez-le au service des admissions. En cas d'hospitalisation longue, ce document est à renouveler tous les 14 jours.

LE CARNET DE SANTÉ

Lien entre les différents médecins (généralistes, spécialistes et hospitaliers) qui vous prennent en charge, le carnet de santé est à présenter aux praticiens que vous rencontrerez à l'hôpital.

Ils y inscriront les informations relatives au diagnostic établi et aux traitements dispensés, sauf opposition de votre part.

DÉPÔT D'ARGENT ET D'OBJETS DE VALEUR

Ne gardez ni argent, ni bijoux ou objets de valeur, laissez-les à votre domicile, ne conservez que ce qui est indispensable à votre hospitalisation.

Si vous avez avec vous des objets de valeur ou des moyens de paiement, vous devez les déposer à votre arrivée, auprès du service des admissions de l'établissement. Pour les arrivées en urgence ou en dehors des heures d'ouverture du service des admissions un « coffre relais » est prévu ; renseignez-vous auprès du personnel. Les dépôts peuvent être récupérés (en 1 seule fois, pas de remise partielle), aux services des admissions (pendant les horaires d'ouverture) ou à la Trésorerie hospitalière départementale sur rendez-vous uniquement. Si vous êtes déjà sorti d'hospitalisation, contactez le service des admissions par téléphone (voir page 4).

Le téléphone portable n'est pas considéré comme un objet de valeur et ne peut faire l'objet d'un dépôt.

Sachez qu'en cas de vol ou de perte, l'hôpital ne sera responsable que des objets déposés au coffre. Pour les objets non déposés, ceux que vous avez souhaité conserver avec vous, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée qu'en cas de faute de sa part.

CONSULTATIONS PUBLIQUES

En dehors de votre hospitalisation, vous avez la possibilité de consulter les différents praticiens et spécialistes de l'hôpital ou d'effectuer certains examens. La réforme de l'Assurance Maladie prévoit néanmoins que vous soyez orienté(e) au préalable par votre médecin traitant. En cas de non-respect du parcours de soins, vous vous exposez à des majorations de tarifs. Le tarif des consultations externes est fixé réglementairement.

Si vous présentez votre carte vitale en cours de validité (ou l'attestation papier correspondante) vous pourrez bénéficier du tiers payant pour la part « Sécurité Sociale », le ticket modérateur lui, reste à votre charge. Une facture sera adressée à votre domicile. Lorsque vous l'aurez réglée, une attestation de paiement vous sera envoyée par le Trésor Public, vous permettant ainsi d'obtenir le remboursement auprès de votre mutuelle complémentaire.

ACTIVITÉ LIBÉRALE DE CERTAINS MÉDECINS

Certains médecins exercent de plein droit une activité libérale. Si vous êtes hospitalisé(e) dans le cadre de cette activité, vous devrez exprimer votre accord par écrit après avoir été informé(e) par le médecin.

Pour tous les actes, des tarifs d'honoraires conventionnés par la Sécurité Sociale ou fixés librement par le médecin peuvent être pratiqués. Ils sont affichés à la vue du public pour être préalablement consultés. Les modalités de règlement de ces prestations vous seront précisées par le médecin.

Une commission de l'activité libérale est chargée de veiller au déroulement de cette activité dans le respect du cadre réglementaire.

DES ÉQUIPES À VOTRE ÉCOUTE



Tout au long de votre séjour, vous allez rencontrer différents professionnels de santé. Pour mieux les connaître, ces pages vous présentent

L'ÉQUIPE MÉDICALE

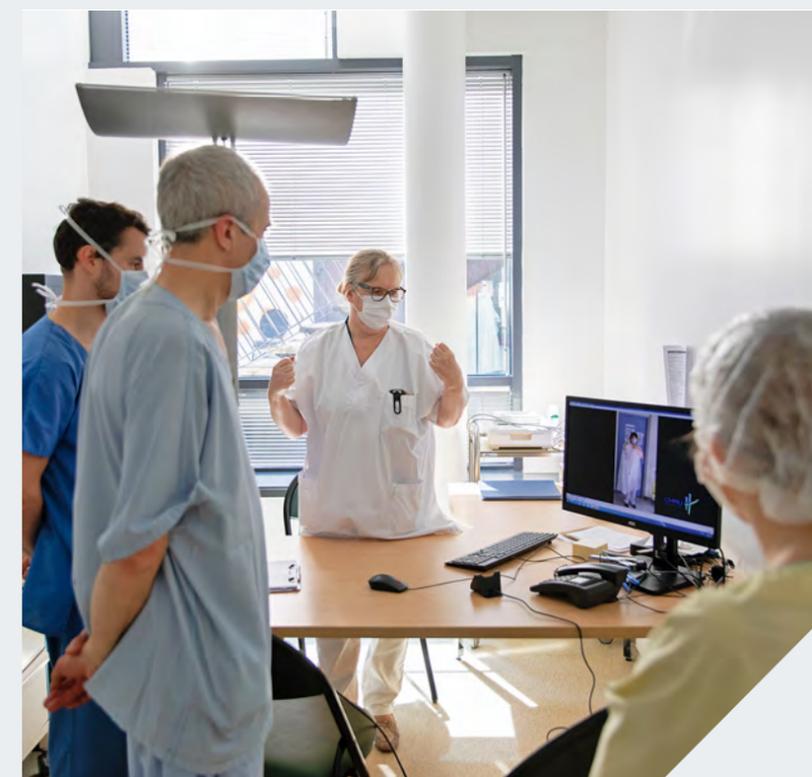
Elle est placée sous la responsabilité d'un médecin chef de service, assisté de praticiens hospitaliers, de chefs de clinique, d'internes et de sages-femmes en maternité. L'un des membres de cette équipe s'occupera plus particulièrement de votre prise en charge. Il vous donnera les informations sur votre état de santé ou sur les examens et traitements prescrits. Un médecin peut vous recevoir, éventuellement avec vos proches ou votre personne de confiance (voir page 13), si vous en avez désignée une, pour répondre à vos interrogations d'ordre médical. N'hésitez pas à le solliciter en vous rapprochant du cadre de santé du service.

L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

Elle est notamment composée d'un cadre de santé, d'infirmières, d'aides-soignantes et d'agents des services hospitaliers.

En maternité et en pédiatrie, l'équipe comprend également des puéricultrices et des auxiliaires de puériculture.

- Le cadre de santé coordonne les soins qui vous sont dispensés. Il est à votre disposition pour recueillir vos demandes ou observations.
- L'infirmière vous prodigue les soins que nécessite votre état de santé et applique les prescriptions médicales.
- L'aide-soignante assiste l'infirmière, assure l'hygiène de votre chambre et veille à votre confort.
- L'agent des services hospitaliers effectue des missions logistiques au sein du service.



Vous pourrez identifier l'ensemble des membres de l'équipe soignante grâce au badge sur lequel sont indiqués leur nom et fonction. Tout au long de votre séjour, l'ensemble des personnels veillera à respecter votre intimité.

Au cours de votre séjour, vous rencontrerez également la secrétaire médicale, qui vous renseignera sur toutes les questions administratives relatives à vos consultations et à votre hospitalisation.



**CONTACTER
LE SERVICE
SOCIAL**

Secrétariat Service
social Bretonneau
02 47 47 38 13

Secrétariat Service
social Trousseau
02 47 47 59 52

Secrétariat Service social
Clocheville/Ermitage/
Olympe
de Gouges
02 47 47 86 08

Horaires d'ouverture :
9h à 17h du lundi
au vendredi

**LE SERVICE SOCIAL
À VOTRE ÉCOUTE**

Dès votre admission, vous pouvez être mis en relation avec le service social. Celui-ci a pour mission de vous aider en cas de difficultés liées à votre séjour hospitalier. Il vous informe, vous oriente et vous guide pour certaines démarches que vous devez effectuer au sein de l'établissement et pour faciliter votre sortie.

**DANS QUELS CAS FAIRE APPEL
À L'ASSISTANTE SOCIALE ?**

- si vous souhaitez tout simplement être écouté(e) ou soutenu(e),
- si vous êtes confronté(e) à des interrogations d'ordre social, administratif ou juridique : prise en charge de vos frais d'hospitalisation, constitution d'un dossier d'indemnités journalières ou d'invalidité, accès au logement...
- si vous rencontrez des difficultés d'ordre matériel et familial : garde d'enfants, organisation et prise en charge des transports, hébergement des familles...
- si votre hospitalisation vous oblige à réorganiser votre vie quotidienne : adaptation de l'habitat, organisation et coordination des interventions à domicile (aide-ménagère, travailleur familial, auxiliaire de vie...), orientation vers d'autres structures de soins...

Pour les autres établissements, demandez les coordonnées dans le service. Vous pouvez également formuler auprès du personnel soignant votre souhait de rencontrer une assistante sociale. Il transmettra votre demande au service social qui vous recevra ou viendra vous voir dans votre chambre.

**RÔLE DE LA PASS
LA PERMANENCE
D'ACCÈS AUX
SOINS (PASS) POUR
LES PLUS DÉMUNIS**

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé a été créée dans le cadre de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998.

L'équipe de la PASS du CHRU facilite l'accès aux soins des personnes démunies.

Les missions de la PASS sont l'accueil, l'accompagnement, l'orientation et le soin.

La PASS est organisée en deux unités de soins :

- Une PASS médicale se situant au Service social de l'hôpital Trousseau qui est composée d'une assistante de service social, d'un médecin (le jeudi sur rendez-vous), d'une secrétaire.
- Une PASS psychiatrique se situant rue Édouard Vaillant qui est composée d'une assistante de service social, d'un médecin psychiatre (sur rendez-vous) et d'une secrétaire.

Les assistantes de service social de la Permanence d'Accès aux Soins accueillent du lundi au vendredi de 9h à 17h avec ou sans rendez-vous, toute personne dont la situation sociale, familiale, matérielle, entraîne des difficultés pour accéder aux soins.

**CONTACTER
LA PASS PSYCHIATRIQUE**
Secrétariat : 02 18 37 05 70
Fax : 02 18 37 05 70
Mail : pass@chu-tours.fr

LA PASS MÉDICALE

D'autres professionnels de santé collaborent également aux soins : diététiciens, infirmiers spécialisés, kinésithérapeutes, manipulateurs d'électroradiologie médicale, orthophonistes, psychologues, socio-esthéticiennes, techniciens de laboratoire... Des professionnels, administratifs, techniques (électriciens, plombiers, jardiniers, cuisiniers...) travaillent aux côtés des professionnels de santé pour votre confort. L'hôpital accueille enfin un grand nombre d'étudiants qui suivent leur enseignement pratique : étudiants en médecine, élèves des écoles paramédicales. Vous pouvez refuser la présence d'étudiants lors de vos consultations.

VOTRE SÉJOUR AU QUOTIDIEN



**LES CONDITIONS
DE VOTRE SÉJOUR**

BRACELET D'IDENTITÉ

Lors de votre hospitalisation, il vous sera posé un bracelet d'identification que vous devez porter en permanence. Ce dernier a pour but de s'assurer de votre identité tout au long de votre prise en charge.

VÊTEMENTS ET LINGE

Prévoyez pour votre séjour des vêtements confortables (pyjama, robe de chambre, pantoufles...) ainsi qu'un nécessaire de toilette : serviette et gant, savon, brosse à dents et dentifrice... Le linge de lit et de table est fourni et entretenu par l'hôpital. Dans la mesure du possible, n'apportez pas d'effets de trop grande valeur.

PROTHÈSES

Le port de prothèse (lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives...) doit être signalé à l'équipe soignante. Pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien. Afin d'éviter les risques de perte, rangez-les soigneusement.

HYGIÈNE

La toilette fait partie intégrante des soins d'hygiène. Une salle de douche sera à votre disposition dans le service. Si votre état de santé le permet, vous pourrez effectuer seul(e) votre toilette. En cas de besoin, l'équipe soignante vous apportera une aide.

REPAS

Les menus élaborés par une équipe pluridisciplinaire respectent les recommandations nutritionnelles. Vos repas sont préparés par l'Unité Centrale de Production Alimentaire du CHRU certifiée ISO 9001*, assurant la qualité et l'hygiène alimentaire. Vous pouvez choisir votre menu avec l'aide-soignante du service. En fonction de votre état de santé et des prescriptions médicales, un régime personnalisé sera mis en place par une diététicienne. Des membres de votre famille peuvent prendre un repas avec vous. Le cadre de santé vous indiquera les modalités de réservation et de paiement.

Les horaires de repas sont liés à l'organisation du service des soins.

En règle générale, vous prendrez :

- le petit-déjeuner, vers 8h,
- le déjeuner, vers 12h,
- le dîner, vers 18h30.

Ces horaires peuvent être adaptés si vous êtes retenu(e) par un soin ou un examen.

Attention, par respect des règles d'hygiène et de la prescription médicale, les aliments cuisinés et préparés par les familles ne peuvent être donnés au patient qu'après autorisation de l'équipe soignante. En cas d'accord, ils devront être consommés immédiatement.

**VOS RELATIONS
AVEC L'EXTÉRIEUR**

VISITES

Les horaires de visites peuvent varier, merci de vous renseigner directement auprès du service. Veillez à ce que l'horaire soit en accord avec le patient et sous réserve que son état de santé le permette. Dans certains cas, la présence d'un parent proche peut être prolongée. Attention, les enfants de moins de 12 ans ne sont pas toujours admis : renseignez-vous auprès du cadre de santé.

Il est demandé aux visiteurs de respecter le repos des malades et de ne pas gêner le travail des professionnels.

HÉBERGEMENT DES FAMILLES

La Maison des parents, située 3 place Jean Meunier (dans l'enceinte de l'hôpital Clocheville), accueille les familles des patients (enfants ou adultes) hospitalisés dans les établissements hospitaliers de la métropole de Tours.

Renseignez-vous auprès du cadre de santé, en téléphonant à la Maison des parents au 02 47 60 76 60 ou sur le site internet du CHRU.

Dans le service, un membre de votre famille pourra, dans la mesure du possible, passer une ou plusieurs nuits à vos côtés et prendre ses repas le soir. Une demande doit être faite auprès du cadre de santé. Les familles peuvent déjeuner au restaurant du personnel le midi. Les frais d'hébergement et de restauration restent à leur charge.



Merci de nous faire connaître votre avis sur les repas servis en remplissant le questionnaire de sortie. Celui-ci vous sera distribué dans le service.



IMPORTANT
VOTRE SÉCURITÉ

En tant qu'établissement public de santé, l'hôpital impose un certain nombre de règles à respecter pour votre confort et votre sécurité. Le règlement intérieur du CHRU est disponible sur demande auprès du cadre de santé.

Afin d'assurer la sécurité de tous, vos bagages doivent être identifiés jusqu'à la fin de votre séjour et ne doivent pas être laissés sans votre surveillance dans les espaces publics de l'hôpital.

La vigilance est l'affaire de tous.

RÈGLEMENT ET SÉCURITÉ

Il vous est ainsi demandé :

- de ne pas fumer à l'intérieur de l'hôpital. Cette interdiction s'applique à la cigarette électronique,
- de ne pas introduire ni consommer de boissons alcoolisées et/ou produits stupéfiants,
- de ne pas troubler le repos des autres malades de jour comme de nuit (attention au volume sonore de la télévision).

Les objets dangereux et armes de catégorie D (tout objet pouvant présenter un danger pour la sécurité publique, par exemple, armes à feu, armes blanches, matraques...) sont interdits; en cas d'intrusion à l'hôpital, ils seront confisqués.

EN CAS D'INCENDIE

Vous devez absolument :

- donner l'alerte en composant le 18 sur le téléphone de votre chambre,
- alerter le personnel du service,
- en cas d'évacuation, suivre attentivement les consignes données par le personnel ou les pompiers,
- consulter les panneaux « Consignes en cas d'incendie » présents dans votre chambre et dans chaque bâtiment.

TVCHRU

Sur le téléviseur de votre chambre, deux chaînes sont à votre disposition même si vous n'avez pas souscrit de location. Sur le canal 38, retrouvez toutes les infos utiles à votre séjour. Le canal 39 vous propose de découvrir des documentaires.

COURRIER

Il est possible d'expédier et de recevoir du courrier, soit en le confiant à l'un des membres de l'équipe soignante, soit en le déposant dans l'une des boîtes aux lettres de l'établissement.

Pour recevoir votre courrier au CHRU :

CHRU de Tours, 37044 Tours cedex 9

N'oubliez pas d'indiquer vos nom et prénom et l'intitulé du service et de l'établissement dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

TÉLÉPHONE

Vous pouvez être joint(e) gratuitement et directement dans votre chambre en composant le 118 : il vous indiquera le numéro direct d'appel pendant votre hospitalisation, à communiquer à vos interlocuteurs. Si vous souhaitez appeler depuis votre chambre, vous pouvez acheter un forfait d'unités téléphoniques, auprès du prestataire.

Les téléphones portables sont interdits notamment dans les unités de soins. Leur interdiction est également stipulée à l'entrée des zones sensibles aux rayonnements électromagnétiques.

Toutefois, vous pouvez utiliser votre téléphone portable, sous réserve de discrétion, dans les halls d'entrée des bâtiments ou des étages et dans les chambres individuelles. Toute utilisation abusive de votre mobile portant atteinte à la vie privée d'autrui ou à son droit à l'image sera passible d'une sanction pénale.

L'ESPACE DES USAGERS

C'est un lieu d'accueil, d'écoute, d'échange et d'information pour les usagers ainsi que leurs proches. Ce n'est pas un lieu de soin, ni un lieu de médiation ou de règlement des conflits. Les permanences ont lieu tous les après-midis du lundi au vendredi, dans l'espace dédié du bâtiment B1A de l'hôpital Bretonneau.

BIBLIOTHÈQUE

Des livres et des revues peuvent vous être proposés dans certains services.

Renseignez-vous auprès du cadre de santé.

ÉCOLE À L'HÔPITAL

À l'hôpital Clocheville, des instituteurs de l'Éducation Nationale assurent le suivi scolaire des enfants hospitalisés, en liaison avec leur école.

TÉLÉVISION

Il est possible de louer un téléviseur dans la plupart des services. Adressez-vous à l'un des membres de l'équipe soignante. De la même manière dans les chambres doubles, il est fortement recommandé d'utiliser un casque ; ce dernier est disponible auprès de l'accueil télévisions.

VIE SPIRITUELLE

Le CHRU est un établissement public, donc laïc.

Au sein de l'hôpital, chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses, dans le respect du fonctionnement du service, de la sécurité des soins et de la tranquillité de ses voisins.

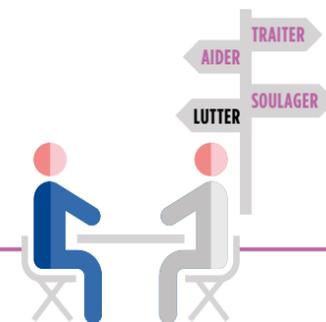
Vous pouvez demander la visite d'un représentant de votre culte auprès du cadre de santé ou en contactant le 02 47 47 47 47.

Sur le site internet du CHRU, vous trouverez les coordonnées des différents représentants des cultes.

ASSOCIATIONS

Plusieurs associations proposent aux patients hospitalisés une aide matérielle, un soutien moral ou des activités de loisirs. Pour connaître la liste de ces associations renseignez-vous auprès du cadre de santé. Pour connaître la liste des associations de bénévoles ayant conclu une convention avec le CHRU, vous pouvez contacter la Direction de la Qualité et de la Patientèle.

VOS INFORMATIONS



LUTTER CONTRE LA DOULEUR

Le CHRU de Tours s'engage à prendre en charge votre douleur.

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 liées à la pathologie cancéreuse, 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 aider les équipes à mieux adapter votre traitement, vous pouvez leur indiquer l'intensité de votre douleur en la notant de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette présentée par un personnel soignant ou médical.

Nous allons vous aider 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. À chaque douleur son traitement le mieux adapté. 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...

Article L.1110-5 du code de la santé publique «... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »

Chaque service prend en charge la douleur. Pour les douleurs plus complexes, rebelles et/ou chroniques, il existe le Centre d'Évaluation et de Traitement de la Douleur (CETD) qui peut aider vos médecins référents pendant votre séjour ou être consulté indépendamment avec un courrier d'adressage par un médecin. Secrétariat du CETD : 02 47 47 84 23.

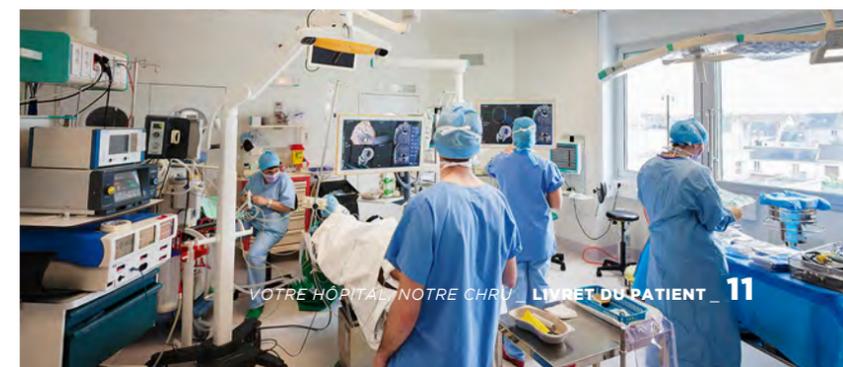
LUTTER CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections nosocomiales sont des infections qui peuvent être contractées au cours d'une hospitalisation, mais dont la fréquence est heureusement faible. Les germes responsables de ces infections peuvent être soit nos propres germes présents sur la peau ou dans notre tube digestif, soit être transmis à partir d'un malade porteur ou par l'intermédiaire du personnel soignant, soit provenir de l'environnement (air, eau). Lorsque survient une infection nosocomiale, il existe en général des facteurs favorisants tels que : certains actes de soins (opération chirurgicale, sondage urinaire...), certaines situations où les défenses immunitaires peuvent être altérées (nouveau-né, personne âgée, immunodéprimé...).

La prévention de ces infections est une préoccupation de l'ensemble des personnes travaillant à l'hôpital.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et son support expert, l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) :

- élaborent des procédures et recommandations de prévention des infections nosocomiales ; 96 procédures sont en vigueur au CHRU.
- forment les soignants et informent les patients et usagers ; plus de 500 heures de formation sont dispensées chaque année par le CHRU.
- effectuent des audits et des surveillances ; plus de 2 500 dossiers sont ainsi contrôlés chaque année au CHRU.
- gèrent au quotidien, en temps réel, les alertes qui résultent des systèmes de vigilances mis en place par le CHRU, qui permettent de contrôler la conformité des mesures de prévention mises en place pour prévenir les infections nosocomiales ; plus de 2 000 situations sont ainsi gérées chaque année.





ZOOM SUR...

LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS : PARLONS-EN !

Au CHRU de Tours, de nombreux patients bénéficient d'une transplantation d'organes (rein, foie et cœur) ou d'une greffe de tissus (cornées, vaisseaux, valves cardiaques et os massifs). Cependant, chaque année, 2/3 des patients inscrits en liste d'attente ne peuvent être greffés faute de greffons disponibles.

Le don d'organe est gratuit et anonyme. Les prélèvements s'effectuent dans les mêmes conditions que toute intervention chirurgicale au bloc opératoire.

En France, la loi de bioéthique de 2004 a instauré le principe de « consentement présumé ». Ainsi, tout individu est considéré après sa mort comme donneur de ses organes et de ses tissus s'il n'en a pas exprimé le refus de son vivant. Si vous ne souhaitez pas faire don de vos organes, vous devez vous inscrire sur le Registre National des Refus (R.N.R.). Celui-ci est obligatoirement consulté avant tout prélèvement.

Pour vous inscrire sur le RNR :

Par courrier : Agence de Biomédecine - Registre National des Refus
1 avenue du Stade de France 93212 St Denis de la Plaine Cedex
Ou en ligne : www.registrenationaldesrefus.fr

Que vous soyez d'accord ou non pour faire don de vos organes, le plus important est d'en parler avec vos proches afin qu'ils puissent en témoigner sereinement, si la situation l'impose. La coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus accompagne, à chaque étape du parcours, le donneur et ses proches. Elle gère les procédures administratives, contribue au bon déroulement du prélèvement et assure un soutien psychologique aux proches.
Coordination des prélèvements d'organes : 02 47 47 38 05
Plus d'infos sur dondorganes-centre.fr ou dondorganes.fr



- Si vous souhaitez évoquer avec un professionnel de santé de l'hôpital, les questions qui vous concernent sur l'alcool, le tabac, les drogues et les addictions en général,
- si vous souhaitez de l'aide, ces équipes spécialisées sont à votre écoute et peuvent venir vous rencontrer si vous en faites la demande auprès des infirmiers du service.

À votre sortie, n'hésitez pas à contacter les équipes spécialisées :

- Unité de coordination en tabacologie - 02 47 47 82 30
- Les équipes du CSAPA37 : À Tours, antenne Tours-Centre et Tours-Nord (centre spécialisé dans la prise en charge des addictions aux drogues illicites, effectue aussi des consultations pour les jeunes consommateurs) 02 47 47 91 91.

Des plaquettes d'information élaborées par le CLIN sont à votre disposition dans les services. Elles concernent : la préparation cutanée de l'opéré, les patients ayant une diarrhée à *Clostridium difficile*, les patients porteurs de bactéries résistantes aux antibiotiques, « Conseils pour le retour à domicile » et l'hygiène des mains.

Dans votre intérêt et celui des autres patients, il faut respecter les consignes d'hygiène délivrées par les soignants : utilisation des Produits HydroAlcooliques, lavage des mains, port du masque ou de tenues spécifiques dans certaines circonstances.

Le programme annuel du CLIN est disponible sur demande au 02 47 47 82 88.

LES ADDICTIONS

Dépendances aux produits : tabac, alcool, cannabis, héroïne, cocaïne...

Dépendances sans produits : jeux pathologiques, achats compulsifs...

Pendant votre hospitalisation, l'Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA 37) et l'unité de coordination en tabacologie sont à votre écoute.



INFO SERVICE

Drogues info service
0 800 23 13 13

Tabac info service
39 89

LE CENTRE HOSPITALIER LOUIS SEVESTRE

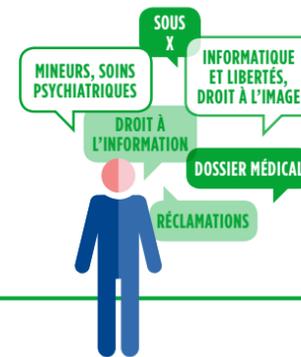
Situé à la Membrolle-sur-Choisille, ce centre est spécialisé dans la prise en charge de patients présentant des troubles addictifs (alcool, drogues, tabac, jeux, sexe...).

Une équipe pluridisciplinaire composée de médecins, psychologues, infirmières, personnel socio-éducatif, personnel administratif, accompagne le patient tout au long de son séjour.

Différents programmes de soins sont proposés : séjours de 7 jours, 15 jours et de 90 jours incluant le sevrage, avec la possibilité de consultation de suivi post hospitalisation.

Tél. : 02 47 42 46 46
www.chls.fr

VOUS AVEZ DES DROITS



LE CONSENTEMENT AUX SOINS

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne, sauf exceptions (les urgences...). Ce consentement peut être retiré à tout moment.

L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Depuis la loi du 4 mars 2002, vous pouvez accéder directement à votre dossier médical.

Il est la propriété de l'établissement de santé mais vous pouvez le consulter sur place et/ou en obtenir des copies.

Modalités d'accès

- Consultation de votre dossier sur place : seul ou en vous faisant assister par un médecin du service, pour une meilleure compréhension...
 - Envoi de copies de votre dossier : directement à votre domicile ou au médecin que vous aurez mandaté.
- À noter que les frais d'envoi sont à la charge du demandeur.

Des formulaires de demandes types, précisant les pièces justificatives à joindre, sont à votre disposition sur le site internet du CHRU :

- Formulaire pour accéder à votre dossier médical,
- Formulaire pour accéder au dossier médical d'un tiers (si vous êtes : détenteur de l'autorité parentale, tuteur légal, médecin mandaté par le patient...).
- Formulaire pour accéder au dossier médical d'un défunt (si vous êtes un ayant droit, c'est-à-dire successeur légal du défunt).

Il vous suffit ensuite d'adresser votre demande écrite à l'adresse suivante :

Direction de la qualité, de la patientèle et des affaires juridiques - CHRU de Tours - 2 boulevard Tonnellé - 37044 TOURS CEDEX 9 (pour tout renseignement : 02 47 47 38 67 ou 02 47 47 88 01) dossiermedical@chu-tours.fr

Durée de conservation des dossiers médicaux

Les dossiers médicaux sont conservés 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement et jusqu'à leur 28^{ème} anniversaire pour ce qui est des mineurs. Dans tous les cas, si la personne titulaire du dossier décède moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier doit être conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date de son décès.

L'ADMISSION SOUS X

Ce type d'admission est obligatoirement réalisé dans le cas de grossesses secrètes ou de prise en charge des addictions. Si vous le souhaitez, vous pouvez demander la non-divulgence de votre présence dans l'établissement pendant votre séjour, en formulant cette demande au cadre du service ou au personnel soignant.

LE PRINCIPE DU DROIT À L'INFORMATION DU PATIENT

En vertu de l'article L 1111-2 du Code de Santé Publique, le patient a le droit d'être informé sur son état de santé par le professionnel médical. Cette information lui est donnée de façon loyale, claire et appropriée. Dûment informé, le patient pourra prendre les décisions le concernant.

LE SECRET PROFESSIONNEL

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

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre (article L 1111-6 du code de la santé publique).

Votre personne de confiance sera consultée par l'établissement ou le service qui vous prend en charge dans le cas où vous ne seriez pas à même d'exprimer votre volonté. Elle pourra assister aux entretiens médicaux afin de participer aux démarches vous concernant, sans se substituer à vos décisions. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation et doit se faire par écrit. La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire. Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Plus d'information sur www.chu-tours.fr ou auprès des professionnels.



DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait dans une situation où elle ne pourrait pas exprimer sa volonté (article L 1111-11 du code de la santé publique) :

- en cas de fin de vie ou d'une affection grave : la personne exprime sa volonté concernant son éventuelle situation future et sur la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitement et d'actes médicaux,
- si elle n'est ni en fin de vie, ni atteinte d'une affection grave, la personne exprime sa volonté dans l'hypothèse d'une pathologie grave.

Le médecin en charge du patient est tenu de respecter la volonté de la personne exprimée dans les directives anticipées.

Si vous souhaitez rédiger des directives anticipées, une équipe pluridisciplinaire au CHRU peut vous conseiller (Espace Éthique, poste 02 18 37 08 50).

Si vous avez rédigé des directives anticipées, il est recommandé d'en informer les professionnels qui s'occupent de vous.

L'HOSPITALISATION DU MINEUR ET DU MAJEUR SOUS TUTELLE

- Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.
- Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur ou du majeur sous tutelle, le médecin délivre les soins indispensables.
- Par dérogation à l'article 371-2 du code civil, le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. Toutefois, le médecin doit dans un premier temps s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Dans le cas où le mineur maintient son opposition, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.
- Lorsqu'une personne mineure, dont les liens de famille sont rompus, bénéficie à titre personnel du remboursement des prestations en nature de l'Assurance Maladie et maternité et de la couverture complémentaire (mise en place par la loi n° 99-641 du 27 juillet 1999 portant création d'une couverture maladie universelle), son seul consentement est requis.

L'HOSPITALISATION DES PERSONNES ATTEINTES DE TROUBLES MENTAUX

Deux modalités de soins existent en psychiatrie :

- les soins psychiatriques libres,
- les soins psychiatriques sans consentement pour lesquels on distingue les soins psychiatriques sur décision du directeur d'établissement ou sur décision du Représentant de l'État.

LES SOINS PSYCHIATRIQUES LIBRES

Toute personne prise en charge avec son consentement pour des troubles mentaux est dite en « soins libres ». Cette prise en charge s'effectue dans le libre respect du choix du médecin et de l'établissement de soins par le patient. Celui-ci dispose des mêmes droits liés à l'exercice des libertés individuelles que ceux reconnus aux malades hospitalisés pour une autre cause.

LES SOINS PSYCHIATRIQUES SANS CONSENTEMENT

La prise en charge sans consentement des personnes présentant des troubles mentaux peut uniquement se faire dans les établissements psychiatriques publics autorisés pour exercer cette mission de service public, et ce selon deux modes :

- l'admission en soins psychiatriques sur décision du directeur d'établissement :
 - sur demande d'un tiers,
 - sur demande d'un tiers en cas d'urgence, à titre exceptionnel,
 - en cas de péril imminent.
- l'admission en soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État.

Ces modalités de soins sont issues de la Loi du 27 septembre 2013 modifiant 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.

LE DROIT À L'IMAGE

Votre prise en charge peut nécessiter la captation d'images (tout type et tout support : photographies, vidéos, échographies, radiographies, etc.), avec votre consentement, pour assurer un meilleur traitement ou un meilleur suivi de votre état.

Outre la finalité médicale vous concernant directement, ces images, soumises aux règles de confidentialités imposées par la loi, sont susceptibles d'être utilisées dans le cadre de la recherche (travaux de recherche et de suivis médicaux, publication scientifique) ou encore dans un but pédagogique (illustration dans le cadre d'une formation de professionnels de santé, d'une conférence ou d'un congrès par exemple).

Ces images seront anonymisées dès lors qu'elles seront utilisées ou diffusées dans les cadres mentionnés.

Tout élément permettant une quelconque identification sera supprimé (aucune information identifiante ne sera visible ou divulguée, utilisation du floutage ou des bandes noires sur certaines parties du corps telles que le visage etc.). Vous disposez néanmoins du droit de vous opposer à toute utilisation ou diffusion de ces images en dehors de votre prise en charge. Vous devrez en informer, par écrit, le ou les professionnels qui vous prennent en charge.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS/ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

En cas de contestation ou de réclamation, il vous est possible de solliciter un entretien auprès du médecin chef de service ou du médecin responsable de votre hospitalisation, et de saisir par écrit le directeur général du CHRU ou le directeur de la qualité et de la patientèle. Vous pouvez également écrire au médecin médiateur du CHRU pour plus de renseignement ou demander un rendez-vous. Pour toutes ces démarches merci d'adresser votre courrier au CHRU de TOURS - 37044 Tours cedex 9.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Elle contribue également, par ses avis et propositions, à l'amélioration d'une part de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, et d'autre part de la prise en charge. Elle examine les plaintes et réclamations. Elle s'appuie aussi sur les missions exercées par les médecins médiateurs.

La commission est composée comme suit :

- le directeur général,
- le président de la commission médicale d'établissement,
- le directeur des soins coordonnateur général,
- un médiateur médecin et non médecin (02 47 47 85 01),
- des représentants des usagers (Catherine CHABANNE, Jean-François CIAVALDINI, et Jacques PORTIER, Président de la CDU). Vous pouvez les contacter à l'adresse mail suivante : forum.usagers@chu-tours.fr

INFORMATION SUR L'ÉCHANGE ET LE PARTAGE D'EXAMENS D'IMAGERIE (MIRC)

Le pôle Imagerie améliore votre prise en charge en adhérant au programme M.I.R.C – Mutualisation de l'Imagerie Médicale en Région Centre.

Cette solution d'e-santé permet :

- aux professionnels de santé intervenant dans votre prise en charge, de partager de manière sécurisée vos examens d'imagerie médicale et leurs comptes rendus associés,
- d'améliorer votre prise en charge médicale tout au long de votre parcours de santé,
- vous pouvez exercer à tout moment votre droit d'accès ou d'opposition au partage de vos examens d'imagerie médicale.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez consulter le site du GIP Centre-Val de Loire e-Santé : <https://www.esante-centre.fr/mirc>

CENTRE DE DONNÉES CLINIQUES

Le CHRU possède un entrepôt informatisé sécurisé intégrant les données de santé, appelé centre de données



**Nos données de santé,
on y tient.
Et on sait que
le CHRU de Tours
aussi.**

cliniques (CDC).

L'entrepôt intègre les données administratives et médicales de plus de 2 millions de personnes, utilisables à des fins de recherche dans le respect de la réglementation en vigueur*. Le CDC présente des opportunités inédites de recherche pour améliorer la prescription, détecter des événements anormaux... Le CHRU a déployé son entrepôt de données de santé, avec du personnel expert sensibilisé à la sécurité. Ainsi, toute recherche sur les données est conduite par et avec des spécialistes dans le respect de la confidentialité de vos données. Les analyses sont toujours réalisées sur des données codées par des spécialistes avec accès contrôlés et dont les résultats sont produits sous une forme agrégée qui ne permet en aucun cas d'identifier les personnes.

Vous pouvez à tout moment vous opposer à la réutilisation de vos données à des fins de recherche (liste des recherches : chu-tours.fr), ou exercer vos droits en contactant le délégué à la protection des données : dpo@chu-tours.fr

Vos données de santé sont essentielles pour faire avancer la recherche et améliorer les prises en charge.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Dans le cadre de la loi du 6 janvier 1978 (L. n° 78-17 modifiée) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le CHRU dispose d'un dossier patient informatisé. Ce dernier

est destiné à recueillir et à rassembler les informations administratives et médicales nécessaires à la qualité et à la continuité de vos soins. Les informations médicales recueillies dans le cadre de votre prise en charge au CHRU peuvent être consultées dans d'autres établissements du GHT Val-de-Loire par les médecins vous prenant en charge. Pour préserver la sécurité des données recueillies et empêcher qu'elles soient accessibles par un tiers non autorisé, celles-ci répondent aux exigences de conservation et de protection prévues par l'article 34 de cette même loi.

Sauf motif légitime de votre part (article 38 de la loi précitée), ces renseignements, accessibles aux professionnels intervenant dans le cadre de votre prise en charge, font l'objet d'un enregistrement informatique exclusivement réservé à l'usage médical, conformément au RGPD*. Tout patient peut exercer son droit d'accès et de rectifications des données administratives auprès du service des relations avec les usagers ou par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier médical.

Conformément à l'article L. 1111-15 du Code de Santé Publique, le CHRU alimente l'Espace Numérique de Santé de l'Usager (DMP) des courriers de sortie d'hospitalisation, et ordonnances de sortie. Il est à l'étude de compléter dans les prochains mois par les documents de précédents séjours de moins de 5 ans.

RGPD, NOS ENGAGEMENTS

Les données de votre dossier médical et/ou les échantillons biologiques recueillis dans le cadre du soin, peuvent être réutilisées à des fins de recherche et d'évaluation, notamment via le Centre de Données Cliniques du CHRU, en collaboration avec les CHU du Grand Ouest ou concernant les maladies rares, via la BNDMR (Banque Nationale des Maladies Rares).

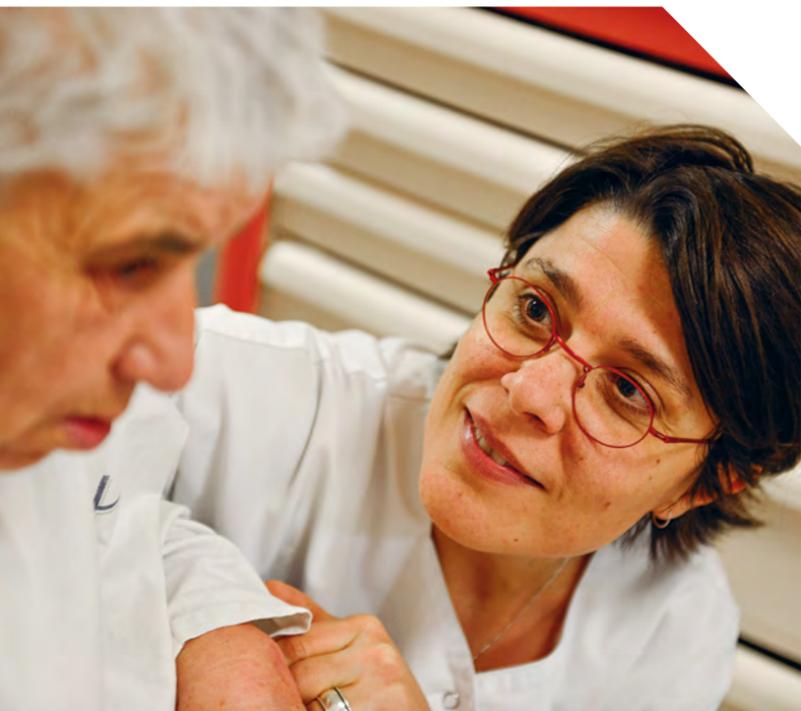
Toute recherche est conduite dans le respect de la confidentialité et conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur* ; en aucun cas, les résultats présentés ne permettent d'identifier les personnes. Vous pouvez, à tout moment, exercer vos droits ou vous opposer à la réutilisation de vos données et/ou de vos échantillons biologiques à des fins de recherche auprès du médecin qui vous prend en charge.

Pour toute question relative à la protection des données : dpo@chu-tours.fr

Vos données de santé sont essentielles pour faire avancer la recherche et améliorer les prises en charge.

Plus d'informations sur le site internet du CHRU, aux rubriques : « recherche patient » ou « entrepôt de données de santé ».

*Conformément aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés » (loi du 6 janvier 1978 modifiée) et du RGPD - Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD), relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.



VOTRE SORTIE



Votre sortie est fixée par le médecin du service qui vous informera de sa date. Quel que soit votre mode de sortie, des ordonnances vous seront remises dans le service de soins. Un compte-rendu d'hospitalisation et/ou une lettre de liaison vous sera remis en main propre le jour de votre sortie et sera adressé, dans le même temps, à votre médecin traitant.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devrez signer une décharge, après avoir été clairement informé(e) par un médecin des risques encourus.

SORTIE D'UN MINEUR

Lors de leur sortie de l'hôpital, les enfants sont confiés à leurs parents ou à celui qui prouve en assurer la garde. En cas de difficultés, le juge des enfants peut être alerté.

AUTORISATIONS TEMPORAIRES DE SORTIE

Lorsque la durée de l'hospitalisation est longue, des autorisations temporaires de sortie peuvent être accordées pour une durée maximale de 48h, après avis médical. À noter cependant que les frais de transport au domicile ne sont pas pris en charge par l'Assurance Maladie.

AVANT DE QUITTER L'ÉTABLISSEMENT

Quelques formalités administratives vous seront demandées. Pensez également à nous communiquer vos commentaires sur les conditions de votre séjour en remplissant le questionnaire de sortie.

LES FORMALITÉS À ACCOMPLIR À VOTRE SORTIE

Vous devez vous présenter au service des admissions pour :

- régulariser votre dossier,
- demander des bulletins de situation à adresser à votre caisse d'Assurance Maladie et éventuellement votre employeur. Ce document fait foi d'arrêt de travail durant votre séjour.

LES FRAIS DE TRANSPORT

Ils sont pris en charge par l'Assurance Maladie, sur prescription médicale, dans les situations suivantes :

- Transports liés à une hospitalisation (entrée et/ou sortie de l'hôpital), quelle que soit la durée de l'hospitalisation,

→ Transports liés aux traitements ou examens pour les patients étant atteints d'une Affection de Longue Durée et dont l'état de santé ne leur permet pas de se déplacer par leurs propres moyens,

→ Transports liés aux traitements ou examens en rapport avec un accident du travail ou une maladie professionnelle,

→ Transports en ambulance, lorsque l'état du patient nécessite d'être allongé ou sous surveillance.

Seul le médecin peut estimer si votre situation justifie un transport. Si tel est le cas, il vous prescrira le mode de transport le mieux adapté dans le respect de la réglementation.

La prescription de transport doit être établie par le médecin avant la réalisation du transport (sauf en cas d'urgence).

Un questionnaire de sortie vous sera remis dans le service, nous vous invitons à le remplir. Il permettra à la Direction et au service de connaître votre appréciation sur les conditions de votre séjour.

Vous pouvez le remettre à l'un des membres de l'équipe du service d'hospitalisation qui le transmettra à la Direction de la Qualité et de la Patientèle.

Vous pouvez également l'envoyer vous-même par courrier :

CHRU de Tours
 Direction de la Qualité et de la Patientèle
 37044 Tours cedex 9
secretariat.qualite@chu-tours.fr

Dans le cadre du dispositif E-SATIS, vous pouvez être contacté pour participer, de manière anonyme, à une enquête nationale de satisfaction sur la qualité de la prise en charge dans les établissements de santé français.

EXEMPLE

COÛT D'UN TRAJET ALLER-RETOUR DE 30 KM

(pour une hospitalisation)

Véhicule personnel 18 €

Véhicule Sanitaire Léger (VSL) 73 €

Ambulance 227 €

Coût arrondi à l'euro le plus proche

Ces frais de transport sont remboursés, en règle générale, à 65% par l'Assurance Maladie (hors assurance complémentaire, hors franchises).

COMPRENDRE VOTRE FACTURE

VOS FRAIS DE SÉJOUR SONT COMPOSÉS DE PLUSIEURS PARTIES

- Le prix de la journée d'hospitalisation (médicaments, soins médicaux et paramédicaux, examens de laboratoires, radios, interventions chirurgicales, prothèses...): ce prix varie en fonction de la spécialité de prise en charge (médecine, spécialités coûteuses...).
- Participation forfaitaire, s'il s'agit d'un acte lourd supérieur à 120 euros,
- Le forfait journalier (contribution minimale représentant votre participation aux frais d'hébergement): il n'est pas pris en charge par l'Assurance Maladie, sauf cas particulier.

LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE SÉJOUR

La prise en charge de base par les organismes sociaux (caisse d'Assurance Maladie) est de 80%, sauf régimes spéciaux. Les 20% restants (représentant le ticket modérateur) ainsi que le forfait journalier sont à votre charge. Il est recommandé de vérifier auprès de votre mutuelle (ou assurance) les conditions de prise en charge du ticket modérateur et du forfait journalier afin qu'elle vous délivre une attestation de prise en charge, préalablement à votre hospitalisation.

Pour votre hospitalisation, vous devez régler les sommes à payer en ligne depuis le site du CHRU de Tours: www.chu-tours.fr, rubrique: « Payer en ligne », ou auprès de la Trésorerie Hospitalière Départementale, dont l'adresse est indiquée sur le talon de paiement de votre facture.

Les bureaux de la Trésorerie Principale sont ouverts du lundi au vendredi de 9h à 12h et sur rendez-vous de 13h30 à 16h, 40 rue Édouard Vaillant - CS 11720 - 37017 Tours Cedex 1.

- 1 Numéro d'entrée à rappeler dans toute correspondance**
- 2 Dates du séjour à rappeler dans toute correspondance**
- 3 Nombre de jours facturés**
- 4 Prix de la journée**
- 5 Taux de facturation**
- 6 Adresse à laquelle doit parvenir le règlement**
- 7 Pour toute correspondance ou réclamation, rappelez l'ensemble de cette partie encadrée, ou joignez-la à votre chèque ou lettre**
- 8 Numéro de téléphone pour tout renseignement**
- 9 Montant à payer (part entièrement à votre charge)**

AVIS DES SOMMES A PAYER

CHU: C.H.R.U. DE TOURS
 ETABL: HOPITAL TROUSSEAU
 RENSEIGNEMENTS: CONSULT EXTERNES: LUNDI - VENDREDI (9H - 17H)
 TEL: 02 47 47 83 82 - 02 47 47 91 80
 - HOSPITALISATIONS: OPFIAC LUNDI-VENDREDI (9H-17H) TEL: 02 47 47 36 87

N° ENTRE: 150867163
 N° de l'avis: 1429697
 Date et heure: 09/09/21
 N° Bulletin: 10552
 N° Feuilles: 1
 Exercice: 2021

ENTRÉE: 29/07/21 SORTIE: 01/08/21

OMS: PAYANT EN TOTALITE - AUCUNE INFORMATION DONNEE AUX ADMISSIONS

DATE	DESIGNATION	NOMBRE	TARIF	TARIF DE RESPONSABILITE	TAUX A VOTRE CHARGE	DMT
290721	MEDECINE	ME	1	1308 62	0 00 100	1308 62
	FORFAIT JOURNALIER		1	20 00	0 00 100	20 00
300721	CHIRURGIE	CH	2	1663 11	0 00 100	3326 22
	FORFAIT JOURNALIER		2	20 00	0 00 100	40 00
010821	FORFAIT JOURNALIER		1	20 00	0 00 100	20 00

TOTAL TVA: 4714.84
 TOTAL HT: 4714.84

TALON DE PAIEMENT

N° code: 037042 Etab: 02
 Paiement par internet: www.tips.budget.gouv.fr
 Id Collectivité: 011054
 Référence dette: 2021 - 1429697 - 1
 N° entrée: 150867163
 Montant: 4714.84 euros
 35908 RENNES CEDEX 9

998371000104 33014296971508 471484

RUBRIQUE MISE À JOUR AU 30 OCTOBRE 2021. LA RÉGLEMENTATION RELATIVE AUX ASSURÉS SOCIAUX EST SUSCEPTIBLE D'ÉVOLUER

LE CHRU, PÔLE D'EXCELLENCE

Des compétences reconnues, des équipements de pointe, au service de votre santé...

ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Le CHRU est un établissement public de santé. Il est administré par :

- un directeur présidé par le directeur général,
- un conseil de surveillance composé d'élus locaux, de représentants du personnel hospitalier (médecins et paramédicaux), de personnalités qualifiées ainsi que de représentants d'usagers.

Le soin, la recherche et l'enseignement sont les trois missions du CHRU, seul Centre Hospitalier Universitaire de la région Centre-Val de Loire. Il est également l'établissement support pour le Groupement Hospitalier du Territoire (GHT) du département de l'Indre-et-Loire.

LE SOIN

Première des missions du CHRU, et mission fondatrice des hôpitaux, le soin est assuré au quotidien par plus de 9 000 professionnels.

La délivrance de soins de proximité et de recours 24h/24 et 7j/7, de l'enfant à la personne âgée, est la réponse à la mission de service public confiée à l'hôpital. Cette réponse assure au CHRU une position de référence, dont témoigne l'évolution de son activité au cours de ces dernières années.

LA RECHERCHE

Le CHRU est très actif en matière de recherche médicale et d'innovation, ce qui permet d'offrir aux patients des traitements de pointe, et les dernières innovations thérapeutiques. Beaucoup de médecins et certains personnels paramédicaux ont une activité de recherche, en plus de leur travail de soignant. Ainsi, au cours de votre séjour, il pourra vous être proposé de participer à un protocole de recherche clinique. La participation est basée sur le volontariat. Pour mener ces recherches, le CHRU dispose de nombreuses compétences spécialisées, au sein de la Plateforme Recherche. Il est promoteur de recherches sur la personne humaine, en respectant un cadre réglementaire strict, et une organisation certifiée en norme qualité ISO 9001. L'activité de recherche et la structuration sont présentées sur le site Internet du CHRU, rubrique « recherche ». De plus, la région est dotée d'une Plateforme d'Expertise Maladies Rares Centre-val de Loire, portée par le CHRU de Tours et le CHR d'Orléans.

De nombreux centres de maladies rares sont représentés dans nos deux établissements. Pour tout renseignement: maladies.rares.cvl@chu-tours.fr

L'ENSEIGNEMENT

Le CHRU est adossé à la Faculté de Médecine et de Pharmacie du Centre-Val de Loire, qui assure la formation des médecins et des pharmaciens. Le CHRU assure, avec le Conseil Régional, la formation de plus de 1 200 professionnels paramédicaux chaque année.

Il existe 10 écoles et instituts de formation rattachés à l'hôpital: soins infirmiers; aides-soignants; techniciens en analyses biomédicales; préparateur en pharmacie hospitalière; manipulateurs d'électroradiologie médicale; sages-femmes; ambulanciers; infirmiers de bloc opératoire; infirmiers anesthésistes; cadres de santé. Cet ensemble de formations est associé à un Collegium Santé, porté par l'Université pour l'ensemble de la région.

PREMIER EMPLOYEUR DE LA RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE

Le CHRU emploie plus de 9 000 personnels médicaux et non médicaux, c'est-à-dire environ 4 % des emplois du département d'Indre-et-Loire. Il est le premier employeur de la région.

Le CHRU de Tours, c'est plus de 150 métiers, du médecin à l'informaticien, du jardinier à l'infirmière...

Lieu d'insertion professionnelle et tremplin pour l'avenir, le CHRU accueille chaque année plus de 3 000 stagiaires, et 20 jeunes en service civique. La rémunération versée aux agents représente une masse financière qui a un impact direct sur l'économie locale.

UNE LOGISTIQUE PERFORMANTE

Accueillir quotidiennement près de 2 000 patients nécessite une logistique performante, chargée de gérer les achats, livrer les produits et s'assurer en permanence de l'état des stocks par rapport aux besoins. Ce travail fait du CHRU un client important; ainsi, environ le quart des dépenses vont à des entreprises d'Indre-et-Loire.

LA DÉMOCRATIE SANITAIRE

Ouvert 24h/24 et 7j/7, le CHRU remplit chaque jour son rôle social, d'acteur au cœur de la cité. Il accueille tous les patients, sans exception et à tous les âges de la vie, et les accompagne tout au long de leurs parcours d'hospitalisation. Le CHRU développe aussi une politique d'accueil forte, via les nombreuses associations, le Forum des associations des usagers, et sa Direction des Politiques sociales.

Maladies rares

Informations utiles concernant l'utilisation des données personnelles :



CHIFFRES CLÉS

- 1,49 millions de repas servis
- 13,5 tonnes de linges lavés
- 30 km linéaires d'archives
- 3 000 appels reçus chaque jour par le standard
- 26 hectares de pelouses et massifs à entretenir (7 800 m linéaires)



TOUT SAVOIR SUR LE CHRU



UNE PLACE FAITE À LA CULTURE

Parce que les professionnels du CHRU savent bien que le temps d'une hospitalisation représente une parenthèse parfois douloureuse, l'établissement travaille à rendre ce temps le plus agréable possible. Ainsi, au rythme des grands rendez-vous culturels nationaux (fête de la musique par exemple), vous pourrez bénéficier d'animations culturelles.

DES JEUNES VOLONTAIRES EN SERVICE CIVIQUE

Sur les sites de Bretonneau, Clocheville et Trousseau, des jeunes volontaires en service civique sont à votre disposition pour vous orienter et vous accompagner. Vous pouvez solliciter leur aide, en respectant le cadre de leurs missions, en passant par les personnels du service où vous êtes hospitalisé(e).

L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les sites du CHRU et les bâtiments qui les composent sont pour certains anciens et sont de ce fait difficilement accessibles aux personnes en situation de handicap. C'est une situation dont les équipes techniques du CHRU se sont emparées et sur laquelle de nombreuses améliorations ont d'ores et déjà été apportées.

Alors que les bâtiments récents se conforment aux règles d'accessibilité en vigueur, de nombreux travaux permettent d'améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap (places de stationnement spécifiques, rails de guidage, travaux de voirie, sécurisation des escaliers, accessibilité des sanitaires, etc.).

UN ÉTABLISSEMENT CITOYEN

Depuis plusieurs années, le CHRU impulse une démarche de développement durable (dimensions environnementales, économiques et sociales) qui est aujourd'hui une priorité.

En effet, l'hôpital est un acteur économique majeur du territoire, un consommateur important d'énergie, et un gros producteur de déchets.

Portée par la direction générale du CHRU et pilotée par un comité pluriprofessionnel, la démarche engagée permet aujourd'hui de développer de nombreuses actions comme la gestion des dépenses énergétiques et la maîtrise des rejets de Co₂ dans l'atmosphère.

Tous les gestes, même les plus petits sont importants. Merci de nous aider en éteignant les lumières inutiles, la veille de votre télévision...

UN ÉTABLISSEMENT CONNECTÉ

Présent sur les réseaux sociaux, (Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, Instagram), le CHRU développe également ses propres chaînes de télévision, que vous pouvez retrouver sur le poste de votre chambre, canal 38 et 39.

Durant votre hospitalisation, vous pourrez bénéficier de la wi-fi déployée sur l'ensemble du CHRU. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe soignante.

facebook/CHRUtoursOfficiel

@CHRU_Tours

CHRU_Tours

@chudetours

CHRU Tours (Hospital)

CHARTRE ROMAIN JACOB

Le CHRU est signataire de la charte Romain Jacob sur l'accueil dans les services de soin des personnes en situation de handicap.

www.handidactique.org

Une attention particulière est apportée aux personnes en situation de handicap quand elles se présentent aux urgences et quand elles doivent être hospitalisées.

DEMANDE DE PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE

De plus en plus de services hospitaliers vous proposent la demande de prise de rendez-vous en ligne... Cela peut simplifier vos démarches ; renseignez-vous sur le site internet du CHRU : www.chu-tours.fr

INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Chaque année, des indicateurs qualité sont établis par le Ministère de la Santé pour tous les établissements de santé. Ils concernent la prévention des infections nosocomiales et la qualité de la prise en charge avec des indicateurs transversaux liés au parcours du patient (qualité du dossier patient et du dossier d'anesthésie, délai d'envoi du compte rendu d'hospitalisation, mesure de la douleur, prévention de la dénutrition et des indicateurs de « spécialités » concernant des prises en charge spécifiques comme celles de l'accident vasculaire cérébral, de l'infarctus du myocarde, des patients hémodialysés chroniques ou de la prévention et de la prise en charge de l'hémorragie du post-



partum.). Ces indicateurs permettent d'évaluer notre politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Retrouvez les résultats sur le site internet du CHRU : www.chu-tours.fr ou sur le site d'information du Ministère de la Santé QualiScope : https://www.has-sante.fr/jcms/p_3346254/fr/la-has-lance-qualiscope-le-service-en-ligne-qui-permet-a-tous-de-s-informer-sur-le-niveau-de-qualite-des-hopitaux-cliniques



ZOOM SUR...

DEVENIR MÉCÈNE DU CHRU

Pour soutenir dans la durée l'amélioration de l'accueil, de la prise en charge et de la qualité des soins au CHRU de Tours, vous pouvez faire un don, une donation ou un legs en faveur du Fonds de dotation du CHRU de Tours.

Le Fonds de dotation du CHRU rassemble toutes celles et ceux qui, par leur générosité, souhaitent s'engager en faveur de l'innovation médicale.

En faisant un don, vous pouvez bénéficier d'une réduction d'impôt sur le revenu de 66 % du montant de votre don dans la limite de 20 % de votre revenu imposable (Article 200 du CGI).

Par exemple : un don de 150€ vous revient en réalité à 51€.

Les entreprises peuvent également bénéficier d'une réduction d'impôt sur les sociétés à hauteur de 60 % du montant de leur don (Article 238b du CGI).

Les dons peuvent s'effectuer par chèque à l'ordre du Fonds de dotation du CHRU de Tours de tours ou en ligne sur www.fondsdedotation-chru-tours.fr

Plus d'informations sur www.fondsdedotation-chru-tours.fr ou au 02 47 47 36 39

donner un coup de main
donner de l'élan
donner satisfaction
donner une chance
donner un signe
donner le jour
donner envie
donner des ailes...

En donnant un peu,
on peut faire beaucoup.
— devenez mécène !

Faites un don en ligne
chu-tours.fr/mecenat
@FDDCHUTours

FONDS DE DOTATION CHRU HÔPITAUX DE TOURS
je soutiens

CHARTRE DU PATIENT

Ce document est disponible gratuitement en version intégrale, en plusieurs langues sur le site internet www.sante.gouv.fr



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

Editions Sicom 80042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

VERS LE NOUVEL HÔPITAL TROUSSEAU - NHT



À l'horizon 2030, le CHRU sera rassemblé sur trois sites : Bretonneau, Trousseau et Clocheville, au lieu de 5 aujourd'hui.

Il pourra ainsi disposer d'une organisation plus lisible et plus efficace pour ses patients. Le site de Trousseau sera entièrement reconfiguré autour du NHT (Nouvel Hôpital Trousseau) afin d'offrir aux patients et aux professionnels, une prise en charge optimale et un plateau technique de pointe.

Par ce projet, le CHRU de Tours sera en mesure de toujours s'adapter aux évolutions de la médecine et des prises en charge, tant en matière de recherche que pour les soins de recours et de proximité.



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !

Un questionnaire de sortie vous sera distribué dans le service. Si vous avez renseigné votre adresse mail, un questionnaire national E-SATIS de la Haute Autorité de Santé (HAS) vous sera éventuellement adressé à l'issue de votre séjour.

Nous vous encourageons fortement à le remplir. Votre avis participe à l'amélioration de la prise en charge des patients.

RESTEZ EN LIEN AVEC VOTRE HÔPITAL...



Centre Hospitalier Régional Universitaire de Tours
37044 Tours cedex 9
Tél. 02 47 47 47 47
Fax 02 47 47 47 84

WWW.CHU-TOURS.FR



facebook/CHRUtoursOfficiel



@CHRU_Tours



CHRU_Tours



@chudetours



CHRU Tours (Hospital)