LIVRET D'ACCUEIL

CENTRE HOSPITALIER
Samuel Pozzi
BERGERAC

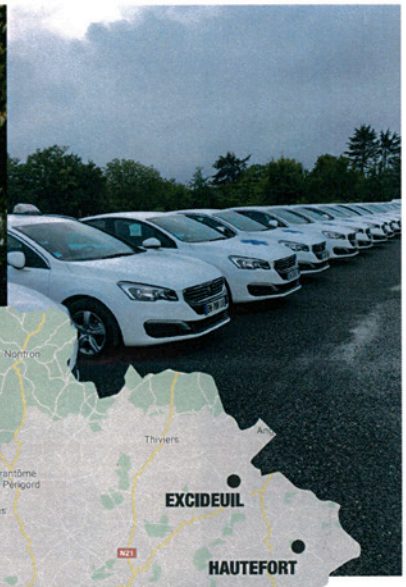
9 avenue, Bd du Professeur Albert Calmette 24100 Bergerac
Tel. : 05 53 63 88 88 ■ www.ch-bergerac.fr
@CHSamuelPozzi ■ @CH_Bergerac

24h/24
7j/7

AMBULANCES REUNIES

PROFESSIONNELS DU TRANSPORT SANITAIRE

CONSULTATIONS • HOSPITALISATIONS-TRANSPORTS EN SÉRIE • TRANSPORTS ASSIS PROFESSIONNALISÉS



CONVENTIONNÉ C Compagnies d'Assistances

05 53 74 55 55

65 AVENUE PAUL DOUMER

BERGERAC

PRÉSENT DANS VOTRE RÉGION

AMBULANCES REUNIES S^TE FOY 05 57 46 15 55	AMBULANCES REUNIES MONTPON «Successeur Ambulances NABOULET» 05 53 80 32 19	AMBULANCES REUNIES PERIGUEUX 05 53 53 39 81	AMBULANCES GROUPE 24 05 53 08 27 18	AMBULANCES GERVAUX BERGERAC 05 53 57 54 70
TAXIS MONRIBOT 05 53 58 91 46	AMBULANCES REUNIES EXCIDEUIL-HAUTEFORT 05 53 62 42 85	AMBULANCES REUNIES SARLAT 05 53 59 20 54	AMBULANCES MONTIGNAC-LASCAUX - AJC 24 05 53 51 82 20	

ENTREPRISES PRIVILÉGIANT LES PARTENARIATS LOCAUX & FRANÇAIS

La Direction, les équipes médicales et paramédicales, l'ensemble des personnels des services techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir au sein du Centre hospitalier de Bergerac.

Notre mission est de tout mettre en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions de sécurité, de sérénité et d'humanité. Riche de professionnels compétents et investis dans leurs missions de service public, le Centre Hospitalier Samuel Pozzi forme une communauté hospitalière de grande qualité technique et humaine, mobilisée et engagée pour vous assurer des soins de qualité dans un environnement performant, sécurisé et adapté à vos besoins.

En direction commune avec le Centre Hospitalier de Belvès ainsi que l'E.H.P.A.D. et le Foyer de Vie « Les Clauds de Laly » de Villefranche du Périgord, le Centre Hospitalier Samuel Pozzi est engagé en partenariat avec les autres Centres Hospitaliers du département, dans le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) de Dordogne. Ce GHT est porteur d'une véritable stratégie de groupe dans une approche pragmatique, prenant en compte les besoins de santé de la population du territoire. Instrument de développement de l'offre de soins, il garantit une offre complète, territorialisée et visible, inséparable d'une logique de gradation des soins et de complémentarité.

Ce livret d'accueil, spécialement conçu à votre attention, est destiné à vous apporter toutes les informations utiles concernant notre établissement et vous permettre de mieux appréhender votre séjour chez nous.
Soucieux de toujours mieux répondre à vos attentes, ainsi qu'à celles de vos proches, vous trouverez joint à ce livret un questionnaire de sortie. Nous vous remercions de bien vouloir le compléter à la fin de votre séjour et de l'adresser au secrétariat de votre service. Vous contribuerez ainsi à l'amélioration de nos pratiques et à l'adaptation de nos structures d'hébergement.
Nous vous souhaitons un agréable séjour au Centre hospitalier Samuel Pozzi, et d'ores et déjà un prompt rétablissement.

Le Directeur

SOMMAIRE

VOTRE CENTRE HOSPITALIER
- L'HISTOIRE DU CENTRE HOSPITALIER SAMUEL POZZI 4
- L'OFFRE DE SOINS 6

LE PLAN DE LOCALISATION DES SERVICES 7

BIEN PRÉPARER VOTRE SEJOUR
- L'ADMISSION 8
- LES FRAIS D'HOSPITALISATION 9
- LE DÉPÔT DE BIENS ET DE VALEURS 10
- VOS EFFETS PERSONNELS 10
- EXPRIMEZ VOTRE VOLONTÉ DÈS VOTRE ARRIVÉE 11

VOTRE SÉJOUR
- DES PROFESSIONNELS VONT PRENDRE SOIN DE VOUS 12
- LA VIE QUOTIDIENNE AU CENTRE HOSPITALIER 14
- LES SERVICES PRATIQUES 15
- LE SAVOIR VIVRE 16

VOTRE SORTIE
- LES MODALITÉS DE VOTRE SORTIE 16

LA COMMISSION DES USAGERS 17

LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS 18

VOS DROITS EN TANT QUE PATIENT 19

OFFRE DE SOINS 22
- CONTACTS

LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE 23

L'HISTOIRE DU CENTRE HOSPITALIER SAMUEL POZZI

De l'hôpital Saint Esprit érigé sur les restes d'une ancienne maladrerie à la fin du 12ème siècle, aux trois hôpitaux recensés au début du XVème siècle sur la commune que sont l'hôpital Saint Antoine, l'hôpital de la Miséricorde et l'hôtel dieu, l'hôpital Samuel Pozzi a connu de nombreuses évolutions architecturales.

En 1860, le couvent/hôpital étant limité dans son extension, un nouveau projet est envisagé en dehors de Bergerac. L'architecte Samuel Henriquet concocte un projet qui ne verra le jour qu'à la fin du XIXème siècle. Quelques bâtiments s'élèvent bientôt en périphérie de la ville, dans la partie haute des prés de cocagne ou s'étend une zone marécageuse entretenue par une petite rivière «la pisse seaume».
Le nouvel Hôtel-Dieu ou Hôpital civil et militaire de Bergerac est inauguré le 4 juin 1895.
Tout au long du XXème siècle, il a dû adapter son architecture à l'évolution des activités hospitalières.

En 1962, une maternité et un poste de transfusion sanguine sont installés en face de l'entrée principale, dans le parc.

A partir de 1972, à l'instar de beaucoup d'hôpitaux, les anciens locaux sont aménagés et transformés pour héberger de nouveaux services comme la cardiologie, la réanimation, les urgences. Puis, certains bâtiments sont démolis pour en construire d'autres comme l'USLD et la maison de retraite en 1973, la pharmacie, le bloc opératoire, la stérilisation, la réanimation, les consultations et la chirurgie en 1984, le pôle femme enfant en 2004, l'EHPAD les Jardins d'Antan en 2010.

Des restructurations s'opèrent aussi dans les locaux laissés vacants après transfert des activités comme pour le court séjour gériatrique et l'hôpital de jour médico-chirurgical en 2012.
Des aménagements sont également faits, comme la création d'un circuit court aux urgences en 2013.

Samuel Pozzi, issu d'une famille d'origine italienne, fit ses études à Pau puis à Bordeaux et débuta ses études de médecine à Paris en 1869. Brillant, l'un des élèves préférés de Broca, il fut préparateur d'anatomie alors qu'il n'était encore qu'étudiant. Il devint externe des hôpitaux de Paris en 1866, interne en 1868 et obtint son doctorat en 1873 puis l'agrégation en 1875 pour devenir chirurgien des hôpitaux en 1877. En 1883, il fut nommé à l'Hôpital de Lourcine-Pascal (rebaptisé plus tard Hôpital de Broca).

Fait chevalier dans l'ordre de la Légion d'honneur le 23 octobre 1886, il est nommé officier le 17 avril 1894 puis grand officier le 14 février 1914
A la suite d'un généreux don du professeur, l'hôpital prend le nom de « Samuel Pozzi » le 22 mars 1920.

NOS **MISSIONS** ET NOTRE **ORGANISATION**

Le Centre hospitalier Samuel Pozzi est un établissement public de santé assurant une mission de service public de soins. Il regroupe des activités de court séjour, une unité de soins de longue durée un EHPAD et un service de soins infirmiers à domicile (SSIAD).

Le Centre hospitalier Samuel Pozzi est administré par un Directeur, assisté d'une équipe de direction et du Président de la commission médicale d'établissement.

Le Directeur est nommé par le Directeur général du Centre national de gestion (qui assure la gestion statutaire des praticiens hospitaliers et des directeurs de la fonction publique hospitalière). Il met en œuvre la politique définie par le Conseil de surveillance et assure la conduite générale de l'établissement, dont il est le représentant légal.

Le Conseil de surveillance se prononce sur la stratégie et exerce le contrôle permanent de la gestion de l'hôpital. Il est composé de 9 membres : représentants des collectivités territoriales, représentants du personnel médical et non médical, représentants des usagers et personnalités qualifiées. Il est présidé par le Maire de Bergerac.

Le Directoire de l'établissement appuie et conseille le Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement. Il est chargé de l'élaboration de la stratégie médicale et de la politique de gestion tant vis-à-vis des autorités de tutelle qu'en interne.

Les Instances consultatives :

- La **CME** (Commission Médicale d'Établissement)
- La **CDU** (Commission des Usagers)
- Le **CTE** (Comité Technique d'Établissement)
- Le **CHSCT** (Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail)
- La **CSIRMT** (Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-Techniques)

LE CENTRE HOSPITALIER EN **QUELQUES CHIFFRES** (2021)

876 professionnels à votre service, dont 61 médecins et 815 personnels non médicaux

404 lits et places

15 710 séjours d'hospitalisation

691 naissances

62 898 consultations externes

L'**OFFRE DE SOINS** DU CENTRE HOSPITALIER

DES COMPETENCES DANS PLUS DE 30 SPÉCIALITÉS

CHIRURGIE
- Anesthésie
- Algologie
- Chirurgie du sein
- Chirurgie Gynécologique
- Chirurgie ORL
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie stomatologique
- Chirurgie thoracique
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie viscérale
- Stomathérapie
- Urologie

FEMMES ET ENFANTS
- Gynécologie-obstétrique
- Pédiatrie
- Orthogénie (IVG)
- Endocrinologie et diabétologie pédiatrique
- Psychologue maternité
- Procréation médicalement assistée
- Sages-femmes spécialisées
- Séances de préparation à l'accouchement

MÉDECINE - URGENCE
- Cardiologie
- Algologie
- Gastro-entérologie
- Rhumatologie
- Chimiothérapie
- Dermatologie
- Hématologie
- Néphrologie
- Pneumologie
- Urgences

GÉRIATRIE
- Équipe mobile d'orientation gériatrique (EMOG)
- Etablissement d'hébergement pour les Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)
- Unité de Soins Longue Durée (USLD)
- Consultations mémoire
- Consultations fragilité
- Médecine gériatrique

VILLE-HÔPITAL
- Programmes d'éducation thérapeutique en obésité, diabète, Maladies inflammatoires rhumatologiques
- Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)
- Equipe mobile d'accompagnement et de soins palliatifs (EMASP)
- Service de promotion de la santé
- Équipe de professionnels qui vous apportent des conseils pour bien vieillir à domicile (Cap' dom)
- Centres gratuits d'information, de dépistage et de diagnostic (CeGIDD)
- Unité transversale en éducation thérapeutique (UTET)

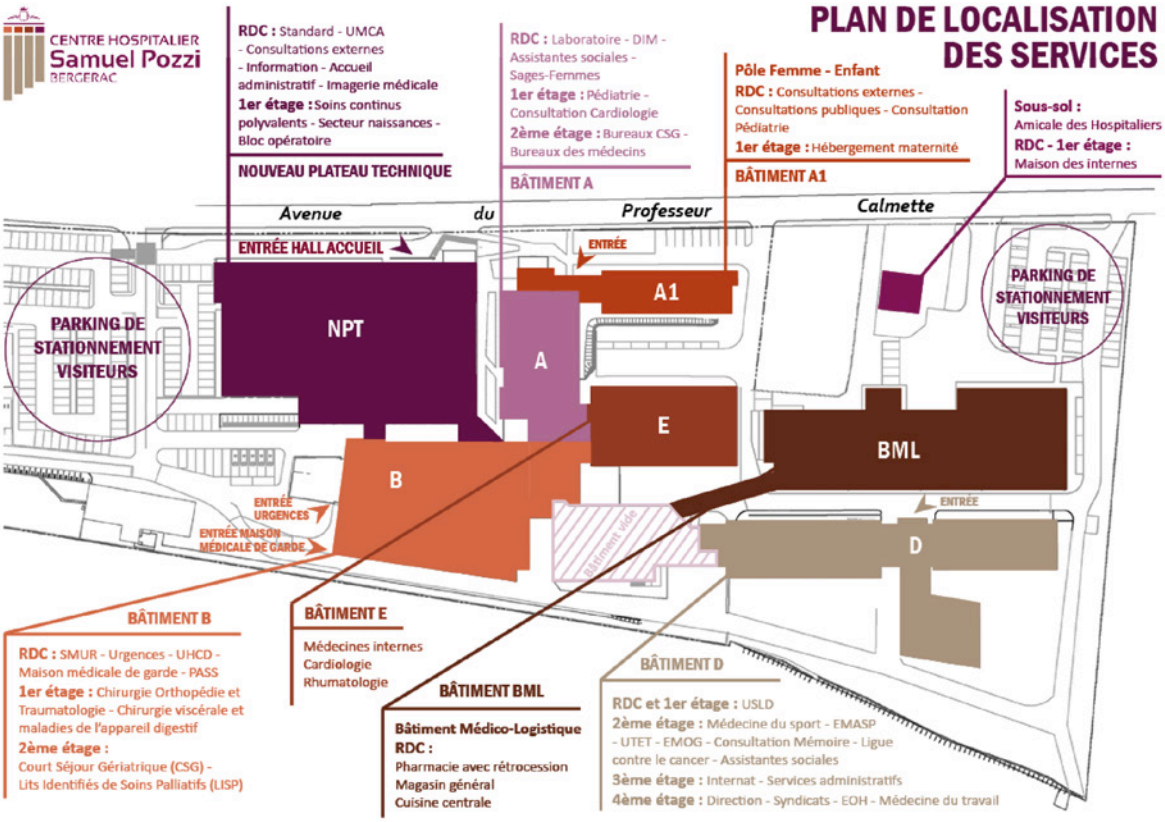
SERVICE MÉDICO-TECHNIQUES
- Laboratoire de biologie médicale
- IRM
- Scanner
- Salles de radio
- Echographie
- Kinésithérapie
- Hygiène hospitalière
- Equipe centrale d'entretien

LOCALISATION

POINTS D'ACCÈS SPÉCIALISÉS

- ENTRÉE URGENCES → Bâtiment B – 24H/24
- ENTRÉE HALL ACCUEIL → Bâtiment NPT – Du Lundi au Vendredi : 8H00-18H00
  – Samedi : 9h30-17h00
- ENTREE PÔLE FEMME-ENFANT → Bâtiment A1 – Du Lundi au Vendredi : 8H00-17H00
- ENTRÉE MAISON MÉDICALE DE GARDE → Bâtiment B – Du Lundi au Vendredi : 20H00-00H00
  – Samedi : 13h00-00h00
  – Dimanche : 8h00-00h00 (les horaires du dimanche s'appliquent aux jours fériés)

ces horaires sont susceptibles d'être modifiés en fonction du contexte sanitaire.



ACCÈS POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Un dépose-minute est aménagé devant l'entrée principale. Le temps de stationnement y est limité. Nous vous remercions, aussitôt après avoir déposé votre proche, d'aller vous garer sur le parking.

Des fauteuils roulants sont mis à votre disposition à l'accueil principal pour faciliter vos déplacements au sein du Centre Hospitalier.

BIEN **PREPARER** VOTRE SEJOUR

L'ADMISSION

Remplir les formalités d'admission, 1ère étape de votre hospitalisation/consultation

Vous devez vous présenter au bureau des admissions soit avant votre venue à l'hôpital, soit le jour même (au moins 30 minutes avant l'heure prévue dans le service), avec les documents administratifs d'admission cités ci-dessous ;

IDENTITÉ

Votre carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour ;
Pour les enfants mineurs, le livret de famille est demandé en l'absence de document d'identité.

COUVERTURE SOCIALE

Votre carte vitale à jour ou attestation pour les assurés auprès d'un régime d'assurance français ;
Votre carte de mutuelle ou attestation CSS (ex-CMU-C) ou AME ;
Le formulaire S2 pour les soins programmés ou votre carte européenne de sécurité sociale, si vous êtes ressortissant de l'Espace Économique Européen ou le Certificat Provisoire de Remplacement de la carte européenne.

AUTRES

Votre carte de groupe sanguin ;
La prescription de vos traitements en cours.

EN FONCTION DE VOTRE SITUATION, LES ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES SUIVANTS :

Un moyen de règlement ;
Votre feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle le cas échéant ;
Votre carnet de soins gratuits ;
Votre dossier de suivi de grossesse : carte de groupe, bilans sanguins, échographies, livret de famille ou acte de reconnaissance anticipée.

LORS DE VOTRE ADMISSION POUR UNE OPÉRATION CHIRURGICALE, VEILLEZ À SIGNER :

Le consentement éclairé à une intervention chirurgicale,
Le consentement éclairé à une anesthésie,
L'autorisation d'endormir et d'opérer un patient mineur ou sous protection juridique,
Pensez à identifier une personne de confiance.

ADMISSION PROGRAMMÉE :

Les médecins généralistes ou spécialistes prennent contact avec le secrétariat médical en vue d'une programmation d'hospitalisation. Votre dossier est transmis au médecin du service pour accord.
Le gestionnaire de lits, après accord du médecin du service, vous contacte afin de vous informer de la date d'hospitalisation, ainsi que les modalités administratives nécessaires (heure d'arrivée dans l'établissement, inscription aux admissions avec documents administratifs, passage au laboratoire pour prélèvement sanguin) avant de monter dans le service.

ADMISSION EN URGENCE :

Vous pouvez être admis en urgence dans notre établissement. Si vous ne pouvez pas fournir les documents nécessaires à votre prise en charge au moment de votre arrivée, nous vous invitons à régulariser ou faire régulariser par un proche votre situation au plus tôt auprès des Admissions.

ADMISSION D'UN MINEUR :

L'admission d'un mineur doit se faire avec le consentement des ou du titulaire de l'autorité parentale, qui devra également être présent au moment de la sortie de l'enfant. L'enfant est pris en charge dans un service en fonction de sa pathologie ou de son âge et reçoit une information adaptée.

ADMISSION D'UN MAJEUR PROTEGE :

Lors de l'admission d'un majeur protégé, le consentement peut être requis soit auprès du mandataire judiciaire à la protection des majeurs, soit, pour certaines situations, directement auprès du patient/majeur protégé.

ADMISSION DANS LE CADRE DE L'ACTIVITÉ LIBÉRALE D'UN MÉDECIN :

Les tarifs et modalités de l'activité privée des praticiens de l'hôpital doivent faire l'objet d'une information expresse, au moment de la prise de rendez-vous. Si vous bénéficiez d'une mutuelle, consultez-la pour connaître votre niveau de remboursement.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Les soins hospitaliers ne sont pas «gratuits»

Les frais d'hospitalisation comprennent le forfait journalier et les frais de séjour :
Le forfait journalier : participation à l'hôtellerie et à la restauration
Les frais de séjour : analyses, médicaments, radiologies, rémunération du personnel et des médecins, etc.

SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL :

En général, la Sécurité sociale prend en charge à 80% vos frais d'hospitalisation. Dans certains cas particuliers, cette prise en charge est de 100 %.

Prise en charge à 100% dans les cas suivants :

- Intervention chirurgicale comprenant un acte onéreux exonéré du ticket modérateur (le forfait journalier reste à régler ainsi qu'une participation forfaitaire suivant le tarif en vigueur);
- Grossesse nécessitant une hospitalisation à partir du 6ème mois ;
- 12 premiers jours d'hospitalisation en cas d'accouchement ;
- Hospitalisation des prématurés, accident de travail, longue maladie ou invalidité ;
- Invalidité de guerre ;
- Affiliation à certaines caisses d'assurance maladie (le forfait journalier restera à régler) ;
- A partir du 31ème jour d'hospitalisation, quel que soit le service (le ticket modérateur des trente premiers jours reste dû).

Dans les autres cas, vous aurez à payer le jour de votre sortie, en fonction de votre taux de prise en charge par l'assurance maladie et sous réserve des évolutions réglementaires :

- Le forfait journalier (20 €) qui correspond aux frais d'hébergement (y compris le jour de sortie) ;
- Le ticket modérateur des frais d'hospitalisation (la part non prise en charge par l'assurance maladie, qui peut être prise en charge par votre mutuelle) ;
- Une participation forfaitaire en cas d'actes médicaux d'un montant ou d'un coefficient fixés par la réglementation ;
- Tout ou partie du montant de la chambre particulière (sous réserve de disponibilité, vous pouvez demander une chambre seule dans les services). Un coût supplémentaire sera à votre charge si votre mutuelle ne la prend pas en charge intégralement.

SI VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL OU NE PRÉSENTEZ PAS DE CARTE D'ASSURÉ SOCIAL :

Vous devez régler la totalité des frais d'hospitalisation.

Si vous ne disposez pas de mutuelle, vous devrez vous acquitter de la totalité des frais restants.

Si vous vous trouvez dans l'une de ces situations, il vous est offert la possibilité d'effectuer une demande d'aide (demande de Complémentaire Santé Solidaire (CSS) ou d'Aide Médicale de l'Etat (AME), etc.) qui sont soumises à conditions. Pour cela, vous pouvez vous adresser soit à de la CPAM, soit auprès du service social. Ces services doivent être contactés durant votre séjour.

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) accompagne les personnes socialement fragilisées dans leur accès aux soins et dans leurs démarches après évaluation. Des consultations **peuvent être proposées** ainsi qu'un rendez-vous avec les assistantes sociales pour l'ouverture de vos droits à la couverture sociale.

La PASS est localisée au rez-de-chaussée du bâtiment B du Centre hospitalier.

LES DÉPÔTS DE BIENS ET DE VALEURS

Nous vous conseillons fortement de laisser à votre domicile tout objet personnel et/ou de valeur dont la détention n'est pas justifiée durant la durée de votre séjour dans l'établissement (bijoux, appareils multimédias, etc.). Vous pouvez les confier à un membre de votre famille.
En cas de perte ou vol, l'établissement ne pourrait être tenu pour responsable.

Néanmoins, si lors de votre admission, vous en avez en votre possession, nous vous conseillons de les confier en dépôt. Les objets sont conservés sous notre responsabilité. Le retrait de ces valeurs pourra être effectué à votre sortie dans les locaux de la Trésorerie de Bergerac.

Trésorerie de Bergerac
6 bis rue du Docteur-Simounet, 24113 Bergerac Cedex
Du Lundi au Jeudi de 08h30 à 12h00, sans rendez-vous le matin et uniquement sur rendez-vous les Lundi, Mardi et Jeudi de 13h30 à 15h30.

VOS EFFETS PERSONNELS

N'oubliez pas de vous munir de votre pyjama, chemise de nuit, serviettes, trousse de toilette et tous les effets que vous jugerez nécessaires.
N'oubliez pas le trousseau de votre bébé (vêtements et nécessaire de toilette) ainsi que les couches de votre enfant s'il séjourne en pédiatrie.

L'établissement fournit le linge de lit. Il est changé aussi souvent que nécessaire. Le linge hospitalier est entretenu par la blanchisserie qui en assure la qualité hygiénique notamment au travers de contrôles bactériologiques réguliers.

Si vous prenez un traitement médicamenteux avant votre hospitalisation, veuillez-vous munir de votre ordonnance en cours de validité et les transmettre à votre arrivée aux professionnels de santé.
Si vous amenez vos médicaments à l'hôpital, l'appréciation de la gestion de votre traitement personnel sera réalisée par le médecin responsable.

EXPRIMEZ **VOTRE VOLONTÉ** DÈS VOTRE ARRIVÉE

Quel que soit le service dans lequel vous allez être admis

NON-DIVULGATION DE VOTRE PRÉSENCE

Vous avez la possibilité de demander à ce que la prise en charge dont vous allez bénéficier demeure anonyme. Pour cela, vous devez le signaler lors de votre arrivée auprès des professionnels de santé du service. Dans ce cas, aucune information concernant votre présence et/ou votre état de santé ne sera donnée à une tierce personne, à l'exception de la personne de confiance que vous avez désignée. Vous serez le seul à pouvoir informer vos proches de votre présence dans notre établissement.

Cette décision est cependant révocable à tout moment.

DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Le rôle de la personne de confiance :

- Elle peut vous accompagner dans vos démarches dans l'établissement de santé ;
- Elle peut assister aux entretiens médicaux ;
- Elle peut vous soutenir en cas de diagnostic ou de pronostic grave ;
- Elle peut vous apporter son aide dans vos choix liés à vos soins ;
- Elle peut être consultée dans les situations où vous ne pourriez plus exprimer votre volonté ;
- Elle peut recevoir vos directives anticipées afin de les faire respecter.

Qui pouvez-vous désigner ?

Toute personne en qui vous avez confiance et qui sera apte à prendre les bonnes décisions vous concernant. Il peut s'agir d'un membre de votre famille, de votre médecin traitant ou encore un proche. Pour les enfants mineurs, ce sont les parents qui exercent les missions de la personne de confiance

Comment la désigner ?

Vous préciserez votre choix par écrit lors de votre hospitalisation. Il devra être renouvelé à chaque hospitalisation et est révocable par écrit à tout moment. Il est indispensable que vous informiez votre personne de confiance de sa désignation et que vous vous assuriez de son accord.

RÉDIGER DES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées peuvent être rédigées par toute personne majeure.
Elles vous permettent de faire connaître vos volontés sur les décisions médicales à prendre en cas de maladie grave dès lors que vous êtes dans l'incapacité de vous exprimer.
Elles indiquent vos souhaits concernant les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitements ou d'actes médicaux.
Elles ont une durée illimitée et peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.

Vous les préciserez à l'écrit sur papier libre, datées et signées avec votre nom, prénom, date et lieu de naissance.
Un modèle de présentation est disponible sur le site du Centre hospitalier et de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr

Ces directives sont très importantes en ce qu'elles s'imposent aux professionnels de santé pour tout type de décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, à l'exception de deux hypothèses :

- En cas d'urgence vitale, pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation ;
- Lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Dans ce cas, le médecin doit rendre sa décision à l'issue d'une procédure collégiale consignée dans le dossier médical.

Afin de faciliter l'accès à vos directives, vous devez les faire connaître à votre médecin traitant, mais également à votre personne de confiance ainsi qu'à vos proches. Vous pouvez les confier à un médecin ou tout autre soignant de votre choix qui les conservera dans le dossier médical ou bien à votre personne de confiance ou encore un proche.

Si vous disposez d'un dossier médical partagé, il vous est possible d'y faire enregistrer ou simplement de déclarer l'existence de directives et le lieu de leur conservation.

Pour les personnes placées sous tutelle, il est également possible de désigner une personne de confiance mais également de rédiger ses directives anticipées.

LES **MODES D'HOSPITALISATION**

Le Centre hospitalier Samuel Pozzi vous propose trois modes d'hospitalisation au sein de sa structure :

L'HOSPITALISATION COMPLÈTE

Il s'agit d'un séjour médical, chirurgical ou obstétrical qui comporte au moins une nuitée et qui se déroule à minima sur deux jours.

L'HOSPITALISATION PARTIELLE

Il s'agit d'une hospitalisation de jour (HDJ), médicale et chirurgicale, durant laquelle l'entrée et la sortie du patient s'effectuent le même jour.

L'HOSPITALISATION À L'UNITÉ D'HOSPITALISATION DE COURTE DURÉE

C'est une hospitalisation de courte durée réalisée après un passage aux urgences dans une unité dédiée de ce service et pour une durée ne pouvant excéder 24h00.

VOTRE SÉJOUR

DES PROFESSIONNELS **A VOTRE SERVICE**

Dès votre arrivée dans votre chambre, votre santé et votre confort sont confiés à une équipe de professionnels spécialisés et compétents.

L'ÉQUIPE MÉDICALE

L'équipe médicale se réunit régulièrement pour suivre l'évolution de votre santé et prendre les décisions nécessaires à votre rétablissement. Elle assure avec vous le contact avec votre médecin traitant.

L'équipe médicale est composée d'un chef de service, de praticiens hospitaliers et d'internes qui concourent à votre bonne prise en charge.

- Le médecin qui vous prend en charge est responsable des soins dispensés et assure la continuité des soins avec ses collaborateurs. Il vous informe de l'évolution de votre état de santé et rencontre votre famille si vous le souhaitez, sur rendez-vous, et dans le respect du secret médical.
- Le praticien hospitalier concourt à votre prise en charge médicale et à votre information tout au long de votre séjour
- L'interne est un médecin en formation générale ou spécialisée qui a déjà suivi plusieurs années de formation. Il peut être amené à vous examiner au cours de votre séjour chaque fois que votre état de santé le nécessite.
- La sage-femme assure quant à elle les accouchements avec les gynécologues obstétriciens.

L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

- Le cadre de santé gère l'organisation du service et anime l'équipe paramédicale. Il se tient à votre disposition pour toute information sur votre séjour.
- Le masseur-kinésithérapeute, sur prescription médicale, vous aide à récupérer vos capacités fonctionnelles.
- Le psychologue intervient auprès de vous pour vous proposer écoute, soutien et accompagnement.
- L'infirmier et la puéricultrice dispensent les soins prescrits par le médecin et assurent la surveillance de l'évolution de votre état de santé en continu. Ils sauront vous apporter des conseils en matière de santé.
- Les aides-soignants et auxiliaires de puériculture assurent les soins d'hygiène et de confort nécessaires pendant votre séjour.

D'autres professionnels peuvent intervenir dans des domaines spécifiques ou spécialisés au cours de votre prise en charge.

- L'assistant médico-administratif gère votre suivi administratif et effectue la liaison entre le médecin ou le cadre de santé et vous.
- Le technicien de laboratoire effectue les analyses de biologie médicale.
- Le manipulateur en électroradiologie médicale réalise les actes de radiologie sous la responsabilité des médecins radiologues qui interprètent vos résultats et les transmettent à votre médecin référent.
- La diététicienne réalise vos menus en fonction d'une prescription médicale et vous dispense des conseils nutritionnels adaptés à votre état de santé.
- Les agents de services hospitaliers assurent l'entretien quotidien des locaux (chambres, service, couloirs…).

LE SERVICE SOCIAL

Le service social vous accompagne dans vos démarches de sortie et pour résoudre vos problématiques liées à votre maladie. Une assistante sociale peut intervenir à la demande du service ou de vous-même, venir à votre rencontre sur le lieu de vos soins ou vous recevoir dans son bureau. Vous pouvez vous adresser aux équipes soignantes pour un rendez-vous.

Le service social vous accompagnera dans les situations suivantes :

- L'accès aux droits (assurance maladie, prestations sociales) ;
- L'aide à l'organisation du retour ou du maintien à domicile : activation des dispositifs d'aide selon les besoins de chaque patient ;
- Les démarches liées à l'orientation en structure : EHPAD, lieux de vie pour personnes handicapées, centres maternels et parentaux, structures d'accueil des mineurs ;
- L'accompagnement dans le soutien à la parentalité ;

Localisation du service social :

Centre Hospitalier Samuel Pozzi - Deuxième étage - Bâtiment D
Contacter le service :

- Par téléphone au 05.53.63.86.45
- Par mail : secretariat.servicesocial@ch-bergerac.fr
- Par fax au 05.53.63.87.34
  Du lundi au vendredi de 9h à 16h30

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Le Centre hospitalier Samuel Pozzi s'engage en lien avec le CLUD et la consultation douleur chronique à prendre en charge votre douleur et à promouvoir la mise en œuvre d'actions dans ce domaine. La mission du CLUD est de définir les orientations de la politique douleur les mieux adaptées à l'établissement, afin de prévenir et lutter contre celle-ci.

Médecins et soignants s'engagent à évaluer, prévenir, traiter et soulager votre douleur dès l'entrée et à chaque étape de votre parcours de soins.

Parce que la douleur n'est pas une fatalité, des procédures et des protocoles existent afin d'améliorer votre prise en charge douleur en utilisant de nombreux moyens. Le médecin vous prescrira un traitement adapté et ajusté en fonction de l'évaluation régulière de votre ou vos douleurs.

Une consultation douleur chronique en lien avec le CLUD est disponible au Centre Hospitalier Samuel Pozzi.

- Contact secrétariat : 05.53.27.41.75

L'ÉQUIPE MOBILE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOINS PALLIATIFS (EMASP)

L'équipe mobile d'accompagnement et de soins palliatifs a pour principale mission de réaliser un accompagnement de la personne atteinte d'une maladie grave évolutive, de son entourage, et des professionnels de terrain, tant en intra qu'en extra hospitalier.

En collaboration avec les équipes soignantes et les autres professionnels de santé, l'EMASP a pour rôle :

- D'aider à identifier et à prendre en charge la douleur ainsi que tous les symptômes physiques gênant la qualité de vie
- D'accompagner le patient et sa famille en prenant en compte leurs souffrances psychologique et sociale
- De faciliter le maintien ou le retour à domicile
- De soutenir les équipes soignantes (Formations, aide à la prise de décision, prévention de la souffrance des personnels)
- D'accompagner les familles endeuillées
- De diffuser la culture palliative

L'EMASP travaille en étroite collaboration avec le service de soins où se situent les 5 Lits Identifiés de Soins Palliatifs (LISP) du Centre Hospitalier Samuel Pozzi et avec l'Unité de Soins Palliatifs (USP) de l'hôpital de Périgueux.

- Contact secrétariat : 05.53.27.41.10

LA **VIE QUOTIDIENNE** AU CENTRE HOSPITALIER

VOTRE CHAMBRE

Vous pouvez demander une chambre individuelle. Le secrétariat peut vous renseigner sur le tarif en vigueur et les modalités de prise en charge par votre mutuelle.
Les chambres individuelles sont attribuées selon les disponibilités et en fonction des priorités médicales, le jour de l'admission.
Nous mettons tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier d'une chambre particulière si vous en faites la demande. Malheureusement, même réservée, il peut nous arriver de ne pas pouvoir vous l'attribuer le jour même.
La possibilité est offerte pour un membre de votre famille de rester près de vous si vous êtes hospitalisé en chambre individuelle selon les modalités financières du tarif des prestations hôtelières. Un repas accompagnant peut également être servi. Renseignez-vous auprès des équipes soignantes pour en connaître le coût et les modalités de réservation. Toute demande de prestations devra faire l'objet d'un passage aux admissions de l'hôpital pour paiement.

VOS REPAS

Vos repas sont préparés dans notre service de restauration, ils sont conçus en fonction de votre état de santé. Sauf autorisation spéciale du médecin, vous ne devez pas vous faire apporter de boissons, denrées, médicaments.
L'introduction de boissons alcoolisées est interdite.
Selon votre service ils sont servis aux heures suivantes :
- Petit déjeuner : 8h
- Déjeuner : à partir de 12h
- Dîner : à partir de 18h

Le service diététique est garant de la qualité nutritionnelle des repas servis et du respect des prescriptions médicales. Le service restauration assure la qualité sanitaire des repas servis.

LES ACCOMPAGNANTS

Le Centre Hospitalier Samuel Pozzi propose des prestations aux accompagnants des patients :
- Le petit-déjeuner
- Le repas
- Un lit d'hébergement

Les tarifs de ces dernières sont affichés et peuvent vous être communiqués à tout moment. Toute demande de prestations devra faire l'objet d'un passage aux admissions de l'hôpital.

VOTRE LINGE

Il vous est indispensable de vous munir de vos objets de toilette et de vêtements personnels qui vous seront nécessaires pendant votre séjour : robe de chambre, pyjama, chemise de nuit, serviette de bain, mouchoir, chaussons, brosse à dents, dentifrice, rasoir, peigne, etc.

LES VISITES

Vos proches peuvent vous rendre visite durant votre hospitalisation. Les règles de visite peuvent varier d'un service à l'autre en fonction des nécessités et de l'état de santé des personnes.
Afin de faciliter leur accueil, tout en préservant l'organisation des soins, voici quelques conseils :
- Respecter les heures de visite proposées par le service, généralement entre 13h et 20h pour les adultes. Des aménagements spécifiques sont prévus et affichés dans certains services. Vous pouvez vous renseigner auprès de l'équipe soignante ;
- Quitter la chambre lors des soins ;
- Eviter d'amener des enfants en bas âge. Dans les secteurs de réanimation et de soins intensifs, leur présence est particulièrement déconseillée ;
- Ne pas faire de bruit dans les services ;
- Ne pas apporter de plantes en pots ni de fleurs, l'eau et/ou la terre peuvent contenir de nombreux germes ;
- Ne pas introduire d'animaux dans l'enceinte de l'hôpital, sauf chien guides aux aveugles et malvoyants.

LE STATIONNEMENT

Le stationnement est gratuit et donc accessible à tous.
Pour la sécurité de tous et le passage des véhicules prioritaires (pompiers, ambulances), il est impératif de respecter la signalétique et les marquages au sol. Le Centre Hospitalier Samuel Pozzi décline toute responsabilité pour les véhicules et leurs contenus qui stationnent sur le parking.

LES INTERPRÈTES

Le Centre hospitalier dispose de professionnels identifiés sachant parler une langue étrangère, ainsi que la langue des signes.

LES **SERVICES PRATIQUES**

LE TÉLÉPHONE

Votre entourage a la possibilité de vous contacter dès votre arrivée au Centre Hospitalier sur votre téléphone de chambre. L'utilisation des téléphones mobiles est interdite dans les locaux de l'hôpital où elle présente des risques de perturbation des dispositifs médicaux. Dès lors, vous pouvez demander à l'accueilde l'hôpital d'ouvrir votre ligne téléphonique.
Cette ligne est forfaitaire, en cas de dépassement, vous devrez payer des crédits supplémentaires.

LA BOUTIQUE

Vous y trouverez divers articles tels que sandwichs, boissons, gâteaux, presse, journaux quotidiens, nécessaire de toilette, peluches, cadeaux. Vous pourrez également y louer un téléviseur pour votre chambre.

LA TÉLÉVISION

Vous pouvez demander l'obtention d'une télévision dans votre chambre auprès de la boutique de l'hôpital. Si vous le désirez, depuis votre chambre, vous pouvez prendre contact au 8608.

LA LECTURE

Pour ceux qui aiment lire, des bénévoles assurent un service de prêt de livres à l'accueil dans les services. Il est impératif de déposer le livre à votre sortie.

LE CULTE

Le ministre du culte de votre religion peut vous rendre visite. Une plaquette d'informations et les coordonnées sont affichées au sein des services.

LES POURBOIRES

Aucune somme d'argent ne peut être versée au personnel, que ce soit à titre de gratification ou de dépôt.

LE WIFI PUBLIC

Le Centre Hospitalier Samuel Pozzi propose un wifi public gratuit accessible dans ses locaux.
Dans le cadre du Décret n°2006-358 du 24 mars 2006, article R. 10-13 du CPCE, l'opérateur de communication électronique proposant un wifi public est tenu de conserver :

- Les données relatives aux équipements et terminaux utilisés ;
- Les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'horaire et la durée de chaque communication ;
- Les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
- Les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication.

Qui peut accéder aux données de trafic ?
Seules les personnes habilitées par la loi, notamment les autorités judiciaires dans le cadre d'une procédure pénale, ou la HADOPI, peuvent obtenir ces données.
Cette obligation de conserver les données de trafic résulte de la loi de 2001, relative à la sécurité quotidienne, ainsi que de la loi de 2006, relative à la lutte contre le terrorisme, et de la loi n° 2009-1311, relative à la protection pénale de la propriété littéraire et artistique sur internet, dite «HADOPI 2».

LE **SAVOIR VIVRE**

La vie en collectivité impose de respecter quelques règles de savoir-vivre :

- Votre calme, votre courtoisie et votre patience, nous permettent de travailler en toute sérénité et avec efficacité. Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires (Art. 433-3 et 222.8 du Code Pénal) ;

- Le respect des locaux et du matériel mis à votre disposition est nécessaire au bon fonctionnement des services et contribue à la qualité des soins qui vous sont dispensés. En cas de dégradation, sciemment commise, l'établissement peut porter plainte auprès du Procureur de la République. Le montant des dégradations commises par un patient pourra lui être facturé.

Vous allez pendant quelques temps vivre avec d'autres personnes, quelques règles sont donc à respecter :

- Usez avec discrétion des appareils radios et de télévision ;

- Aucune donnée personnelle, photo ou vidéo, prise avec un support multimédia ne peut être diffusée à l'insu des professionnels et sans l'accord de la direction du Centre hospitalier Samuel Pozzi ;

- Evitez les conversations trop bruyantes ;

- Ne vous faîtes pas remettre d'aliments, de boissons, de médicaments, de plantes ;

- Ne détériorez pas les locaux et le matériel mis à votre disposition ;

- Soyez courtois avec les autres malades, les visiteurs et le personnel.

Profitez de votre séjour pour arrêter de fumer. Conformément à la réglementation, il est totalement interdit de fumer dans l'ensemble des locaux relevant du Centre hospitalier et aux abords, y compris les cigarettes électroniques.

Nous attirons bien évidemment votre attention sur les dangers d'incendie découlant de la consommation de cigarettes.

VOTRE SORTIE

LES MODALITÉS DE **VOTRE SORTIE**

Dans le cadre de votre sortie, les équipes médico-soignantes et le service social du Centre hospitalier Samuel Pozzi assurent la coordination :

- Des modalités d'information du patient et des proches ;
- De l'organisation de la continuité des soins en lien avec les professionnels de santé concernés ;
- De l'organisation de la sortie (formalités administratives, moyens de transport, etc.).

LA DECISION DE SORTIE

Votre sortie est préparée avec l'équipe du service. C'est une décision médicale. Le médecin vous ayant pris en charge décidera en fonction de votre état de santé de sa date et de ses modalités en concertation avec vous.
Toutefois vous pouvez quitter l'établissement quand vous le souhaitez. Si l'avis médical est contraire, nous vous demanderons de signer un document attestant votre choix. Si la personne hospitalisée est mineure, son représentant légal doit être présent pour sa sortie muni d'une pièce d'identité. Un mineur ne sera confié à des amis, de la famille ou un ambulancier que s'il est muni d'une pièce d'identité et d'une autorisation parentale.

LES FORMALITES DE SORTIE

Lors de votre départ, n'oubliez pas de vous rendre au bureau des admissions afin d'enregistrer votre sortie, de payer le forfait journalier et le ticket modérateur s'ils sont à votre charge. Vous pourrez obtenir un bulletin de situation qui précisera la durée de votre hospitalisation.

LE SUIVI MEDICAL A LA SORTIE

Votre médecin traitant recevra une lettre de liaison relative à votre hospitalisation ainsi que toutes les informations utiles à la continuité de vos soins. Un compte-rendu d'hospitalisation vous sera également remis. Si un suivi nécessite un rendez-vous de consultation dans le service de votre hospitalisation, nous vous conseillons de prendre rendez-vous avant votre départ auprès du secrétariat médical.

Votre médecin peut également vous prescrire une hospitalisation à domicile, un séjour en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), en centre spécialisé ou dans une structure de long séjour. L'assistante sociale et l'équipe médico-soignante peuvent vous renseigner sur les conditions d'admission et les modalités de séjour. Vous serez accompagné et aidé à résoudre les problèmes qui vous préoccupent.

LES MOYENS DE TRANSPORT

Pour votre entrée et votre sortie, si votre état de santé le justifie, le médecin prescrira le moyen de transport le plus approprié : ambulance, véhicule sanitaire léger, véhicule personnel, taxi, etc. si votre état l'exige. Vous avez le libre choix de la société de transport. Si la distance excède 150 kms, une demande d'entente préalable auprès de l'assurance maladie est indispensable.

MESURE DE VOTRE SATISFACTION

Un questionnaire de sortie est à votre disposition au sein des services, mais également sur le site internet du Centre Hospitalier Samuel Pozzi, afin de vous permettre de nous donner votre avis sur la qualité de votre séjour. Votre opinion nous permettra de faire évoluer nos prestations pour mieux répondre à vos attentes.

Un second questionnaire vous sera envoyé via une boîte mail, correspondant au questionnaire national E-Satis de la Haute autorité de santé. Ce questionnaire permettra également de juger de la qualité de votre séjour de manière beaucoup plus détaillé. Ce questionnaire est un indicateur pour la certification des établissements de santé.

Durant votre séjour, merci de nous communiquer votre adresse e-mail ou celle d'un proche, afin de recevoir le questionnaire qui vous sera adressé 2 semaines après votre sortie.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La Loi du 26 Janvier 2016 de modernisation du système de santé renforce la place de l'usager. Le décret du 1er Juin 2016 instaure une commission dans chaque établissement, ainsi qu'au niveau des Groupements hospitaliers de Territoire.
La Commission des Usagers (CDU) a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesure afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées ainsi que celle de leurs proches.
La CDU crée un lieu d'échanges pour favoriser le dialogue entre les professionnels de santé et les usagers, et ainsi améliorer les pratiques et la sécurité des prises en charge, par l'intermédiaire de ses représentants.
Les représentants des usagers sont des membres d'associations agréées qui ont été nommés pour représenter les usagers dans les différents établissements de santé.
Pour les solliciter :

- Adressez votre réclamation à Monsieur le directeur du Centre hospitalier, Affaires juridiques - 9 boulevard Albert Calmette BP 801 24 100 Bergerac. Les représentants de la commission des usagers seront informés de votre réclamation et de la réponse qui vous aura été apportée.
- Saisissez directement les représentants des usagers par réclamation écrite à leur adresse mail : representants.usagers@ch-bergerac.fr - La liste nominative des membres de la CDU est affichée dans l'établissement et peut vous être communiquée à tout moment.

Il vous sera proposé de rencontrer un médiateur pour vous apporter des réponses sur votre prise en charge médicale ou paramédicale.

Le règlement indemnitaire et/ou contentieux des litiges reste réservé à la direction de l'établissement en lien avec son assureur. La Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI) peut également être saisie par toute personne s'estimant victime d'un dommage, y compris par les ayants droits d'une personne à la suite d'un acte de prévention, de diagnostic ou de soins.
Dans le cas où la réponse, ou la proposition, faite par le chef d'établissement ne vous convient pas (refus d'indemnisation, montant d'indemnisation proposé trop faible etc.), vous disposez d'un délai de deux mois à compter de la réception de cette décision administrative pour exercer un recours à son encontre auprès du Tribunal administratif.

LA DÉMARCHE D'**AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS**

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation. Le Centre hospitalier Samuel Pozzi est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins. Le signalement des dysfonctionnements et des évènements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.

Comme tous les établissements de santé, le Centre hospitalier participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins. Le Centre hospitalier Samuel Pozzi est certifié tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé. Il s'agit d'une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement. Les résultats de l'enquête de satisfaction, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins et de la certification sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé (www.has-sante.fr).

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

A l'hôpital, le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) est chargé de l'élaboration des programmes de surveillance et de prévention. Il suit et évalue leurs mises en œuvre. Son rapport annuel ainsi que les scores hygiène de l'établissement sont disponibles sur demande au CLIN et sur le site internet du Centre hospitalier Samuel Pozzi (www.ch-bergerac.fr).
Nous mettons tout en œuvre pour éviter que vous soyez victime d'une infection au cours de votre hospitalisation. Si vous êtes porteur d'une infection ou d'un germe particulier, nous vous donnerons des consignes spécifiques. Certaines mesures ont aussi pour objectif de vous protéger. Pour nous aider dans la lutte contre les infections, merci de respecter ces consignes.

LE COMITÉ DE LIAISON ALIMENTATION NUTRITION (CLAN)

A l'hôpital, l'alimentation est à la fois un élément de qualité d'accueil, mais aussi de soin à part entière qui contribue au confort et à la guérison du patient. Le Comité de liaison alimentation nutrition (CLAN) est un groupe pluridisciplinaire qui a vocation à participer par ses avis ou propositions à l'amélioration continue de la prise en charge nutritionnelle du patient et de la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation nutrition.

SIGNALEMENT DES ÉVÈNEMENTS SANITAIRES INDÉSIRABLES

Un «évènement indésirable» est un évènement non souhaité ou ayant un effet inhabituel affectant la santé, un évènement lié à la manipulation ou la consommation d'un produit, d'une substance ou survenu lors d'un acte de soins.
Le signalement des évènements sanitaires indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous. Patient ou usager, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de système de santé en signalant sur le portail «signalement-sante.gouv.fr» les évènements sanitaires indésirables que vous suspectez être liés aux produits de santé, aux produits de la vie courante ou aux actes de soins.

VOS DROITS EN TANT QUE PATIENT

Le Centre hospitalier Samuel Pozzi met à l'honneur l'engagement pris pour respecter l'intégralité de vos droits et ce dès votre arrivée dans notre établissement.

LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ AUX SOINS

Le principe : tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de la part du patient. A cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou autre, doit informer le patient des conséquences des risques éventuelles des soins proposés au cours d'un échange oral.

Il existe des cas particuliers, des situations d'urgence, dans lesquels ce principe ne trouve pas à s'appliquer :

- Lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement ;
- Le consentement du mineur ou du majeur protégé doit être systématiquement recherché. Si le refus de traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale, ou par le tuteur, ou un majeur sous tutelle, risque d'entrainer des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le médecin donne les soins indispensables.

LE RESPECT DE LA VOLONTÉ DU PATIENT

Aucun acte médical ne peut être effectué sans le consentement libre et éclairé du patient. Le consentement du mineur doit être recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision médicale. L'acte médical sur un mineur reste toutefois soumis au consentement du ou de(s) titulaires de l'autorité parentale, sauf exception, en cas de situation d'urgence.

LE DROIT DE DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Le patient majeur a la possibilité de désigner une personne de son choix pour l'accompagner et l'assister dans la prise de décision médicale lors de toute hospitalisation. En l'absence de directives anticipées, elle sera consultée en priorité pour exprimer votre volonté, si un jour vous étiez hors d'état de l'exprimer.

LA PROTECTION DES PERSONNES

• Enfants mineurs

Toute intervention sur un enfant mineur nécessite le consentement du ou des parents titulaires de l'autorité parentale ou du tuteur légal, sans pour autant renoncer au droit à la parole de l'enfant dont le consentement doit être recherché.

• Majeurs protégés

Dans le cas où une altération des facultés mentales ou corporelles met une personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts, des mesures de protection peuvent être mises en œuvre conformément à la législation applicable pour la protection des majeurs incapables. Sur demande du médecin ou d'un proche, le Juge des tutelles peut décider d'une mise sous protection. De ce fait, avant toute intervention, il convient de recueillir le consentement du malade ou celui de son représentant légal.

LES RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé ou au médecin responsable du service. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, nous veillerons à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique. Le lien sera fait avec la Commission des Usagers (CDU).

LA GESTION DE VOS DONNÉES DE SANTÉ

Le Centre hospitalier Samuel Pozzi est responsable des traitements de données personnelles vous concernant, recueillies lors de votre hospitalisation ou consultation, dans le but de vous prendre en charge et de réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques. Vos données sont réservées aux professionnels de soins du Centre hospitalier qui interviennent dans votre prise en charge et aux services administratifs habilités, dans la limite de leurs missions.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics, autorités de santé, professions réglementées (Trésor public, Agence Régionale de Santé, organismes d'assurance maladie et complémentaires, avocats, etc.) sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation.

Dans le cadre du dispositif de recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, la Haute Autorité de Santé (HAS) est amenée à collecter et utiliser des données personnelles indirectement nominatives de patients tirés au sort de manière aléatoire par les établissements de santé. La HAS est responsable du traitement de ces données. Les données personnelles recueillies à l'occasion de la mise en œuvre du dispositif sont destinées à calculer des indicateurs permettant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en établissement de santé.

Les données personnelles collectées ne sont jamais nominatives, c'est-à-dire qu'elles ne contiennent ni le nom, prénom, date de naissance ou adresse du patient. Les données sont collectées à partir du programme de Médicalisation des Systèmes d'Information (PMSI) et du dossier médical conservé par l'établissement.
Les données collectées concernent l'âge, le sexe, la durée de séjour, la date de sortie et les données relatives à la qualité de votre prise en charge durant votre séjour hospitalier. Ces données sont conservées pendant 20 ans.
Les patients peuvent s'opposer au cours de leur séjour hospitalier ou avant la fin de l'année de leur séjour auprès de leur établissement de santé à l'utilisation de leur dossier médical pour le calcul des indicateurs.

Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit. Les informations exploitées à des fins de recherches sont conservées jusqu'au rapport final de la recherche ou jusqu'à la publication des résultats de la recherche. Elles font ensuite l'objet d'un archivage sur support papier ou informatique pour une durée conforme à la réglementation en vigueur.

LE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Les professionnels de santé qui assurent votre prise en charge se tiennent à votre disposition pour vous communiquer les informations nécessaires sur votre état de santé.
Le dossier médical est la propriété de l'établissement mais vous pouvez accéder aux données contenues dans votre dossier conformément aux dispositions prévues dans le code de la santé publique.
Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la Direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Le formulaire de demande est disponible sur le site internet du Centre hospitalier. L'envoi de copies est facturé.

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations

ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

L'ACCES A MON ESPACE SANTÉ

Les droits d'accès des différentes catégories de professionnels habilités sont établis selon une matrice d'habilitations définissant les données accessibles selon leur profession ou leur spécialité.

Votre équipe de soins

L'équipe de soins désigne un ensemble de professionnels qui participent directement à la réalisation d'un soin, ou d'une série de soins, ou aux actions nécessaires à la coordination de ceux-ci, et qui :

- soit exercent dans le même établissement ;
- soit se sont vu reconnaître la qualité de «membre de l'équipe de soins» parce que vous vous adressez à eux pour la réalisation des consultations et des actes prescrits par un médecin auquel vous avez confié votre prise en charge ;
- soit exercent ensemble dans une structure de coopération, d'exercice partagé ou de coordination sanitaire ou médico-sociale, comprenant au moins un professionnel de santé, présentant une organisation formalisée selon des procédures prédéfinies.

Cette notion d'équipe de soins (articles L. 1110-12 et R. 1110-2 du Code de la Santé Publique) est importante dans le cadre du secret professionnel qui entoure vos informations de santé. Ces informations sont réputées confiées à l'ensemble de l'équipe qui intervient dans votre prise en charge. À ce titre, les membres de l'équipe de soins doivent pouvoir accéder à votre dossier médical.
Pour les professionnels qui font partie de la même équipe de soins, votre consentement préalable n'est pas requis pour l'échange et le partage du secret au sein de cette équipe. Votre consentement est dans ce cas présumé.

Les autres professionnels

L'accès des professionnels qui n'appartiennent pas à l'équipe de soins est conditionné à votre consentement préalable. Ce dernier est recueilli par tout moyen, conformément au deuxième alinéa du III de l'article L. 1110-4 du Code de la Santé Publique.
Le cas échéant, un professionnel bénéficiant de l'accès au titre de son appartenance à l'équipe de soins peut recueillir ce consentement pour le compte d'un autre professionnel de santé en application au II de l'article L. 1111-17 du Code de la Santé Publique.

L'accès en cas d'urgence

Sauf opposition de votre part, peuvent également accéder à votre dossier médical en cas d'urgence :

- Tout professionnel de santé amené à vous prendre en charge, si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, en présence d'une situation comportant un risque immédiat pour votre santé ;
- Le médecin régulateur du SAMU, qui reçoit un appel vous concernant.

De façon générale, lorsqu'un professionnel ou un établissement de santé accède à vos documents de santé pour la première fois vous êtes informé de cet accès.

OFFRE DE SOINS

CHIRURGIES

ANESTHÉSIE	05 53 63 89 02
CHIRURGIE DU SEIN	05 53 63 89 11
CHIRURGIE GYNÉCOLOGIQUE	05 53 63 88 20
CHIRURGIE ORL	05 53 73 48 43
CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE ET TRAUMATOLOGIQUE	05 53 63 88 82
CHIRURGIE STOMATOLOGIQUE	05 53 73 86 00
CHIRURGIE THORACIQUE/ CHIRURGIE DE LA THYROÏDE	05 53 27 41 32
CHIRURGIE VASCULAIRE	05 53 27 41 32
CHIRURGIE VISCÉRALE/ OBESITE/ MALADIES DE L'APPAREIL DIGESTIF	05 53 63 89 11
ORL	05 53 63 86 00
STOMATHÉRAPIE	05 53 63 88 81
UROLOGIE	05 53 27 41 32

FEMME-ENFANT

GYNÉCOLOGIE/ OBSTÉTRIQUE/ ORTHOGÉNIE (IVG)	05 53 63 88 20
ÉCHOGRAPHIES GROSSESSES	05 53 63 88 20
SAGES-FEMMES SPÉCIALISÉES	05 53 63 88 20

- Acupuncture
- Ateliers de santé environnemental
- Entretiens prénataux
- Homéopathie
- Nutrition
- Parcours IVG
- Préparation naissance
- Référentes violences faites aux femmes
- Tabacologie

PÉDIATRIE	05 53 63 88 20
ENDOCRINOLOGIE ET DIABÉTOLOGIE PÉDIATRIQUE	05 53 63 88 20
PROCRÉATION MÉDICALEMENT ASSISTÉE	05 53 63 88 20
PSYCHOLOGUE MATERNITÉ	05 53 63 88 20

MEDECINES

SERVICES DE MÉDECINE PROGRAMMEE/ POST-URGENCES	05 53 63 89 36
ALGOLOGIE/ TRAITEMENT DE LA DOULEUR	05 53 27 41 32
NÉPHROLOGIE	05 53 27 41 58
DERMATOLOGIE	05 53 63 86 00
CARDIOLOGIE	05 53 63 89 21

- Échographie cardiaque
- Épreuve d'effort
- Pose de holter et de pace maker

SALON DE CHIMIOTHÉRAPIES	05 53 63 86 00 05 53 27 41 58
GASTRO-ENTÉROLOGIE	05 53 27 41 58
HEMATOLOGIE	05 53 73 48 99
PNEUMOLOGIE	05 53 63 86 16
RHUMATOLOGIE	05 53 63 89 35
STOMATHÉRAPIE	05 53 63 88 81
URGENCES/ SMUR	05 53 63 89 00

GÉRIATRIE

CENTRE DE CONSULTATION MÉMOIRE	05 53 73 48 86 05 53 63 86 60
COURT SÉJOUR GÉRIATRIQUE	05 53 63 86 60
EHPAD - Au jardin d'antan	05 53 63 87 87
USLD	05 53 63 89 38

EQUIPES MOBILES

SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE (SSIAD)	05 53 58 12 59
ÉQUIPE MOBILE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOINS PALLIATIFS (EMASP)	05 53 27 41 10
ÉQUIPE MOBILE D'ORIENTATION GÉRIATRIQUE (EMOG)	05 53 27 41 10
CAP' DOM	07 85 02 09 20

PLATEAU MEDICO-TECHNIQUE

LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE	05 53 63 88 85
SERVICE D'IMAGERIE MÉDICALE	05 53 63 88 93 05 53 63 88 97

- Radiographie
- échographie
- IRM
- Scanner

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

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.

---

* 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.

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé PARIS-ACT Avril 2006

Ets Horticole Masson

Pépinières, plantes à massifs, compositions, chrysanthèmes

Les Serres de Rivière
61 route du Guel
24130 PRIGONRIEUX
Tél. 05 53 61 84 75

Les Jardins de Casimir

Une entreprise adaptée
Partenaire de vos espaces verts
E.A. agréée le 25/06/1999

Entretien et création espaces verts

ASSOCIATION LES PAPILLONS BLANCS
6, avenue Paul Painlevé
24112 BERGERAC CEDEX

Z.A. Vallade - 24100 BERGERAC
05 53 74 00 06 ou 05 53 74 45 85 05 53 74 45 88
lesjardinsdecasimir@pb24.fr

Optique Lafayette

La vue pour tous !

- Dépistage de la vision
- Déplacement au sein de l'hôpital sur rendez-vous
- Magasin situé à proximité de l'hôpital
- Bilingue anglais

Optique Lafayette
La vue pour tous

OPTIQUE LAFAYETTE
11 BOULEVARD AUGUSTE COMTE
BERGERAC
ZONE COMMERCIALE CARREFOUR MARKET
05 53 58 78 57

DÉCOUVREZ L'APPLI BERGERAC

Je m'informe
Je signale
Je suis alerté

TÉLÉCHARGEZ L'APPLICATION OFFICIELLE SUR
DISPONIBLE SUR Google Play
Télécharger dans l'App Store

bergerac.fr

Optique Chez vous

Et si c'était l'opticien qui se déplaçait
"CHEZ VOUS" ?

Pour les mêmes prestations et services qu'en magasin mais :

À domicile, au centre hospitalier, en maison de retraite, en EHPAD...

SUR RENDEZ-VOUS
07 69 10 95 01
ab.optic.24@gmail.com

EHPAD LA MADELEINE

05 53 63 64 00 / Fax : 05 53 63 64 89
lamadeleine.mr@wanadoo.fr
www.ehpad-maison-retraite-madeleine.fr
40 rue du Maréchal Joffre 24100 BERGERAC

PERIGORD FROID S.A.S

Votre SPÉCIALISTE de la POMPE À CHALEUR

- AIR/AIR
- AIR/EAU
- Climatisation

Pour les Particuliers et les Professionnels
ZA La Roque – 24100 CREYSSE

05 53 58 26 67

RGE QualiPac

contact@perigordfroid.com ❄ www.perigord-froid.com

AMBULANCES V.S.L.
A.D.M. 24 7j/7

Tél. 05 53 81 12 39

7 & 8 rue de la Liberté 24400 ST MEDARD DE MUSSIDAN

N° agrément : 24 03 01

CABINET ACP
CABINET D'ANATOMO-CYTO-PATHOLOGIE

DOCTEUR PURA IOANA

22 BIS, RUE CANDILLAC
24100 BERGERAC

TEL : 05 53 57 32 66
FAX : 05 53 58 98 89
SECRETARIAT@CABINET-ACP.FR

Pour que manger reste un plaisir

La Sauvagine
Portage de Repas à Domicile

12€*

SERVICE & SOLUTION PRATIQUE

CONVALESCENCE • DEPENDANCE • VALIDE
S'adresse à tout type de personne désireuse de bien manger sans cuisiner.

CUISINE TRADITIONNELLE

APA

05 53 57 06 97
9 Rue Leconte de Lisle - 24100 BERGERAC
lasauvagine@orange.fr

*potage, entrée, plat, dessert, pain et transport compris

maSson Opticiens

à Bergerac
depuis 1953

6 Rue de la Résistance 24100 Bergerac
Tél. : 05 53 57 07 40

Nos horaires
Lun: 10:00-12:00 / 14:00-18:00
Mar-Ven: 09:00-12:30 / 14:00-19:00
Sam: 09:00-12:30 / 14:00-18:30

Notre établissement remercie vivement les divers fournisseurs et prestataires dont l'aimable participation a permis la réalisation de ce livret.

AUDITION
D.BALET
Correction auditive

www.auditionbalet.fr

Spécialiste de l'Appareillage Auditif de l'Adulte.

Spécialiste de l'Appareillage Auditif de l'Enfant.

AUDITION BALET,
des Audioprothésistes expérimentés à votre écoute !

Forte de ses **25 ans d'expérience** en Dordogne, **Audition Balet place la personne au centre de ses préoccupations** afin d'apporter par l'amélioration de l'Audition, un mieux-être auprès de ses patients.

Dans nos **laboratoires entièrement dédiés à l'audiologie**, venez découvrir notre **large gamme d'aides auditives numériques dernière génération** (Discrétion, fiabilité, rechargeable, connectivité Bluetooth®).

Des services ultra personnalisés pour enfants, adultes et séniors.

- Solutions auditives sur-mesure pour l'adulte et l'enfant
- Casque TV, téléphone et accessoire spécial malentendants
- Protections auditives sur mesure
- Bouchons anti-bruit et anti-eau sur-mesure
- Accompagnement personnalisé tout au long de votre expérience d'appareillage auditif
- Tiers-payant, partenaire des grandes mutuelles

Prenez RDV dans nos centres auditifs avec nos Audioprothésistes Diplômés d'Etat !

©Signia GmbH 2021.

Rue des Petites Boucheries	37 rue Thiers	14 place Broca
BERGERAC	MONTPON	SAINTE FOY LA GRANDE
05 53 90 52 73	**05 53 82 30 84**	**05 57 40 08 07**