



# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Version Facile à Lire et à Comprendre



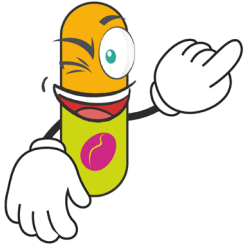


# **SOMMAIRE**

<b>Présentation de l'hôpital</b>	<i>page 2</i>
<b>Comment faire pour voir un médecin ?</b>	<i>page 3</i>
<b>Comment aller à l'hôpital ?</b>	<i>page 4</i>
<b>Quelles affaires prendre à l'hôpital ?</b>	<i>page 5</i>
<b>Vous venez pour une consultation</b>	<i>page 7</i>
<b>Vous venez pour une urgence</b>	<i>page 9</i>
<b>Vous venez pour une hospitalisation</b>	<i>page 11</i>
<b>Les règles à l'hôpital</b>	<i>page 17</i>
<b>Les droits des patients</b>	<i>page 18</i>
<b>La qualité à l'hôpital</b>	<i>page 19</i>
<b>Vous n'êtes pas content de l'hôpital ?</b>	<i>page 21</i>
<b>J'ai besoin de mon dossier médical</b>	<i>page 23</i>
<b>La facturation</b>	<i>page 24</i>

# LE LIVRET D'ACCUEIL

## Version facile à lire et à comprendre



Ce livret a été créé pour que les informations importantes concernant l'hôpital de Calais soient faciles à lire et à comprendre.

Les principales démarches sont expliquées étape par étape. Vous serez guidés par la mascotte **Capsulito** !

### CAPSULITO



L'ensemble de ce livret a été rédigé et illustré par des personnes accompagnées de l'Afapei du Calais et des établissements médico- sociaux du Centre Hospitalier Dr TECHER.



# PRÉSENTATION DE L'HÔPITAL

Vous êtes à l'hôpital :

- pour vous faire soigner parce que vous êtes **malade**
- pour vous faire soigner parce que vous avez de **grosses douleurs**
- pour faire contrôler par un médecin si vous allez bien



Vous allez rencontrer:

- des médecins
- des infirmières
- et d'autres professionnels : psychologues, assistant de service social, agents techniques, agents administratifs...



Ils travaillent aux Urgences ou dans d'autres services de l'hôpital de Calais

- service pédiatrique
- service psychiatrique
- service gynécologique
- service neurologique

# COMMENT FAIRE POUR VOIR UN MÉDECIN ?

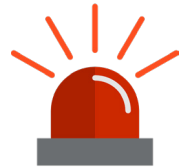
## Pour une **consultation** :

Prenez un rendez-vous en appelant au 03 21 46 33 33.  
Vous pouvez demander à un ami ou à votre médecin de vous aider à prendre le rendez-vous.



## Pour une **urgence** :

Si vous avez très mal, vous pouvez aller aux Urgences de l'hôpital. Un médecin est présent jour et nuit.  
Vous n'avez pas besoin de rendez-vous pour aller aux Urgences.



Aux Urgences, il faut souvent attendre longtemps parce que les médecins sont occupés : ils soignent des malades plus graves que vous.

# COMMENT ALLER À L'HÔPITAL ?

## Vous venez en **voiture** :

Prenez l'autoroute A16 et sortez à la sortie n°46



## Vous venez en **bus** :

Ligne 2, 3, 7 ou 10,  
arrêt «Hôpital»



Vous pouvez aussi venir  
en **taxi**



ou en **taxi-ambulance**



## QUELLES AFFAIRES PRENDRE À L'HÔPITAL ?

Quand vous venez à l'hôpital, n'oubliez pas :

- Votre carte d'identité
- Votre carte vitale
- Votre carte de mutuelle
- Votre valise si vous devez dormir à l'hôpital

Dans votre valise, vous devez mettre :

- Des vêtements de rechange
- Un pyjama
- Des sous-vêtements
- Une brosse à dents
- Du dentifrice
- Du savon et du shampoing

L'hôpital prête des gants et des serviettes de toilette.



La carte d'identité

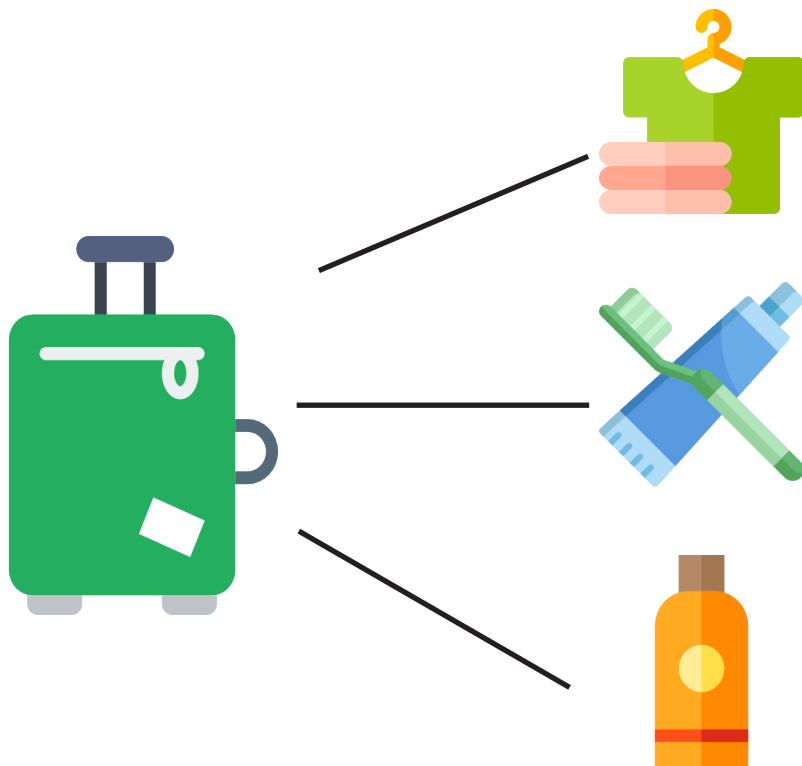


**MUTUELLE CAPSULITO**

La carte mutuelle



La carte vitale



# VOUS VENEZ POUR UNE CONSULTATION

**Etape n°1** : il faut prendre rendez-vous par **téléphone au 03 21 46 33 33**, écoutez le standard et suivez les indications.



**Etape n°2** : vous avez un rendez-vous et vous devez vous y rendre.



Le jour du rendez-vous, n'oubliez pas vos papiers et entrez directement dans l'hôpital par la porte principale.

A gauche, dans le hall, vous y trouverez la borne pour prendre votre ticket ou une hôtesse si vous avez besoin d'aide.

Après avoir eu votre ticket avec un numéro dessus, dirigez vous à l'accueil des consultations pour créer votre dossier (30 minutes avant le rendez-vous).

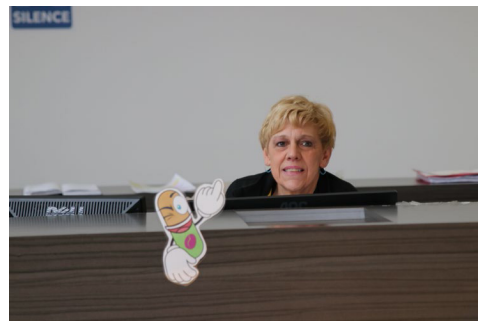




Entrée principale de l'hôpital



Borne pour le ticket



Hôtesse pour vous aider



Accueil des consultations

# VOUS VENEZ POUR UNE URGENCE

**Etape n°1** : Passez directement par les Urgences de l'hôpital.



**Etape n°2** : Vous entrez dans les Urgences.

Il faut vous présenter avec vos papiers : **carte d'identité, carte vitale et carte mutuelle.**

Dès votre admission, une **infirmière** vous accueille et priorise votre entrée par ordre d'urgence.

Ensuite, vous devez vous rendre au bureau de l'admission pour remplir votre **dossier** avec vos papiers.



Après avoir rempli les papiers, il faut attendre son tour en salle d'attente et une infirmière viendra vous chercher.

L'attente peut être courte ou longue car les médecins soignent les personnes malades par priorité d'urgence.



Entrée des Urgences de l'hôpital



Salle d'attente des Urgences

# VOUS VENEZ POUR UNE HOSPITALISATION

## Allez directement dans le service.

En entrant dans l'hôpital, il y a un panneau avec le nom de tous les médecins et les services pour vous diriger et vous soigner.

Vous pouvez aussi demander à l'hôtesse d'accueil ou à un volontaire en service civique de vous guider.

Vous resterez plusieurs jours, il est conseillé de préparer votre valise avec un nécessaire de toilette et des vêtements de rechange.



## Votre chambre d'hôpital

Dans votre chambre d'hôpital, vous trouverez :

- un lit
- un écran pour regarder la télévision, écouter la radio et téléphoner. L'abonnement à la télévision et au téléphone coûte 5 euros par jour
- une salle de bain avec des toilettes et une douche
- une armoire pour ranger vos vêtements et vos affaires personnelles
- un petit réfrigérateur

Ne gardez ni argent ni objets de valeur dans votre chambre, ils pourraient être volés. Vous pouvez demander à l'hôpital de les conserver dans un coffre.





Hôtesse pour vous aider



Volontaire en service civique



Une chambre de l'hôpital

## Les repas

Les repas sont préparés dans les cuisines de l'hôpital. Si vous n'aimez pas certains aliments, vous pouvez le dire aux soignants. Les cuisiniers retireront ce que vous n'aimez pas manger.



## Le linge

Les draps et les serviettes sont lavés à la blanchisserie de l'hôpital.

Les vêtements des patients ne sont pas lavés à l'hôpital. Votre famille et vos amis peuvent vous rendre visite pendant votre séjour à l'hôpital pour vous amener des vêtements propres.





Les cuisines de l'hôpital



La blanchisserie de l'hôpital

## Les visites

Les visiteurs doivent respecter les horaires de visite du service.

Vous pouvez demander les horaires de visite aux soignants. Les horaires de visite sont aussi affichés à l'entrée du service.

Une personne pourra rester avec vous pendant tout votre séjour à l'hôpital si le médecin est d'accord. Un deuxième lit sera alors installé dans votre chambre.

La personne qui vous accompagne devra acheter un ticket à l'accueil si elle souhaite manger et dormir à l'hôpital.

Le ticket coûte 8 euros par jour.



## La personne de confiance

*Loi du 04/03/2002*

Vous pouvez choisir une personne de confiance.

La personne de confiance est une personne qui vous connaît bien : elle pourra vous accompagner lors de vos rendez-vous avec les médecins.

La personne de confiance pourra aider les médecins à prendre des décisions et les informera de ce vous voulez ou ne voulez pas.

Vous pouvez donner à l'hôpital le nom de votre personne de confiance. Il est important de noter ce nom sur un papier, de le signer et de le donner à l'hôpital.



## L'hygiène

Les professionnels respectent des règles pour protéger des microbes à l'hôpital.

Par exemple, ils se lavent souvent les mains.

Ils peuvent porter des gants, un masque et des tabliers pendant les soins.




Ils désinfectent.



# DROITS ET RÈGLES À L'HÔPITAL

## LES RÈGLES À L'HÔPITAL




Pour que votre séjour se passe bien, il faut respecter les règles à l'hôpital :

- Prévenir les professionnels avant de sortir du service
- Ne pas entrer dans les chambres des autres patients pour ne pas donner vos microbes
- Laisser votre **animal de compagnie à la maison** 
- **Fumer** uniquement dans les espaces réservés
- Ne pas apporter d'**alcool** à l'hôpital 
- Prendre soin du matériel
- Eviter de faire du **bruit** pour que les autres patients se reposent
- Prendre son **traitement** matin, midi et soir 
- Dire quand on a mal



# LES DROITS DES PATIENTS

Vous avez des droits pendant votre séjour à l'hôpital :

- Vous avez le droit de recevoir des explications sur votre état de santé et vos traitements. 
- Il est conseillé d'écouter votre médecin et de faire ce qu'il dit. Mais vous êtes en droit de dire «non» à un traitement si vous n'en avez pas envie. Votre tuteur, dans certains cas, peut aussi refuser.
- Vous avez le droit de demander à sortir de l'hôpital. Si vous avez un tuteur, c'est lui qui fait la demande.
- Vous avez le droit de demander des médicaments pour ne plus avoir mal.
- Vous avez le droit de pratiquer votre religion à l'hôpital. Vous pouvez demander la visite d'un représentant de votre religion. 
- Les professionnels de l'hôpital n'ont pas le droit de donner des informations sur votre santé à une autre personne que vous : il faut votre accord. 
- Les professionnels de l'hôpital doivent frapper avant d'entrer dans votre chambre. Ils doivent attendre votre autorisation pour entrer. En cas d'urgence, pour votre sécurité, les professionnels de l'hôpital peuvent entrer dans votre chambre sans frapper.

# LA QUALITÉ À L'HÔPITAL

Les professionnels de l'hôpital recherchent toujours à faire mieux leur travail. Faire mieux le travail, c'est être dans une **démarche de Qualité**.

La démarche Qualité, c'est agir pour que vous soyez contents quand les professionnels de l'hôpital :

- vous accueillent
- vous parlent
- vous écoutent
- vous expliquent ce qu'il se passe
- vous rassurent



La démarche Qualité, c'est aussi faire que vous soyez contents :

- des repas
- de votre chambre
- de vos soins

Vous pouvez nous dire ce que vous pensez de l'hôpital.

Vous pouvez répondre à des questions dans un **questionnaire de satisfaction** pour donner votre avis. Vous pouvez demander de l'aide pour remplir le questionnaire de satisfaction.

Ce questionnaire permet de savoir si vous êtes content de l'hôpital. Vos réponses aideront l'hôpital à faire mieux pour tous les patients.



## VOUS N'ÊTES PAS CONTENT DE L'HÔPITAL ?

Si vous n'êtes pas content de l'hôpital, vous pouvez **écrire une lettre au Directeur de l'hôpital.**

Dans la lettre, vous devez écrire :

- votre nom
- votre prénom
- votre date de naissance
- votre adresse
- la date de votre séjour à l'hôpital
- le service dans lequel vous étiez hospitalisé
- le problème rencontré à l'hôpital



Vous devez envoyer cette lettre à l'adresse :

*Directeur du Centre Hospitalier  
1601 boulevard des Justes  
BP 339 - 62107 CALAIS Cedex*



Le Directeur répondra à votre lettre.

Vous pouvez également écrire ou téléphoner aux **représentants des usagers**.

Un représentant des usagers est une personne qui vous écoute.

Il défend vos droits de patients.

Il fait remonter les problèmes au Directeur de l'hôpital.

Il fait des propositions pour améliorer ce que fait l'hôpital.

Un représentant des usagers n'est pas un professionnel de santé.

Les représentants des usagers peuvent vous aider si vous n'êtes pas content de l'hôpital.

Les représentants des usagers proposent des actions au Directeur afin d'améliorer l'accueil et les soins à l'hôpital.



Vous pouvez contacter les représentants des usagers :

- Par téléphone : 03.21.46.33.72
- Par e-mail : ru-cdu@ch-calais.fr
- Par courrier : Commission des usagers, Centre Hospitalier Dr TECHER, 1601 boulevard des Justes, BP 339 - 62107 CALAIS Cedex

## J'AI BESOIN DE MON DOSSIER MÉDICAL

Les professionnels de l'hôpital écrivent ce qu'il se passe pour vous à l'hôpital.

Ils écrivent ce que sont vos problèmes de santé ou vos maladies. Ils écrivent vos médicaments, les examens et soins que vous avez eus et dont vous avez besoin. Ils écrivent votre température, votre tension, votre poids et votre taille.



Ces écritures sont rangées dans un dossier. Le dossier peut être en papier ou informatique.

Le dossier médical contient toutes les informations sur votre séjour à l'hôpital. Vous pouvez demander une copie de votre dossier médical au Directeur de l'hôpital. Pour demander la copie, vous devez envoyer un courrier au Directeur.

L'adresse du Directeur est :

*Directeur du Centre Hospitalier  
1601 boulevard des Justes  
BP 339 - 62107 CALAIS Cedex*



Vous devrez préciser dans la lettre votre nom, votre prénom, votre date de naissance, votre adresse et envoyer une photocopie de votre pièce d'identité.

# LA FACTURATION

Votre séjour à l'hôpital est payé, en partie ou totalement, par l'Etat ou votre mutuelle.

Il reste souvent quelque chose à payer.

Vous recevez une facture à la fin de votre séjour à l'hôpital.

La facture précise le prix que vous devez payer à l'hôpital après votre séjour.

La facture peut être payée par chèque, en argent liquide ou par carte bancaire.



