

# Centre Hospitalier d'Argenteuil Victor Dupouy

69, rue du Lt-col Prudhon, 95107 Argenteuil Cedex - Tél. : 01 34 23 24 25



Édition 2019

## Livret d'accueil de la personne hospitalisée

Informez-vous  
sur notre site Internet  
et nos réseaux sociaux

Suivez le guide  
en vidéo en flashant  
les QR Codes

[www.ch-argenteuil.fr](http://www.ch-argenteuil.fr)



# Bienvenue



**Le Centre Hospitalier d'Argenteuil** et son personnel vous accueillent et vous souhaitent la bienvenue.

Nous savons qu'une hospitalisation peut être source d'interrogations voire d'inquiétude. Aussi nos équipes médicales, soignantes, techniques et administratives sont là pour vous entourer et vous rassurer sur le déroulement de votre séjour.

Ce guide a été conçu pour faciliter au maximum votre passage dans notre établissement. Il porte à votre connaissance et à celle de vos proches des informations sur la vie à l'hôpital.

Dans un souci constant de la qualité du service public, il est par ailleurs essentiel que nous puissions connaître vos impressions sur notre offre de soins et entendre vos suggestions. Vos réponses au questionnaire joint à ce guide nous permettront de renouveler nos efforts au quotidien.

Soyez assurés de l'implication de tous nos professionnels au service de votre santé.

**Bertrand MARTIN**  
Directeur

# Sommaire

## P. 4 Votre arrivée

p. 5 Formalités administratives

## P. 6 Votre hospitalisation

p. 6 Téléphone / Télévision  
p. 7 Les repas  
p. 8 Objets de valeur / Courrier  
p. 9 Visites / Cultes

## P. 10 Soyez acteur de vos soins

p. 10 Hygiène / Surveillance perfusion / Traitement personnel  
p. 11 Maison des usagers / Associations

## P. 12 Vos interlocuteurs

P. 12 Équipes: médicales, paramédicales et sociales  
P. 13 Traitement de la douleur

## P. 14 Votre sortie

P. 14 Formalités / Votre avis  
P. 15 Les frais de votre hospitalisation  
P. 16 - 17 Votre transport

## P. 18 Vos droits

P. 18 Plaintes, réclamations, suggestions  
P. 19 Charte de la personne hospitalisée  
P. 20 Être informé / Dossier médical  
P. 21 Dossier informatisé  
P. 22 Personne de confiance / Don d'organes  
P. 23 Directives anticipées

## P. 24 Vos devoirs

P. 24 Respect de la vie collective / Neutralité  
P. 25 Confidentialité / Sécurité

## P. 26 Présentation du Centre Hospitalier

P. 26 Qualité, sécurité des soins / Identito-vigilance  
P. 27 Recherche clinique / Développement durable  
P. 28 Offre de soins  
P. 29 Chiffre de l'activité  
P. 30 Plan interne  
P. 31 Liste des services  
P. 32 Fonds de dotation

## Welcome

If you do not speak or do not understand French, you have the possibility of being put in touch with an interpreter. Tell it to the nursing staff of the unit.

## Bem-vindo

Se você não fala ou entende francês, você tem a oportunidade de entrar em contato com um intérprete. Fale com o cuidador da unidade.

إذا كنت لا تتكلم اللغة الفرنسية أو لاتفهمها، يمكنك الاستعانة بمترجم. لهذا الغرض، توجه إلى الطاقم الطبي في الوحدة الموجود فيها.

# Votre livret interactif


Pour vous accompagner tout au long de ce livret, des Flashcodes sont à votre disposition afin d'accéder à des vidéos.

## Comment voir ces vidéos ?

Rien de plus simple !

- Sur votre smartphone, ouvrez l'application "lecteur de QR code" (application mobile gratuite téléchargeable sur votre smartphone android) et visez le flashcode: la vidéo se déclenche
- Vous avez un Iphone ? Activez directement votre appareil photo et visez le flashcode.



Ce pictogramme  vous indique qu'un contenu plus détaillé est à votre disposition sur notre site Internet (si vous consultez la version électronique du livret, des hyperliens vous donnent la possibilité d'aller de manière automatique sur notre site internet ou nos vidéos).

# Votre arrivée



## Si votre hospitalisation est programmée

Rendez-vous au service des admissions :

**Bâtiment M. Brès** - Tél. : 01 34 23 28 70

Vous devez impérativement vous présenter du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 et le samedi de 9h à 12h30.

## Si vous arrivez aux urgences

Vous serez pris en charge directement par une équipe médicale. Demandez à un membre de votre famille de se présenter au service des admissions dans les meilleurs délais afin de régulariser votre dossier administratif.

À l'entrée principale du Centre Hospitalier et dans le hall du bâtiment Madeleine Brès, des hôtes sont là pour vous renseigner et vous orienter. Elles tiennent à votre disposition des plans d'accès aux services.

## BUREAU DES ADMISSIONS

hall du bâtiment  
Madeleine Brès



## → Quels documents fournir ?

### > Quelle que soit votre situation :

- Votre pièce d'identité ou livret de famille
- Un justificatif de domicile de moins de 3 mois
- Votre carte Vitale ou attestation d'AME ou attestation CMU
- Votre carte de mutuelle ou CMU complémentaire
- Le volet d'accident de travail délivré par l'employeur (le cas échéant)

### > Si vous êtes de nationalité étrangère :

- Votre carte de séjour et votre passeport
- Pour les ressortissants de l'Union Européenne, la carte européenne d'assurance maladie

## Pour vous aider dans vos démarches

L'hôpital d'Argenteuil dispose d'un service social des patients ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Vous pouvez demander l'intervention d'un assistant social en vous adressant au personnel soignant du service de soins dans lequel vous êtes pris(e) en charge. Vous pouvez également solliciter le travailleur social par vous-même en contactant le **01 34 23 26 46**.

Il est possible de demander le concours de certains membres du personnel hospitalier, parlant différentes langues, pour nous permettre d'être à votre écoute, de vous transmettre les informations vous concernant et pour vous faire comprendre.

**Demandez au personnel soignant.**



# Votre hospitalisation

Apporter avec vous vos effets personnels (pyjamas, robe de chambre, pantoufles...), ainsi que votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, gant et serviette de toilette, savon...).

vosre confort



## Téléphone et Télévision

Toutes les chambres sont équipées.  
La société de location est joignable au :  
**01 34 23 16 70** ou au poste **70 70** depuis l'hôpital.



Son accueil, situé dans le hall du bâtiment Madeleine Brès, est ouvert :

- du lundi au vendredi de 10h à 19h,
- le samedi de 10h à 12h30 et de 13h à 17h
- les dimanches et jours fériés de 14h à 18h.

► Tarifs communiqués sur place.

En aucun cas les récepteurs de radio, de télévision et autres appareils sonores ne doivent gêner le repos du malade ou de ses voisins.

Au-delà de 22h, l'usage de la télévision et de la radio est interdit, sauf dans les chambres particulières.

## HORAIRES DES REPAS

Les repas sont généralement servis aux heures suivantes :

- le petit-déjeuner de 7h30 à 8h30,
- le déjeuner de 12h à 12h30,
- le dîner de 18h30 à 19h.



## Les repas

Au cours de votre hospitalisation, vous pouvez prendre connaissance des menus et signaler vos aversions alimentaires afin d'adapter le plus possible vos repas à vos goûts. Si nécessaire, vos repas seront également adaptés à votre état de santé.

Pour des raisons d'hygiène alimentaire et/ou de respect du régime prescrit, les aliments provenant de l'extérieur ne sont pas autorisés. En cas de non-respect de cette consigne, l'hôpital décline toute responsabilité.

La consommation d'alcool est interdite à l'hôpital.

Le diététicien intervient, à la demande des médecins, pour adapter votre alimentation à votre état de santé et vous conseiller.

► À l'hôpital, l'alimentation est aussi un soin.

Dans la mesure de nos possibilités et de votre état de santé, nous pouvons permettre à un proche de prendre ses repas dans votre chambre et d'y passer également la nuit. Faites la demande auprès du cadre de santé qui vous indiquera les modalités.

Prix indicatifs pour les accompagnants : repas 8,50 €, petit-déjeuner 3,30 € (facturés par le service des admissions).

## Découvrez notre chaîne interne de télévision



**HtvArgenteuil**

Canal **7**

Découvrez comment être acteur de vos soins, des informations pratiques et des messages de prévention santé.

Bonne découverte de HTV !

# Votre hospitalisation



## Vos objets de valeur (argent, bijoux, carte bancaire...)

Venez sans aucun objet de valeur. Si vous en avez au moment de votre admission, déposez-les au coffre de l'hôpital par l'intermédiaire du personnel soignant. Un inventaire vous sera remis. Au-delà de 24 heures, votre dépôt sera transféré à la Trésorerie de l'hôpital. Vous pourrez les retirer, muni(e) d'une pièce d'identité et de l'inventaire qui vous aura été délivré par l'hôpital, à l'adresse suivante :



**Trésorerie**  
20 bis, rue du Général de Gaulle - Argenteuil  
Horaires d'ouverture : lundi, mardi et vendredi de  
9h à 11h45 et de 12h45 à 16h,  
mercredi et le jeudi de 9h à 11h45  
Tél. : 01 39 47 62 42

Nous vous rappelons que l'hôpital ne peut être tenu pour responsable de la disparition d'argent, de bijoux ou d'objet de valeur que dans la mesure où vous avez effectué ce dépôt. En ce qui concerne les effets personnels (vêtements, portables, matériel électronique), ils sont sous votre responsabilité.



## Votre courrier

Chaque jour, vous recevrez le courrier qui vous est adressé. Les personnes qui souhaitent vous écrire doivent libeller le courrier de la façon suivante :

Centre Hospitalier Victor Dupouy  
**M. ou Mme (votre nom)**  
**Service de (nom du service)**  
69, rue du Lieutenant-colonel Prudhon  
95107 Argenteuil Cedex

Vous pouvez également envoyer du courrier timbré en vous adressant au cadre de santé.

Relais H  
**café**

tout simple, tout bon

## Horaires

> 8h30-18h  
du lundi au vendredi,  
> 12h-17h le samedi,  
dimanche et jours fériés  
Tél. : 01 39 47 23 62

La carte  
bleue est  
acceptée  
à partir de  
**1 €**



## La cafétéria

Relais H propose un espace de restauration rapide dans le hall du bâtiment Madeleine Brès (viennoiseries, sandwichs, salades, plats chauds, desserts... sur place ou à emporter), des articles de presse (journaux, magazines, mots-croisés...), des cadeaux (peluches...) et des produits d'hygiène (rasoirs, mouchoirs en papier...).



## Les visites (entre 13h et 20h)

Nous vous recommandons :

- de ne pas venir à plus de 3 ;
- de ne pas apporter d'aliments et de boissons, sans en parler avant à l'équipe soignante.

Des dérogations peuvent cependant être demandées à titre exceptionnel. Pour des raisons d'hygiène, les fleurs et les plantes en pots sont strictement interdites.

Selon les services, l'accueil des enfants en visite peut faire l'objet de consignes particulières. Nous vous remercions d'en tenir compte.



## Les cultes

**Bouddhiste** > M. Peltier : 01 34 19 60 18

**Catholique** > Mme Setton : 01 34 23 23 30 / 06 22 32 21 42

**Israélite** > M. Merires : 01 34 50 87 49 / 06 11 68 11 37

**Musulman** > Mme Seddik : 01 34 23 23 30 / 06 65 17 83 25

**Protestant** > pasteur Guillet : 06 73 64 90 13

**Permanence d'accueil** (aumônier catholique, bâtiment Madeleine Brès) :

lundi, mardi et jeudi de 14h à 15h

Avec l'accord des soignants, vous pouvez participer à la messe du vendredi (14h30, chapelle au rez-de-chaussée de l'Amandier). Une personne de l'équipe peut vous emmener en fauteuil.

Les usagers de l'hôpital ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs liés à la sécurité, à la santé et à l'hygiène. Ils doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

# Patient, soyez acteur de vos soins

Votre participation est essentielle dans votre prise en charge !



## L'utilisation des solutions hydro-alcooliques

Aidez-nous à protéger vos proches, utilisez la friction hydro-alcoolique.

Quand ? En entrant et en sortant de la chambre.  
Des mains désinfectées... des patients protégés!



## La surveillance de votre perfusion

Afin de prévenir toute complication, votre collaboration est nécessaire:

- > ne touchez pas le matériel et le pansement
  - > avertissez un soignant si:
    - vous ressentez une douleur au niveau de la perfusion
    - le pansement est mouillé, sale ou décollé
    - du sang est présent dans le tuyau
    - la poche est vide ou la perfusion ne coule plus
- N'hésitez pas à poser vos questions à l'équipe soignante



**ATTENTION**

Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange

entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins de l'hôpital

## Mes médicaments à l'hôpital

À votre arrivée dans le service de soins et afin d'éviter tout risque d'erreur ou de mélanges entre votre traitement habituel et celui prescrit par le médecin de l'hôpital, l'infirmière récupérera votre traitement. Elle le mettra dans un endroit sécurisé et adapté. Vos médicaments vous seront rendus à la fin de votre séjour selon l'adaptation de votre traitement."

Pensez à amener avec vous les ordonnances ainsi que la carte Vitale. Cela permettra au médecin et au pharmacien de savoir avec précision quels sont les médicaments qui vous sont habituellement prescrits.



Situé dans le hall du bâtiment Madeleine Brès,

## Les bénévoles de la Maison des usagers

sont présents les mardis et mercredis de 11h à 16h



## La maison des usagers

C'est un espace d'accès libre et gratuit dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité.

- Ses bénévoles vous représentent en siégeant aux instances de l'hôpital. Vous et vos proches pouvez les rencontrer pour:

- vous informer
- vous orienter
- vous accompagner dans vos démarches

Ouverte à tous, elle est à votre écoute tous les mardis et mercredis de 11h à 16h, ou sur rendez-vous:

01 34 23 11 08 / maison.usagers@ch-argenteuil.fr

## - Son espace associatif

De nombreuses associations interviennent à l'hôpital. Regroupées au sein de la Maison des usagers, elles vous accompagnent et vous soutiennent selon votre besoin:

- écoute,
- entraide,
- défense de vos intérêts,
- aide à l'élaboration de démarches et de dossiers administratifs...

## Trouvez les associations adaptées à votre situation:



# Les équipes

Durant tout votre séjour, une équipe se relaiera 24h sur 24. Nous vous présentons ici les fonctions de chacun afin que vous puissiez les interroger selon vos préoccupations.

## L'équipe médicale

- ▶ **Le chef de service**, entouré d'une équipe médicale, est responsable de l'organisation générale du service.
- ▶ **Les médecins** sont responsables des soins et des traitements des patients qu'ils prennent en charge. Ils peuvent, avec votre accord, donner des informations sur votre situation médicale à votre famille ou toute personne de votre choix si elle prend rendez-vous avec eux.
- ▶ **Les internes** sont des médecins en cours de spécialisation.
- ▶ **Les sages-femmes** assurent la prise en charge médicale des grossesses à bas risque. Elles interviennent dans le suivi de grossesse, les cours de préparation à la naissance et à la parentalité, l'accouchement et la prise en charge du couple parent-enfant(s).

Près de 2 500 professionnels au service des malades



## L'équipe paramédicale et sociale

Vous rencontrerez différents intervenants – pour certains si vous en faites la demande (assistantes sociales, psychologues,) ou sur prescription médicale (diététiciens, ergothérapeutes, masseurs-kinésithérapeutes, orthophonistes etc.) – qui se relaient et échangent des informations sur votre état de santé afin d'assurer la continuité, la sécurité et la qualité des soins.

- ▶ **Le cadre de santé**, responsable de l'équipe soignante, s'assure du bon déroulement de votre installation, de la coordination et de la qualité des soins et des relations avec l'administration. Il est habilité à répondre à vos interrogations.
- ▶ **L'infirmière** dispense les soins sur prescription médicale et travaille en collaboration avec l'ensemble de l'équipe.
- ▶ **L'aide-soignante** assure, sous la responsabilité de l'infirmière, les repas, les soins d'hygiène et de confort.
- ▶ **L'agent des services hospitaliers** assure quotidiennement l'hygiène des locaux et participe, aux prestations hôtelières en fonction des organisations des services.
- ▶ **L'assistante sociale hospitalière** fait le lien entre l'hôpital et la vie extérieure et vous aide dans vos démarches pour faciliter vos soins, l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de votre sortie dans le respect du secret professionnel.
- ▶ **Les psychologues** sont présents dans la plupart des services et, à votre demande, peuvent vous apporter une écoute spécifique et recevoir votre entourage.

## À l'écoute de votre douleur

Prévention, évaluation et traitement de la douleur font partie de notre mission. L'Équipe mobile d'accompagnement (EMA) intervient de manière multidisciplinaire (médecins, psychologues, infirmières...) à votre demande et à celle des professionnels de santé du service où vous êtes hospitalisé(e).

Elle propose également des consultations médicales et psychologiques pour la prise en charge de toutes les formes de douleur et de souffrance que vous soyez ou non atteint(e) d'une maladie grave. >> 01 34 23 23 09



# Votre sortie



## Les formalités

- Présentez-vous au bureau des admissions avec votre feuille de sortie signée par le médecin.
- Pour les mineurs : pièce d'identité et livret de famille à présenter par les parents/tuteurs/personnes munies d'une attestation.
- Assurez-vous de ne rien oublier et de ne pas emporter du linge ou d'autres effets de l'hôpital.
- Retirer vos valeurs et objets déposés lors de votre entrée à la Trésorerie (voir p. 8).

## Votre avis

- Après de l'établissement : évaluez votre séjour en remplissant le questionnaire de sortie annexé à ce guide et en le confiant au cadre de santé ou à l'infirmière (version en ligne sur [ch-argenteuil.fr](http://ch-argenteuil.fr)).
- Après de l'agence technique de l'information hospitalière : vous pourrez recevoir, sur l'adresse mail indiquée lors de votre admission, un questionnaire en ligne à remplir de façon anonyme (l'établissement n'aura pas accès à votre avis).

### La date de sortie est fixée par votre médecin.

Elle a lieu habituellement le matin. Si vous décidez de sortir sans cet avis, vous devez signer une attestation qui décharge l'hôpital des conséquences de votre choix.

### L'hospitalisation à domicile

Sur proposition du médecin, c'est une alternative qui permet au patient de recevoir des soins médicaux et infirmiers à domicile.

**Santé Service Hospitalisation à Domicile :**

01 39 47 84 41 / 01 39 61 25 56  
poste 27 20 depuis l'hôpital.



# Les frais de votre hospitalisation

Les frais de séjour et le forfait journalier sont à régler à votre sortie d'hospitalisation au bureau des admissions (carte Vitale et mutuelle à présenter).

## Les frais de séjour

C'est l'ensemble des prestations assurées par l'hôpital : hôtellerie, médicaments, examens (laboratoire, radiologie), soins, interventions chirurgicales, prothèses...

Dans certains services, vous pouvez demander à être hospitalisé(e) de préférence dans une chambre individuelle au tarif journalier de 20 à 46 €, frais pouvant être pris en charge par votre mutuelle.

## Le forfait journalier

Il est fixé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010 à 20 € en cas d'hospitalisation et à 15 € pour la psychiatrie.

## La prise en charge

- **Vous êtes assuré social ?** La Sécurité sociale prend en charge 80 % des frais de séjour (100 % hors forfait journalier pour certaines pathologies). Le ticket modérateur (c'est-à-dire les 20 % restants) et le forfait journalier sont à votre charge sauf si vous avez une mutuelle.

- **Vous n'avez aucune couverture sociale ?** Vous devez régler au bureau des admissions la totalité des frais d'hospitalisation.

Les guichets de la facturation sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions et vous orienter, si besoin, vers une assistante sociale.

## La PASS (Permanence d'accès aux soins de santé)

permanence d'accès aux soins de santé et aux droits des patients en situation de précarité  
Pour rencontrer un médecin ou une assistante sociale dans ce cadre : 01 34 23 26 46.

## Activité libérale des praticiens hospitaliers publics (consultation privée)

Certains médecins exercent une activité privée (libérale) à l'hôpital, de manière strictement réglementée. Les tarifs de leurs honoraires (ainsi que leurs horaires de consultation) sont affichés dans la salle d'attente, afin que vous puissiez en prendre connaissance avant d'engager les soins avec le praticien que vous aurez choisi. En aucun cas le choix de s'orienter vers cette activité privée ne doit influencer sur les délais de prise en charge.

En cas d'hospitalisation vous devez formuler expressément par écrit votre choix d'être traité au titre de l'activité libérale du praticien.



# Votre transport

L'Assurance-maladie (CPAM) peut prendre en charge vos frais de transport sur prescription médicale et sous certaines conditions.



## Dans quels cas ?

- Hospitalisation
- Soins ou traitements en rapport avec une affection de longue durée (ALD)
- Soins en rapport avec un accident de travail ou une maladie professionnelle
- Série de soins (au moins 4 transports de plus de 50 km aller sur une période de 2 mois pour un même traitement)
- Soins délivrés à une distance de plus de 150 km aller
- Consultation médicale d'appareillage
- Accompagnement d'un enfant de moins de 16 ans
- Accompagnement d'une personne dont l'état de santé nécessite une assistance

**En dehors de ces situations particulières, vos transports ne sont pas pris en charge, même prescrits par un médecin.**

**Si votre transport répond à l'un de ses critères, il appartient au médecin de décider, en fonction de votre état de santé, si vous en avez besoin.**



## Vos remboursements

Remboursements à 65 % en règle générale

Sur la base des tarifs de la Sécurité sociale (100 %, dans les limites des tarifs en vigueur, en cas d'accident de travail, de maladie professionnelle...) et calculés sur la base de la distance entre le lieu où vous vous trouvez et la structure de soins la plus proche pouvant donner les soins appropriés.

Adressez à votre CPAM :

- la prescription médicale de transport (complétée éventuellement par le transporteur sanitaire si ambulance ou VSL),
- l'accord préalable de votre caisse,
- la facture de transport ou les justificatifs de dépenses (ticket, titre de transport).

## Quelles démarches ?

### La prescription médicale

Elle doit toujours être faite avant le transport. C'est le médecin qui choisit le mode de transport le mieux adapté à votre état de santé, soit :

- **la voiture particulière ou les transports en commun** si vous n'avez pas besoin d'assistance particulière et que vous pouvez vous déplacer par vos propres moyens ;
- **le véhicule sanitaire léger (VSL)** si vous devez être assis(e) et accompagné(e) d'un personnel qualifié pour accomplir les formalités administratives ;
- **le taxi conventionné** si vous devez être assis(e) ;
- **l'ambulance** si vous devez rester allongé(e) et/ou sous surveillance constante.

### L'accord préalable

Il est obligatoire pour :

- **les transports longue distance** (+ de 150 km aller),
- **les transports en série** (au moins 4 transports de + de 50 km aller sur une période de 2 mois pour un même traitement),
- **les transports en avion** sur ligne régulière.

La demande d'accord préalable est faite par votre médecin en même temps que la prescription médicale de transport. Vous devez la compléter et l'adresser au service du contrôle médical de votre caisse d'Assurance maladie.

Passé un délai de 15 jours (à partir de la date de réception de votre demande) sans réponse, considérez l'accord obtenu. En cas de refus, votre CPAM vous informe par courrier. Vous pouvez contester la décision.

# Vos droits

Une charte du patient hospitalisé, commune à tous les hôpitaux de France, régit l'essentiel de vos droits. Elle est affichée dans tous les services.

## Vos plaintes, réclamations ou suggestions

(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si malgré le souci des équipes de vous assurer des conditions d'accueil et de prise en charge garantissant la qualité et la sécurité, vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge :

- Exprimez oralement vos griefs auprès des responsables des services de l'établissement.
- En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, il est possible d'adresser une plainte/réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, de faire consigner votre plainte ou réclamation (une copie du document vous sera délivrée sans délai).

Il vous est également possible d'adresser un courrier ou téléphoner au :

Service des relations avec la clientèle  
Centre Hospitalier Victor Dupouy  
69, rue du Lieutenant-colonel Prudhon  
95107 Argenteuil Cedex  
Tél. : 01 34 23 20 35 / 01 34 23 22 67

Toute l'attention nécessaire sera portée à votre réclamation, et vous recevrez une réponse dans les meilleurs délais.

Vous pouvez prendre contact avec les représentants des usagers de l'établissement afin d'être accompagné dans vos démarches.

Une médiation pourra vous être proposée avec un médiateur de la Commission des Usagers dans certains cas. Plaintes et réclamations sont prises en compte dans le programme d'amélioration de la qualité et sécurité des soins.



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DG5/S01B/S01C/S04A/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.gov.fr](http://www.sante.gov.fr)

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

Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est aussi accessible sur le site du ministère de la Santé :

<https://sante.fr/la-chartre-de-la-personne-hospitalisee-des-droits-pour-tous>

# Vos droits



## Vous avez le droit

- **d'être informé(e)** de façon intelligible, claire et loyale par l'équipe médicale sur votre état de santé et les conditions de votre hospitalisation.

Vous pouvez choisir de ne pas connaître un diagnostic ou un pronostic sauf si des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé, et vous pouvez changer d'avis.

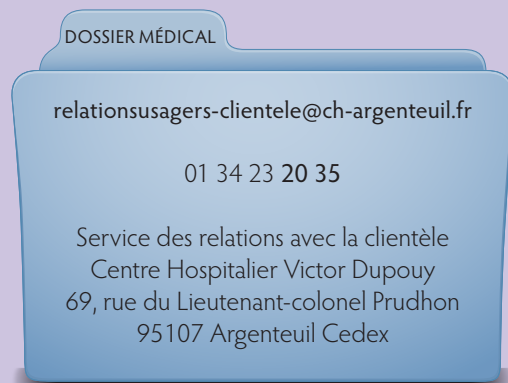
## - d'accéder à votre dossier médical :

### En pratique

> **Peuvent en faire la demande** : vous, votre représentant légal (mineur, sous tutelle), le médecin qui a prescrit l'hospitalisation, le médecin traitant.

En cas de décès : vos ayants droit, votre conjoint/partenaire (PACS) / concubin.

> **Comment ?** Remplissez le formulaire téléchargeable sur [ch-argenteuil.fr](http://ch-argenteuil.fr) et retournez-le accompagné des pièces justificatives au service des relations avec la clientèle



> **Frais** : copies du dossier et envoi sont facturés.

> **Délai** : 8 jours (délai légal), pour les informations médicales de moins de 5 ans et 2 mois si les informations datent de plus de 5 ans.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

## Votre dossier médical est informatisé :

une information complète sur votre parcours de santé pour une meilleure coordination des équipes médicales.



## Le dossier informatisé

Le Centre Hospitalier d'Argenteuil dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser des travaux statistiques à usage interne.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi qu'au service de facturation pour les données administratives.

Vous avez un droit d'accès, de suppression et de rectification des informations nominatives qui vous concernent ou de limitation du traitement.

Les informations concernant la santé des patients sont conservées au sein de l'établissement de santé selon des durées fixées par voie réglementaire.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, au RGPD et à la loi du 4 mars 2002, vous pouvez exercer vos droits en vous adressant au service des relations avec la clientèle du centre hospitalier d'Argenteuil ou en envoyant une demande à : [relationsusagers-clientele@ch-argenteuil.fr](mailto:relationsusagers-clientele@ch-argenteuil.fr).

Le Centre hospitalier d'Argenteuil a désigné un Délégué à la Protection des Données que vous pouvez joindre par courriel à l'adresse suivante : [dpd@ch-argenteuil.fr](mailto:dpd@ch-argenteuil.fr). Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

# Vos droits

➤ Pour en savoir plus  
[www.ch-argenteuil.fr / droits et devoirs](http://www.ch-argenteuil.fr/droits-et-devoirs)

## La personne de confiance

(article L. 1111-6 du code de la santé publique)



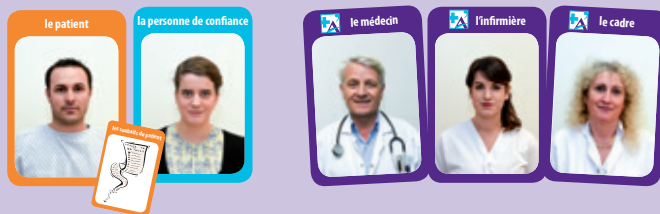
### En pratique

Vous êtes majeur ? Désignez votre personne de confiance par écrit pour la durée de votre hospitalisation ou pour vos prises en charge futures :

- > Si vous êtes en capacité d'exprimer votre volonté, elle est votre porte-parole, votre accompagnant privilégié, à votre demande, dans vos démarches et lors de vos entretiens médicaux.
- > Si vous n'êtes pas en capacité d'exprimer votre volonté, elle est l'interlocuteur privilégié de l'équipe médicale. Elle est consultée en priorité par l'équipe médicale notamment lorsqu'une décision de limitation et d'arrêt des traitements est envisagée. Son avis ne s'impose pas à la décision médicale.

La personne de confiance n'a pas accès à votre dossier médical et ne pourra en obtenir des copies que sur votre procuration.

Porte-parole sur le plan de votre santé, la personne de confiance est l'interlocuteur privilégié de l'équipe médicale



agir pour votre santé

## Les dons d'organes et de tissus peuvent sauver des vies.

**Si vous y êtes favorable :** c'est essentiel, parlez-en à vos proches et à l'équipe soignante et/ou portez sur vous une carte de donneur.

**Si vous y êtes défavorable :** dites-le, et inscrivez-vous sur le registre national des refus (RNR). Ce refus est révoquant à tout moment.

« Être pour le don c'est bien, en parler c'est mieux »

➤ Pour en savoir plus



[www.agence-biomedecine.fr/](http://www.agence-biomedecine.fr/)

## Faites connaître vos volontés



## Les directives anticipées (cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Vous êtes à l'hôpital ou allez y entrer. C'est peut-être le moment de faire connaître vos volontés afin qu'elles soient respectées.



### En pratique

Vous êtes majeur ? Écrivez vos directives anticipées et précisez vos souhaits quant à votre fin de vie dans le cas où vous ne seriez plus en capacité d'exprimer votre volonté.

Elles permettent au médecin, qui a l'obligation de les rechercher, de connaître votre volonté concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours.

Leur contenu prévaut sur tout avis et sur la décision médicale. Cependant le médecin peut les écarter en situation d'urgence ou si elles sont manifestement inappropriées (décision prise collégalement par l'équipe médicale et consignée dans le dossier du patient, la personne de confiance en est informée).

### Comment les rédiger ?

- Indiquez clairement votre identité (nom, prénom, date et lieu de naissance), la date et signez le document (modèle de la Haute Autorité de Santé disponible sur [ch-argenteuil.fr](http://ch-argenteuil.fr)).
- Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire et de le signer vous-même, demandez à deux témoins, dont votre personne de confiance si vous en avez désigné une, d'attester que ce document est l'expression de votre volonté libre et éclairée : leur attestation, jointe à vos directives anticipées, doit indiquer leurs noms et qualité (enfant, frère...).
- Votre médecin peut à votre demande joindre à vos directives anticipées, au moment de leur insertion dans votre dossier médical, une attestation constatant que vous étiez en état d'exprimer librement votre volonté lors de leur rédaction.
- Vous pouvez également les conserver vous-même ou les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche. Dans ce cas, vous devez faire mentionner dans votre dossier médical leur existence et le nom de la personne qui les détient.

### Vos directives anticipées n'ont pas de délai de validité.

Vous pouvez cependant les révoquer à tout moment ou les modifier, de préférence par écrit.

# Règles de sécurité et de respect de la vie collective



## Respectons-nous

Pour nous aider à assurer la qualité et la sécurité des soins, respectons les engagements mutuels ci-dessous.

### Le respect de l'usager, pour nous, cela signifie notamment :

- dispenser des soins adaptés à votre état de santé,
- vous informer,
- respecter votre dignité, vos opinions et vos croyances dans la mesure où elles ne portent pas atteinte à la qualité des soins.

### En échange, nous sollicitons de votre part le respect :

- des personnels, des hospitalisés et des visiteurs, notamment en n'ayant ni propos ni attitude à caractère xénophobe, raciste, sexiste, homophobe ou discriminatoire, et en respectant la confidentialité et le droit à l'image d'autrui ;
- des locaux, du matériel et des consignes données: horaires des visites, nombre d'accompagnants autorisés, introduction interdite de nourriture, animaux, fleurs et plantes, interdiction de fumer...
- de la prise en compte des décisions médicales ;
- de l'interdiction d'introduire des objets dangereux, illicites ou nocifs à la santé (obligation de remise aux services de police).

**Un règlement intérieur**  – consultable sur notre site internet et à disposition dans les services – fixe des règles adaptées aux spécificités de l'établissement devant être respectées par les patients et les visiteurs.

## Principes de neutralité et de non-discrimination

Tous les patients sont traités de la même façon quelles que soient leurs croyances religieuses.

L'expression des convictions religieuses ne doit porter atteinte ni à la qualité et la sécurité des soins ni aux règles d'hygiène et au fonctionnement régulier du service. Le patient, par exemple, doit accepter la tenue vestimentaire imposée compte tenu des soins qui lui sont donnés.

En fonction de l'organisation du service et de la délivrance des soins, le patient peut choisir son praticien mais ne peut récuser un membre de l'équipe de soins en raison de sa religion ou de son sexe.

vos devoirs

La République se vit à visage découvert

« Dans toute les lieux publics : lieux publics, transports en commun, établissements de culture, établissements d'enseignement scolaire, bureaux de poste, hôpitaux, tribunaux, administrations... »



« Mais en tout, dans l'espace public, porter une tenue décente et discrète est obligatoire. »

www.republique-decouvert.gouv.fr



## « Tous concernés par la confidentialité »

À l'hôpital, nous sommes tous acteurs de la confidentialité.

Vous pouvez compter sur notre discrétion :

- Vos données médicales sont protégées : seules les informations utiles à vos soins et à la continuité de votre prise en charge sont accessibles aux professionnels concernés.
- Nous ne transmettons pas d'informations d'ordre médical par téléphone (secret professionnel et du risque d'erreur).

## ► Droit à l'image



Vous aussi, soyez vigilants ! Les patients et les professionnels aussi ont le droit d'accepter ou pas d'être filmés/photographiés. Aucune image (photo, vidéo) sur laquelle figure un patient ou un personnel, sans autorisation, ne doit être prise et/ou rendue publique par quelque moyen que ce soit sous peine de poursuite.

**Attention à votre utilisation des réseaux sociaux à l'hôpital.**



<<< Tout savoir en vidéo

## ► Hôpital sans tabac



Conformément au décret du 15 novembre 2006 l'usage du tabac n'est plus autorisé dans l'enceinte de l'établissement.

Si cette interdiction vous met en difficulté, n'hésitez pas à le dire au médecin ou aux autres membres du personnel. On vous donnera des conseils et, si besoin, on vous proposera une aide médicamenteuse.

Une consultation d'aide au sevrage tabagique existe dans cet établissement. Elle pourra vous aider pendant et après votre sortie de l'établissement (tél : 01 34 23 14 63).

## ► En cas d'incendie, pour votre sécurité



Une équipe d'agents qualifiés veille sur votre sécurité 24h/24, en particulier au bon fonctionnement de tous les moyens techniques de lutte contre l'incendie.

### La conduite à tenir en cas de début d'incendie

- > Prévenez immédiatement le personnel
- > Restez dans votre chambre, fermez la porte (pour éviter la fumée)
- > Quittez votre chambre uniquement si le personnel vient vous chercher ou si le feu prend dans votre chambre

vos droits


# Qualité, sécurité des soins et prévention des infections



## La qualité, la sécurité des soins et la prévention des infections

sont une des priorités des professionnels. Des équipes dédiées proposent aux professionnels des améliorations en fonction des évaluations (tenue du dossier, pratiques...) et de vos avis.

La procédure de certification de la Haute Autorité de Santé évalue l'ensemble du fonctionnement de l'établissement.

Des indicateurs  pour chaque établissement : qualité, sécurité des soins et de lutte contre les infections associées aux soins, sont publiés par la HAS sur le site scope santé.



## Identito-vigilance à l'hôpital :

À chaque étape de votre parcours, les professionnels vérifient avec vous votre identité. Vous serez donc amené à décliner votre identité et à vérifier les informations s'y rapportant, notamment celles indiquées sur le bracelet d'identification que nous vous proposons.



Flashez  
Notre vidéo sur  
l'identito-vigilance



● ● POUR VOTRE SÉCURITÉ ● ●

● ● FAITES-VOUS REMARQUER ! ● ●



## Recherche clinique

Dans votre hôpital, plus de 240 études cliniques et plus de 4160 patients inclus depuis 2014.

La recherche clinique a pour objectif l'amélioration de la médecine.

Elle permet :

- de progresser dans le traitement et le diagnostic de nombreuses maladies,
- l'accès de nos patients à des traitements d'exceptions potentiellement plus efficaces ou mieux tolérés, dans un cadre protocolisé (médecins expérimentés, surveillance +++...) et à travers des partenariats privilégiés avec de grands spécialistes.

Vous pouvez être sollicité. Votre acceptation ou non ne modifiera en rien la qualité de votre prise en charge par l'équipe soignante.



## LE DÉVELOPPEMENT DURABLE C'EST AUSSI À L'HÔPITAL

➤ Pour en savoir plus  
[www.ch-argenteuil.fr](http://www.ch-argenteuil.fr) / Démarche développement durable

L'hôpital, est engagé dans une démarche de développement durable.

Nous vous invitons à suivre le mouvement !

Veillez à éteindre la lumière en quittant votre chambre ou le radiateur lorsque vous aérez, utilisez la chasse d'eau à double commande, la poubelle appropriée selon le type de déchets...

Pour venir à l'hôpital, nous vous invitons à privilégier les transports en commun. Attention les places de parking sont très limitées.



### Accès Bus

- CH V. Dupouy (R'bus 8)
- Charcot (R'bus 4) et bus Lacroix 9520
- Place F. Rabelais (R'bus 34)
- Les Messiers (RATP ligne 164)
- Clément Ader (RATP ligne 272)
- Gandon Texier (R'bus 9)



### Accès Gare

SNCF par la gare Saint-Lazare :

- Gare d'Argenteuil
- Gare du Val d'Argenteuil

# Notre offre de soins

vo  
tre hôpital

## Une offre de soins complète

Vous trouverez à l'hôpital d'Argenteuil:

- **des consultations de spécialités** (cardiologie, diabétologie, neurologie, rhumatologie, etc.);
- **une maternité de niveau 3** où sont associés réanimation et soins intensifs en néonatalogie afin d'éviter la séparation de la mère et de l'enfant;
- **un service de chirurgie ambulatoire** qui permet d'effectuer des actes chirurgicaux sous anesthésie, dans des conditions de sécurité qui autorisent le patient à regagner son domicile le jour même de son admission;
- **un service d'urgence**, une réanimation, une unité de surveillance continue;
- **un plateau technique performant**: 2 scanners d'imagerie, IRM, radiographie et mammographie numérique, salle d'imagerie interventionnelle, 2 accélérateurs et 1 scanner de radiothérapie, salle de coronarographie, ostéodensitométrie osseuse, laboratoire de biologie médicale, unité de préparation des chimiothérapies, EEG-EMG et balnéothérapie.



3 500 venues  
en chirurgie  
ambulatoire

35 chirurgiens  
13 anesthésistes  
et le personnel de bloc  
opératoire



## Un service d'imagerie médicale de pointe

pour un diagnostic précis  
et un réel confort d'examen



- 2 scanners
- IRM
- radiographie et mammographie numérique
- radiologie vasculaire et interventionnelle

## Un service de radiothérapie

pour une prise en charge  
rapide, humaine  
et sécurisée



- 2 accélérateurs linéaires identiques de dernière génération
- 1 scanner dédié

## LES CHIFFRES CLÉS DE L'ACTIVITÉ (2017)



100 000  
Passages aux urgences



3 300  
Naissances



190 000  
Consultations



90 800  
Actes d'imagerie



6 800  
Interventions



2 340 000  
Examens de biologie



2 500  
Professionnels



640 Lits  
d'hospitalisation



226 millions €  
Budget annuel

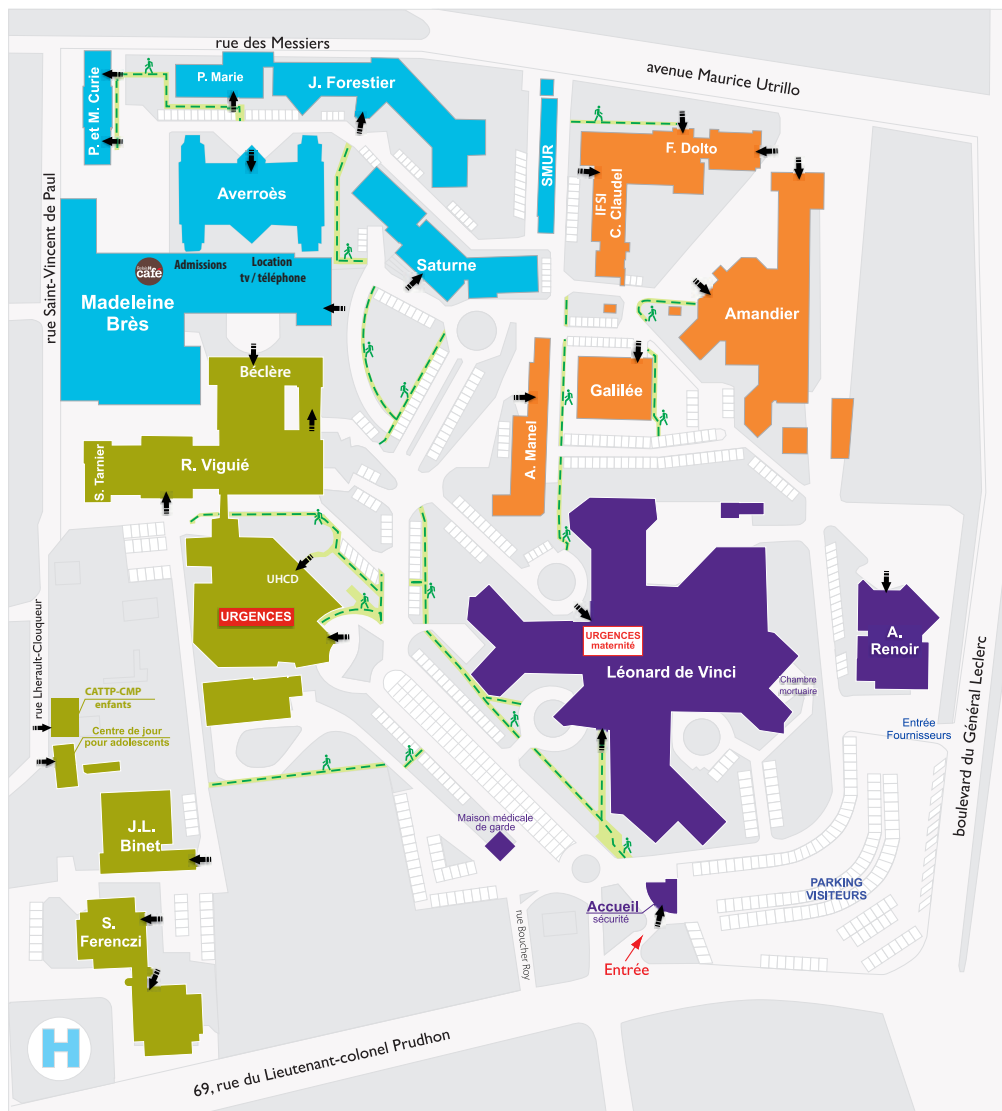
## Groupement hospitalier de territoire Sud Val d'Oise - Nord Hauts de Seine



L'hôpital d'Argenteuil est l'établissement support du Groupement Hospitalier de territoire Sud Val d'Oise - Nord Hauts de Seine qui inclue les hôpitaux Simone Veil d'Eaubonne Montmorency, Le Parc de Taverny, Roger Prévot de Moisselles et CASH de Nanterre.

Dans certains cas, une prise en charge coordonnée avec une équipe de l'un de ces hôpitaux pourra vous être proposée par votre médecin.

# Plan de l'hôpital



- ▶ Bureau des entrées
- Admissions .....M. Brès
- Caisses des consultations...L.de Vinci, M. Brès, Avernois
- ▶ Cultes.....M. Brès
- ▶ Location tv / téléphone.....M. Brès
- ▶ Maison des usagers et associations .....M. Brès

- ▶ Service de la clientèle.....M. Brès
- ▶ Service social .....M. Brès

## Administration

- ▶ Direction générale.....P. et M. Curie
- ▶ Direction des soins.....P. et M. Curie

## Notre offre de soins

- ▶ Alcoologie
- ▶ Anesthésie
- ▶ Assistance médicale à la procréation
- ▶ Balnéothérapie
- ▶ Cardiologie - USIC
- ▶ Centrale de prélèvements - prises de sang
- ▶ Chambre mortuaire
- ▶ Chirurgie ambulatoire
- ▶ Chirurgie viscérale et générale - Obésité
- ▶ Chirurgie maxillo-faciale et réparatrice
- ▶ Chirurgie orthopédique et traumatologique
- ▶ Chirurgie thoracique et vasculaire
- ▶ Chirurgie urologique et pédiatrique
- ▶ Dermatologie - Médecine vasculaire
- ▶ Diabétologie - Endocrinologie - Obésité
- ▶ Diététique
- ▶ Gastro-entérologie - Hépatologie - Endoscopie digestive
- ▶ Gériatrie
- ▶ Gynécologie-obstétrique
- ▶ Hématologie
- ▶ Homéopathie
- ▶ Imagerie médicale
- ▶ Immunologie
- ▶ Laboratoire d'anatomopathologie
- ▶ Laboratoire de biologie médicale
- ▶ Laboratoire EEG EMG polysomnographie
- ▶ Maternité
- ▶ Médecine polyvalente
- ▶ Médecine physique et réadaptation fonctionnelle
- ▶ Néonatalogie, soins intensifs et réanimation
- ▶ Néphrologie
- ▶ Neurologie
- ▶ Obésité
- ▶ Oncologie
- ▶ Ophtalmologie
- ▶ Orthodontie
- ▶ Orthophonie
- ▶ Orthoptie
- ▶ Oto-rhino-laryngologie (ORL)
- ▶ Parentologie
- ▶ Pédiatrie
- ▶ Pharmacie hospitalière
- ▶ Planning familial et orthogénie
- ▶ Pneumologie - Phtisiologie
- ▶ Psychiatrie de l'adolescent
- ▶ Psychiatrie de l'adulte
- ▶ Psychiatrie de l'enfant
- ▶ Radiothérapie
- ▶ Réanimation polyvalente
- ▶ Rhumatologie
- ▶ Soins palliatifs et douleurs chroniques
- ▶ Tabacologie
- ▶ Transfusion sanguine - saignées thérapeutiques
- ▶ Urgences (SAU) - UHCD

## Nos explorations fonctionnelles

- ▶ Écho-doppler vasculaire
- ▶ Échographie générale
- ▶ Échographie gynéco-obstétrique
- ▶ Endoscopie
- ▶ Explorations fonctionnelles pneumologie et sommeil
- ▶ Explorations fonctionnelles cardiologie - rythmologie
- ▶ Hémodynamique (coronarographie)
- ▶ Explorations fonctionnelles neurologie (EEG-EMG)
- ▶ IRM
- ▶ Mammographie
- ▶ Ostéodensitometrie
- ▶ Radiologie générale
- ▶ Radiologie vasculaire et interventionnelle
- ▶ Scanners





HÔPITAL  
ARGENTEUIL

➔ Pour en savoir plus  
www.mecenat-ch-argenteuil.fr

### Soutenir l'hôpital pour le bien-être des patients

Découvrez nos projets pour améliorer le confort de nos patients et aidez-nous à les concrétiser : devenez donateur !

Notre plateforme de don en ligne : c'est simple, rapide, mais surtout utile... Vous êtes libre de choisir le projet ou le service qui vous tient à cœur ainsi que le montant : chaque don est le bienvenu !

À nos côtés, concrétisez les projets de demain.



© CH d'Argenteuil. Conception graphique, illustration et vidéo : C. Emond



Bulletin de don

## Je souhaite soutenir l'hôpital d'Argenteuil



Par chèque à l'ordre du **Fonds de dotation du Centre Hospitalier d'Argenteuil**  
- adressé au 69, rue du Lt-col Prudhon, 95107 Argenteuil Cedex  
- ou transmis au cadre du service

10 €    20 €    30 €    50 €    Autre montant: .....€

#### Avantage fiscal:

*Vous recevrez un reçu fiscal vous permettant de bénéficier d'une réduction d'impôt de 66 % dans la limite de 20 % de votre revenu net imposable.*

*Un don de 30 € = coût réel de 10,20 € après déduction fiscale*

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

E-mail : ..... Signature :