

Bienvenue

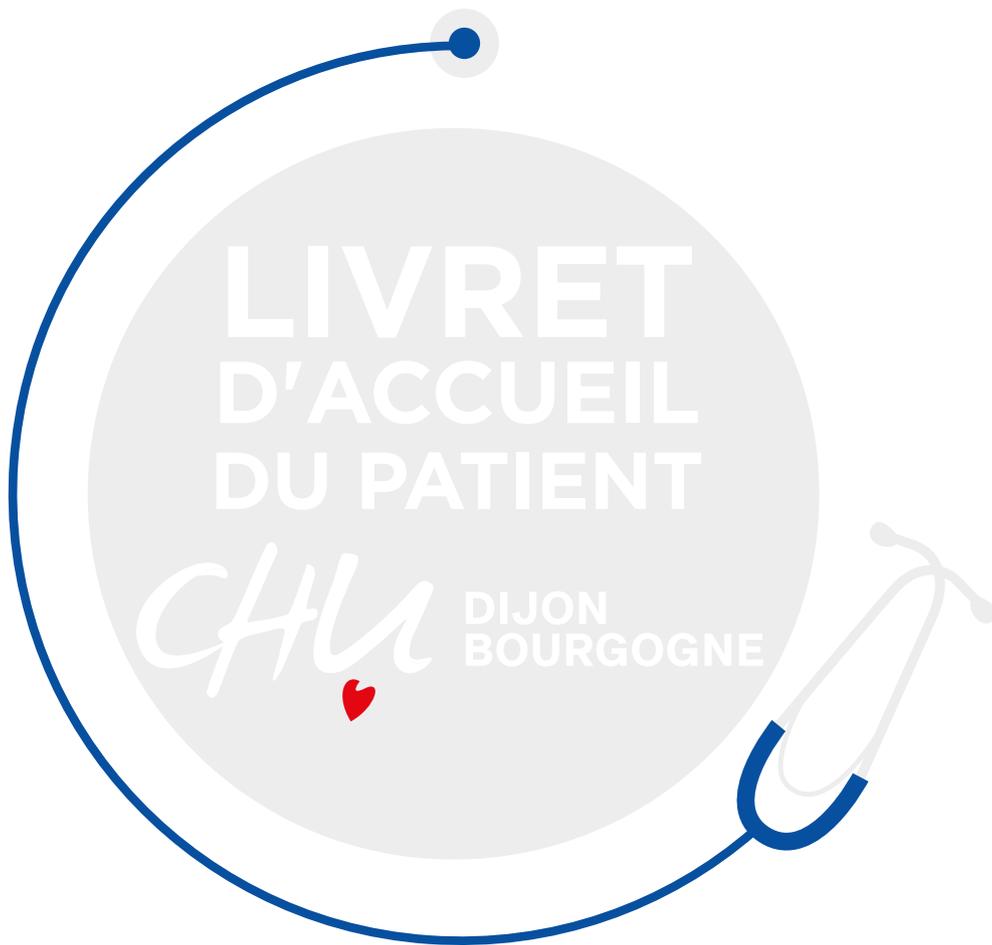


LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



CHU DIJON
BOURGOGNE





édito

Vous avez été orienté(e) par votre médecin traitant vers notre hôpital universitaire pour une prise en charge médicale ou chirurgicale, *nous vous souhaitons la bienvenue.*

Madame, Monsieur,

Vous, votre enfant ou l'un de vos proches allez être hospitalisé(e). En vous adressant au CHU Dijon Bourgogne, vous avez choisi un établissement de référence et d'excellence reconnu au niveau régional et national en matière de soins, de recherche comme d'enseignement.

L'hôpital est souvent source d'inquiétude. Ce guide est pour vous. Il a été conçu pour vous aider dans vos démarches et vous délivrer toutes les informations que vous attendez sur les conditions de votre hospitalisation et le déroulement pratique de votre séjour. Vous y trouverez les repères pour vous orienter et mieux comprendre le fonctionnement de notre établissement.

Vous allez découvrir le CHU Dijon Bourgogne et sa communauté de 8 500 professionnels qui ont choisi de pratiquer l'un des nombreux métiers du soin, de l'enseignement et de la recherche. Ce sont tous des femmes et des hommes engagés et vous pourrez compter sur leur écoute et leur humanité. Nous mettrons tout en œuvre pour que vous ayez une prise en charge de qualité afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Au fil des pages, vous appréhendez mieux les différentes étapes de votre parcours de soins, les démarches administratives et juridiques que vous pourrez être amenés à effectuer et aussi connaître vos droits en qualité d'usager du service public hospitalier.

Attentifs aux avis et suggestions qui nous permettent de toujours améliorer notre offre de soins et nos prestations, nous vous invitons à la fin de votre séjour à participer à l'enquête nationale ou à des enquêtes ponctuelles qui vous seront envoyées par mail.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et vous remercions pour votre confiance.



Freddy SERVEAUX
Directeur Général



Pr Alain BONNIN
Président de la
Commission Médicale
d'Établissement

Sommaire





06 PRÉSENTATION DU CHU

07 VOTRE ACCUEIL ET VOTRE ADMISSION

- 07 Votre arrivée au CHU
- 14 Prévoir votre admission au CHU
- 15 Vous êtes hospitalisé(e) en urgence
- 16 Les régimes d'hospitalisation
- 16 Consultations externes/ consultations médicales sans hospitalisation
- 17 Que paierez-vous ?
- 18 Aide médicale / La PASS

19 VOTRE SÉJOUR

- 19 La vie pratique dans le service
- 19 Prestations diverses
- 21 La Maison d'Accueil Hospitalière
- 22 Une équipe pluridisciplinaire à votre écoute
- 24 Vos médicaments
- 24 La sécurité de vos biens
- 24 Cultes
- 25 Tabac, alcool... parlez-en aux équipes soignantes
- 25 L'Espace Association Santé

27 QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

- 27 Certification et indicateurs qualité et hygiène
- 27 La douleur ? Parlons-en
- 28 Les soins palliatifs
- 28 Dons d'organes et de tissus
- 29 La sécurité de votre identité
- 29 Information - confidentialité - anonymat - personne de confiance
- 30 Le règlement général sur la protection des données (RGPD)
- 32 La recherche

34 VOS DROITS & DEVOIRS À L'HÔPITAL

- 34 L'accès à votre dossier
- 35 Les règles relatives à l'hospitalisation
- 35 Le règlement intérieur
- 35 Les directives anticipées
- 36 L'espace éthique
- 36 Connaître vos droits
- 37 La commission des usagers
- 37 Vos obligations et celles de vos proches
- 37 Recommandations

38 VOTRE SORTIE ET LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE TRANSPORT

40 VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

41 LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

PRÉSENTATION DU CHU



13 pôles

d'activités cliniques et
médicotechniques

Plus de 8 800

professionnels répartis dans plus de
150 métiers au service du patient

Deux sites principaux :

Le site François Mitterrand
(hall A, hall B, hall C, hôpital
d'Enfants, Maternité, C2R,...)
et le Centre gériatrique
de Champmaillot

Plus de 304 000

consultations par an

Près de 470 000 journées

d'hospitalisation par an

Plus de 3 000 naissances par an

LE CHU DIJON BOURGOGNE :

UN ÉTABLISSEMENT DE POINTE ET D'EXCELLENCE CENTRÉ SUR LA PRISE EN CHARGE DU PATIENT

Premier hôpital de Bourgogne, le CHU est classé
dans les 20 meilleurs hôpitaux de France.

Établissement de pointe, d'excellence et de proximité, centré sur la prise en soin globale et personnalisée du patient, le CHU Dijon Bourgogne comprend 1 774 lits et places et répond quotidiennement à une triple mission de soins, d'enseignement et de recherche.

Il joue un rôle sanitaire de premier ordre au sein de la région Bourgogne-Franche-Comté et prend en charge des pathologies complexes. Il dispose d'un plateau médico-technique de pointe (33 salles d'opération, un robot chirurgical, 11 laboratoires de biologie, trois IRM...).

Ouvert 24h sur 24 et sept jours sur sept, l'établissement garantit un égal accès aux soins à tous et place le patient au cœur du pacte de soins.

Le CHU Dijon Bourgogne s'inscrit dans une dynamique de progrès et d'innovation

en prenant appui sur la compétence et l'engagement de l'ensemble de ses équipes. La communauté hospitalière comprend plus de 8 800 professionnels (médecins, personnels paramédicaux, enseignants-chercheurs, techniciens et administratifs).

Conscients de leur mission de service public, ils travaillent quotidiennement au service de la santé de la population de Dijon et de ses environs.

Le CHU Dijon Bourgogne initie et développe des programmes de recherche dans le but de mieux comprendre, prévenir, diagnostiquer ou traiter les maladies. Il forme également de futurs médecins généralistes et spécialistes à travers sa dimension universitaire ainsi que plusieurs professions paramédicales au sein de ses instituts de formations.

VOTRE ARRIVÉE AU CHU



Dès votre arrivée, les personnels d'accueil sont à votre disposition pour répondre à vos questions d'ordre pratique. Ils vous aident à effectuer les démarches administratives concernant votre séjour et facilitent votre orientation dans l'établissement.

Besoin d'informations :
adrezsez-vous aux
personnels d'accueil
du Hall A.

Standard : 03 80 29 30 31

VOTRE ARRIVÉE SUR LE SITE F. MITTERRAND DES PARKINGS À VOTRE DISPOSITION

- P1 parking principal payant réservé aux usagers - Accès par le rond-point Mazen
- P2 place du Général-Ruffey
- P3 boulevard Trimolet
- P4 rue du Docteur-Schmitt
- Le parking relais Mirande est desservi par le tramway T1



TARIFS PARKING PAYANT P1

- 30 centimes toutes les 15 minutes, du lundi au vendredi de 7h à 19h
Les 15 premières minutes gratuites.
- Parking gratuit du vendredi 19h au lundi jusqu'à 7h, ainsi que les jours fériés.
- Accès à la seconde zone dite "PARVIS" soumise à une tarification différente : 3€/heure au-delà des 45 premières minutes de gratuité.

Des agents d'accueil orientation parking sont présents la semaine de 6h à 20h pour accueillir, informer, orienter.

Frais de parking

En cas de soins ou d'exams prévus, votre médecin peut vous prescrire un transport en véhicule personnel. Si vous stationnez votre véhicule sur le parking payant du CHU, l'Assurance Maladie remboursera vos frais de parking en plus de vos frais de carburant **si ce transport entre dans les cas de prise en charge.**

Pour vous faire rembourser, il faut faire la demande en ligne dans votre compte ameli (rubrique "mes démarches"), télécharger la prescription médicale de transport et votre ticket de parking (une photo ou une copie).

Ce remboursement est aussi valable si vous êtes conduit par un proche avec son véhicule personnel.

SECRETARIATS MEDICAUX : ANNUAIRE ACCUEILS TELEPHONIQUES USAGERS

POLE	SPECIALITES/SECTEUR	N° TEL EXTERNE	HORAIRE ET JOURS D'OUVERTURE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE
ARCUMEL	REANIMATIONS NEURO-TRAUMATO	03 80 29 37 62	8h30-12h / 14h-16h30 du lundi au vendredi
	REANIMATION POLYVALENTE	03 80 29 58 84	8h30-12h / 14h-16h30 du lundi au vendredi
	REANIMATION CARDIAQUE	03 80 29 30 79	8h30-12h / 14h-16h30 du lundi au vendredi
	SECRETARIAT ANESTHESIE CONSULTATIONS	03 80 29 32 62	9h-12h / 13h30-16h45 du lundi au vendredi
	CENTRE DOULEUR	03 80 29 30 97	10h-12h / 14h-16h du lundi au vendredi
	SERVICE REGIONAL D'ACCUEIL DES URGENCES	03 80 29 53 04	8h-16h30 du lundi au vendredi
	UNITE D'OBSERVATION DE COURTE DUREE	03 80 29 56 24	8h-16h30 du lundi au vendredi
	SAMU/SMUR	03 80 29 55 00	8h15-16h30 lundi, mardi, mercredi et vendredi 8h15-16h Jeudi
	PERMANENCE D'ACCES AUX SOINS DE SANTE (PASS et PRASS)	03 80 29 53 94	8h30-16h du lundi au vendredi
	MEDECINE LEGALE	03 80 29 39 16	8h15-17h30 du lundi au jeudi 08h15-16h30 le vendredi
	CRPT (Centre Régional du Psychotraumatisme)	03 80 66 91 28	9h-17h du lundi au vendredi
BIOLOGIE	SECRETARIAT GENERAL	03 80 29 56 77	08h-17h du lundi au vendredi
CŒUR-POUMONS-VAISSEAUX	ANGIOLOGIE	03 80 29 34 09	8h-12h30 / 14-16h du lundi au vendredi
	PNEUMOLOGIE EXPLORATIONS FONCTIONNELLES RESPIRATOIRES	03 80 29 37 72 03 80 29 35 07	8h-18h du lundi au jeudi 8h-17h le vendredi
	TROUBLES RESPIRATOIRES DU SOMMEIL UNITE D'APPAREILLAGE RESPIRATOIRE DIAGNOSTIC	03 80 29 35 09	Les lundis, mardis et vendredis 8h-17h les mercredis et jeudis 8h-16h15
	ONCOLOGIE THORACIQUE	03 80 29 58 64	Lundi : 8h30-16h45 Mardi : 8h-17h15 Mercredi : 9h-17h15 Jeudi : 8h45-17h Vendredi : 8h-16h15
	CHIRURGIE CARDIO-VASCULAIRE ET THORACIQUE	03 80 29 33 52	8h-12h30 / 13h30-18h du lundi au jeudi 8h-12h30 / 13h30-17h le vendredi
	CARDIOLOGIE	03 80 29 35 36	8h / 18h du lundi au vendredi

SECRETARIATS MEDICAUX : ANNUAIRE ACCUEILS TELEPHONIQUES USAGERS

POLE	SPECIALITES/SECTEUR	N° TEL EXTERNE	HORAIRES ET JOURS D'OUVERTURE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE
GYNECO OBSTETRIQUE	SECRETARIAT GENERAL (prise de RDV)	03 80 29 37 02	8h30-18h du lundi au jeudi 8h30 / 17h09 vendredi et vacances scolaires
	AIDE MEDICALE A LA PROCREATION (AMP)	03 80 29 36 14	8h30-12h30 / 13h45-16h du lundi au vendredi
	RESEAU PERINATAL	03 80 29 30 26	9h / 17h du lundi au vendredi
	SECRETARIAT PR. SIMON	03 80 29 38 52	8h45-16h54 du lundi au vendredi
	SECRETARIAT PR. KADHEL	03 80 29 32 20	9h-17h du lundi au vendredi
IMAGERIE	SECRETARIAT GENERAL	03 80 29 33 58	8h-12h / 13h-16h30 du lundi au vendredi
NEUROSCIENCES	NEUROLOGIE	03 80 29 30 89	8h30-12h / 13h-17h du lundi au vendredi
	CLIBOSEP	03 80 29 53 97	9h-12h / 14h-16h du lundi au vendredi
	NEUROCHIRURGIE	03 80 29 37 52	9h-13h / 14h-17h du lundi au vendredi
	OPHTALMOLOGIE	03 80 29 37 56	8h-12h / 13h-17h du lundi au vendredi
	CHIRURGIE MAXILLO-FACIALE - CHIRURGIE PLASTIQUE REPARATRICE ET ESTHETIQUE - CHIRURGIE DE LA MAIN	03 80 29 37 57	9h-12h / 14h-17h du lundi au vendredi
	ODONTOLOGIE	03 80 29 56 06	9h-12h / 13h30-16h30 du lundi au vendredi
	ORTHOPEDIE	03 80 29 33 07	8h30-12h / 13h30-17h du lundi au vendredi
	ORL	03 80 29 37 58	9h-13h le mardi 9h-12h / 14h-17h le mercredi 10h-12h le jeudi
	UNITE DE CHIRURGIE AMBULATOIRE (UCA)	03 80 29 56 21	9h-16h45 du lundi au vendredi
	NEUROPHYSIOLOGIE ADULTES	03 80 29 37 54	9h-12h / 14h-16h du lundi au vendredi
	NEUROPHYSIOLOGIE ENFANTS	03 80 29 58 33	9h30-12h / 13h-16h30 du lundi au vendredi
	PSYCHIATRIE ADULTES	03 80 29 37 69	9h/17h du lundi au vendredi
	ADDICTOLOGIE	03 80 29 35 24	9h/17h du lundi au vendredi
CENTRE MEMOIRE RESSOURCE ET RECHERCHE (CMRR)	03 80 29 57 80	9h-12h / 14h-17h du lundi au jeudi 9h-12h / 14h-16h le vendredi	

SECRETARIATS MEDICAUX : ANNUAIRE ACCUEILS TELEPHONIQUES USAGERS

POLE	SPECIALITES/SECTEUR	N° TEL EXTERNE	HORAIRE ET JOURS D'OUVERTURE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE
PATHOLOGIES MEDICALES	HEMATOLOGIE CLINIQUE	03 80 29 50 41	9h-12h30 / 14h-16h30 du lundi au vendredi
	HÉMATOLOGIE BIOLOGIQUE	03 80 29 32 57	8h30-17h du lundi au vendredi 8h15-16h30 Période vacances
	CENTRE DE VACCINATION INTERNATIONALE	03 80 29 34 36	10h-12h lundi, mardi, jeudi et vendredi
	HEMODIALYSE	03 80 29 33 18	8h-16h lundi, mardi, jeudi 8h-11h45 mercredi et vendredi
	DERMATOLOGIE	03 80 29 33 36 (secrétariat général)	9h-12h / 14h-16h du lundi au vendredi
		03 80 29 33 43 (prise de RDV)	9h-12h du lundi au vendredi
	RHUMATOLOGIE	03 80 29 37 45	9h-12h / 14h-16h30 du lundi au vendredi
	MALADIES INFECTIEUSES	03 80 29 33 05	8h30-12h / 14h-17h du lundi au vendredi
	MEDECINE INTERNE 1	03 80 29 34 32	9h-12h30 / 14h-16h du lundi au jeudi 9h-12h30 / 14h-15h30 vendredi
	MEDECINE INTERNE 2	03 80 29 37 73	9h-12h / 13h-16h30 du lundi au vendredi
	MEDECINE INTENSIVE-REANIMATION (MIR)	03 80 29 37 51	7h45-16h lundi, mardi, jeudi et vendredi 7h45-15h30 mercredi
	NEPHROLOGIE	03 80 29 34 34	9h-12h / 14h-16h30 du lundi au vendredi
UNITE MEDICALE AMBULATOIRE DE CANCEROLOGIE (UMAC)	03 80 29 34 02	9h-12h30 / 14h-16h15 du lundi au vendredi	
PEDIATRIE	UNITE MEDICO-CHIRURGICALE PEDIATRIQUE	03 80 29 33 53	8h30-12h30 / 13h30-16h du lundi au vendredi
	UNITE DE MEDECINE PEDIATRIQUE	03 80 29 34 15	8h45-12h30 / 14h-16h30 du lundi au vendredi
	PÉDIATRIE NÉONATALE ET RÉANIMATIONS	03 80 29 33 57	8h45-12h30 / 14h-16h30 du lundi au vendredi
	HEMATO ONCO-PEDIATRIQUE	03 80 29 34 14	8h45-12h30 / 14h-16h30 du lundi au vendredi
	PLATEFORME AMBULATOIRE CONSULTATIONS	03 80 28 14 35	8h30-12h30 / 13h30-16h30 du lundi au vendredi
	PROGRAMMATION BLOCS OPERATOIRES	03 80 29 36 55	9h-11h30 / 14h-16h30 du lundi au vendredi
	PSYCHIATRIE ENFANTS ET ADOLESCENTS	03 80 29 34 60	9h-12h30 / 13h30-16h30 du lundi au vendredi
	PEDOPSYCHIATRIE DE LIAISON/AD'HORIZONS	03 80 66 90 46	9h15-12h30 du lundi au vendredi 13h30-16h30 mardi et jeudi
	PEDOPSYCHIATRIE CENTRE MEDICO-PSYCHOLOGIQUE IS SUR TILLE	03 80 95 32 31	8h30-12h30 lundi 8h30-16h30 mardi, jeudi et vendredi
	CENTRE DU LANGAGE	03 80 29 53 91	13h30-16h lundi 8h-12h mardi, jeudi, vendredi
GÉNÉTIQUE CLINIQUE	03 80 29 53 13	9h-12h / 14h-16h15 du lundi au Vendredi	

SECRETARIATS MEDICAUX : ANNUAIRE ACCUEILS TELEPHONIQUES USAGERS

POLE	SPECIALITES/SECTEUR	N° TEL EXTERNE	HORAIRES ET JOURS D'OUVERTURE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE
PEDIATRIE	SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES PEDIATRIQUES	03 80 29 34 38	7 jours/7 24h/24
	UNITE D'ACCUEIL PEDIATRIQUE ENFANTS EN DANGER (UAPED)	03 80 29 50 40	9h15-12h30/13h15-17h du lundi au Vendredi
PERSONNES AGEES	MEDECINE INTERNE GERIATRIE	03 80 29 39 70	8h15-17h15 du lundi au vendredi
	EHPAD	03 80 29 39 71	8h15-17h15 du lundi au vendredi
	SSR GERIATRIQUE	03 80 29 55 31	8h15-17h15 du lundi au vendredi
	GERIATRIE AMBULATOIRE (Hôpital de Jour – Equipe Mobile Gériatrique - Consultations - Oncogériatrie)	03 80 29 52 84	08h30-16h30 du lundi au vendredi
	MIRANDIERE Equipes Mobiles de Soins Palliatifs (EMSP) Unité de Soins Palliatifs (USP)	03 80 29 35 37 03 80 29 56 56	8h30-17h du lundi au vendredi
PÔLE MÉDICO-CHIRURGICAL, DIGESTIF, ENDOCRINIEN ET UROLOGIQUE	ENDOCRINOLOGIE	03 80 29 34 53	9h-13h / 14h-17h du Lundi au vendredi
	HEPATO GASTRO ENTEROLOGIE	03 80 29 37 50	9h-12h30 / 14h-16h du lundi, mardi, jeudi et vendredi / mercredi 9h-12h30
	UROLOGIE	03 80 29 37 61	9h-12h/13h30-16h du lundi au vendredi
	ENDOSCOPIE	03 80 29 37 68	8h30-13h / 14h-16h du lundi au vendredi
	SERVICES CHIRURGIE DIGESTIVE, GENERALE ET ENDOCRINIENNE	03 80 29 37 47	8h30-12H30 / 13h30-17h du lundi au vendredi
REEDUCATION READAPTATION	REEDUCATION NEUROLOGIQUE	03 80 29 33 71	8h30-16h45 du lundi au jeudi 8h15-16h30 le vendredi
	REEDUCATION CARDIAQUE	03 80 29 38 15	8h30-16h45 du lundi au jeudi 8h15-16h30 le vendredi
	REEDUCATION POLYVALENTE	03 80 29 38 14	8h30-16h45 du lundi au jeudi 08h15-16h30 le vendredi
	CONSULTATIONS EXTERNES DE REEDUCATION (site Hôpital d'Enfants)	03 80 29 38 00	8h30-16h45 du lundi au vendredi

JOURS ET HORAIRES D'OUVERTURE DES POINTS D'ACCUEIL ADMINISTRATIFS

SPECIALITE	LIEU	ETAGE	SEMAINE	WE et jours fériés	CONTACTS
Accueil - Bocage Central	Site principal Hôpital François Mitterrand	Hall A / RDC	7h30 à 18h	9h45 à 18h	Tél : 03 80 29 33 51
Imagerie		Hall A / -2	7h à 18h		Tél : 03 80 29 59 33 Fax : 03 80 29 36 80
Pharmacie Rétrocessions		Hall A / -1	8h30 à 18h30	8h30-13h le samedi	Tél : 03 80 29 34 35 Fax : 03 80 29 38 76
Anesthésie Réanimation			8h30 à 17h	8h30-13h le samedi	Tél : 03 80 29 32 62
Hospitalisation : Neurologie - Neurochirurgie Orthopédie - ORL - CMF - Odontologie / Unité de Chirurgie Ambulatoire - UPOC		Hall A / 1er	7h30 à 18h		Tél : 03 80 29 59 58 Fax : 03 80 29 35 43
Consultations : Dermatologie, Urologie, Centre de Coagulopathie		Hall A / 2ème	8h à 18h		Tél : 03 80 29 59 45 Fax : 03 80 29 59 44
Hospitalisation : Dermato./Rhumato., Néphrologie, Urologie, Médecine interne et Réanimations					
Cardiologie U1, Cardiologie U2, Cardiologie SI, plateau technique de Cardiologie		Hall A / 3ème	7h30 à 18h		Tél : 03 80 29 59 48
Hospitalisation : Endocrinologie-Diabétologie, Hépto-Gastro-Entérologie, Chir. Digestive- Endocrinienne-Générale et d'Urgence, UMC		Hall A / 4ème	7h30 à 18h		Tél : 03 80 29 59 54
Consultations : Neurologie - Neurochirurgie - SLA – CLIBOSEP – Odontologie – CMF – Ophtalmologie – Basse Vision - ORL - Orthopédie		Hall B / RDC / guichet d'entrée B1 et B3	8h à 18h du lundi au vendredi		/
Consultations : Médecines Interne 1 et 2 - Néphrologie - Rhumatologie - Maladies Infectieuses		Hall B / 2ème	7h45 à 17h30		Tél : 03 80 28 12 19 Fax : 03 80 28 12 22
Hospitalisations : Médecines Internes 1 et 2 et Maladies Infectieuses Hospitalisations de jour : Pathologies Médicales					
Pneumologie Hospitalisations Complètes, Pneumologie Soins Intensifs Respiratoires, Oncologie Thoracique, Plateau technique de Pneumologie : Explorations Fonctionnelles Respiratoires, Troubles du Sommeil respiratoires, Consultations de Pneumologie, Unité d'Appareillage Respiratoire Diagnostic, Fibroscopies bronchiques		Hall B / 3ème	7h30 à 18h		Tél. : 03 80 29 59 42
Chirurgie Cardio-Vasculaire et Thoracique Hospitalisations et Consultations					
Consultations : Endocrinologie-Diabétologie, Hépto-Gastro-Entérologie, Chir. Digestive- Endocrinienne-Générale et d'Urgence	Hall B / 4ème	7h45 à 18h	8 à 18h du lundi au jeudi - 8h à 17h le vendredi	Tél. : 03 80 29 59 41	
				Tél : 03 80 29 59 56	

JOURS ET HORAIRES D'OUVERTURE DES POINTS D'ACCUEIL ADMINISTRATIFS

SPECIALITE	LIEU	ETAGE	SEMAINE	WE et jours fériés	CONTACTS
Centre de prélèvements	Site principal hôpital François Mitterrand entre le Hall A et B (rez-de-chaussée)		De 7h30 à 17h		Tél : 03 80 29 36 49 Fax : 03 80 29 36 47
Unité Médicale Ambulatoire de Cancérologie (UMAC)	Bâtiment PPLV (rez-de-chaussée)		De 7h30 à 17h		Tél : 03 80 29 58 51 Fax : 03 80 29 58 49
Hématologie					
Centre Mémoire Ressources et Recherche	Bâtiment "Recherche"		De 9h à 17h		Tél : 03 80 29 57 80 Fax : 03 80 29 57 81
Psychiatrie et Addictologie	Bâtiment "Marion"		De 8h à 12h30 de 13h à 17h		Tél : 03 80 29 37 69 Fax : 03 80 29 32 93
Centre de Rééducation et de Réadaptation (C2R) Services de rééducation neurologique Soins de Suite et Rééducation			De 8h30 à 16h45 du lundi au jeudi De 8h30 à 16h15 le vendredi		Tél : 03 80 29 34 40 Fax : 03 80 29 53 61
Centre Gériatrique de Champmaillot			De 8h15 à 17h30		Tél : 03 80 29 39 48 Fax : 03 80 29 31 26
Unité de soins palliatifs - La Mirandière			De 9h à 17h15		Tél : 03 80 29 56 56 Fax : 03 80 29 56 64
Hôpital d'Enfants (rez-de-chaussée)			De 7h15 à 18h	de 8h45 à 18h	Tél : 03 80 29 33 55 Fax : 03 80 29 53 59
Maternité (rez-de-chaussée)			De 7h15 à 18h	de 8h45 à 18h	Tél : 03 80 29 36 19 Fax : 03 80 29 52 55

PRÉVOIR VOTRE ADMISSION AU CHU

Les pièces suivantes doivent être obligatoirement fournies aux guichets uniques ou bureaux des entrées :

- **Votre "prière d'admettre"** (certificat médical daté et signé de votre médecin).
- **Votre carte d'assuré social "Vitale" ou votre attestation de droits à l'Assurance-maladie¹** en cours de validité.
- **Une prise en charge mutuelle** pour le séjour programmé ou à défaut votre carte mutuelle. Cette prise en charge est à réclamer à votre mutuelle pour être présentée le jour de l'hospitalisation programmée.
- **Votre carte d'identité ou passeport.**
- Pour les enfants mineurs : **livret de famille des parents + carte d'identité ou passeport du parent accompagnateur.**
- **Photocopie du protocole de soins** si vous êtes bénéficiaire d'une Affection Longue Durée (ALD).

L'agent qui vous accueille peut être amené(e) à vous demander de renseigner votre mail pour simplifier les demandes administratives.

Recueil de l'INS

Votre Identité Nationale de Santé (INS) est votre identité sanitaire de référence. Son utilisation est obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2021 pour référencer vos informations de santé.

L'attribution de l'INS est couplée à la vérification de votre identité via une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport,...). Votre INS permet aux professionnels de santé qui vous accompagnent d'échanger plus facilement des informations médicales vous concernant, en s'assurant qu'ils parlent bien de **la même personne**.

Informations de l'Assurance-maladie

En cas d'arrêt de travail, le bureau des admissions vous remet un bulletin de situation ou d'hospitalisation. Ce document fait office d'avis d'arrêt de travail. Il permet à votre caisse d'Assurance-maladie d'enregistrer votre arrêt de travail.

Adressez-le dans les 48 heures suivant votre hospitalisation :

- **à votre caisse d'Assurance-maladie,**
- **à votre employeur** si vous êtes salarié(e) ou à votre **agence Pôle emploi** (si vous êtes au chômage).



Votre carte "Vitale" comportant le détail de vos droits ouverts vis-à-vis de l'Assurance-maladie doit être remise à jour au moins une fois par an.

Le CHU Dijon Bourgogne vous propose désormais de constituer votre dossier administratif en quelques clics !

Ce nouveau service gratuit est proposé dans plusieurs spécialités et vous permet de réaliser vos formalités administratives à distance en transmettant vos pièces justificatives en ligne. Pensez à donner ou mettre à jour votre adresse mail lorsque vous vous rendez au CHU !

¹ le document peut être édité via le site : www.ameli.fr ou l'application "Ameli".



DANS LES SITUATIONS SUIVANTES	MUNISSEZ-VOUS DE :
RESSORTISSANTS EUROPÉENS	La carte européenne d'assurance maladie
RESSORTISSANTS ÉTRANGERS	La carte de séjour en cours de validité ou le passeport et la prise en charge de l'aide médicale d'État (AME)
ACCIDENT DU TRAVAIL	La feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle remise par votre médecin ou votre caisse d'Assurance-maladie (réf. s6201)
MATERNITÉ	Le livret de famille et/ou la reconnaissance prénatale
HOSPITALISATION DÉCIDIÉE LORS D'UNE CONSULTATION	L'imprimé de pré-admission et/ou accusé de pré-admission en ligne
INVALIDITÉ	Votre carte Vitale à jour ou votre attestation de droits à l'Assurance-maladie

À la sortie de consultation, présentez-vous au guichet unique ou bureau des entrées :

- pour régler votre consultation,
- pour faire établir votre dossier de pré-admission si une hospitalisation est programmée par le praticien.

Attention : vous êtes considéré "hors parcours de soins" si :

- vous n'avez pas l'attestation carte vitale (ou la carte vitale), valable à la date de soins, avec la notion de médecin déclaré,
- vous n'avez pas déclaré de médecin traitant à sa caisse d'assurance maladie,
- vous n'êtes pas orienté par le médecin traitant déclaré.

Deux conséquences :

- Vous êtes est moins bien remboursé par l'Assurance-maladie (exemple : 30 % au lieu de 70 % sur une consultation de médecin),
- un dépassement autorisé est appliqué d'un montant variable dans la limite de 10 euros, selon la spécialité du médecin consultant, non pris en charge par l'Assurance-maladie et/ou la complémentaire.

VOUS ÊTES HOSPITALISÉ(E) EN URGENCE

Dans le cas où votre état de santé nécessite des soins en urgence, votre prise en charge s'effectue par une équipe médicale :

- sur le site François-Mitterrand, niveau -1 pour les adultes,
- à l'Hôpital d'Enfants pour les enfants jusqu'à 15 ans et 3 mois,
- à la Maternité, côté Nord du bâtiment (si vous arrivez entre 21h et 7h15 à la maternité, une sonnette est à votre disposition à droite des portes vitrées, dans le sas d'entrée).

Un dossier administratif succinct sera alors constitué d'après les informations recueillies auprès d'un accompagnateur éventuel ou auprès de l'ambulancier ayant effectué le transport. Il sera complété ultérieurement par un membre de votre famille. Néanmoins, vous devrez compléter a posteriori et dans les meilleurs délais les documents nécessaires à votre prise en charge : carte d'identité, carte vitale, carte mutuelle en cours de validité. Dans la négative, l'ensemble des frais vous sera facturé.





LES RÉGIMES D'HOSPITALISATION

■ LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

Afin de garantir une meilleure prise en charge, le CHU offre un maximum de chambres individuelles conformes aux normes de confort et d'ergonomie actuelles.

La majoration demandée peut être prise en charge par votre mutuelle.

Nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre mutuelle dès votre pré-admission. Cette majoration est appliquée si la chambre particulière est une exigence de votre part.

■ L'HOSPITALISATION DE JOUR

En fonction de votre pathologie et des soins nécessités, **le médecin peut vous prescrire une hospitalisation de jour**. Dans ce cas, vous êtes accueilli dans le service sur la journée.

■ L'ACTIVITÉ LIBÉRALE

Les malades peuvent, sur leur demande et avec l'accord du médecin concerné, **être admis au titre de l'activité libérale des praticiens exerçant à temps plein**. En principe, aucun malade ne peut être transféré en secteur privé s'il a été admis dans l'établissement au titre du secteur public, ni être transféré en secteur public s'il a été admis au titre du secteur privé. Le transfert d'un secteur à l'autre peut toutefois, à titre exceptionnel, être autorisé par le Directeur général du CHU, sur la demande motivée du malade ou de ses ayants droit, et après accord du chef de service.

Des consultations externes peuvent être effectuées dans le cadre de l'activité libérale que certains praticiens hospitaliers exercent en sus de leurs consultations publiques. En matière de consultations externes, le choix du secteur libéral implique les mêmes conditions particulières que celles prévues pour

les hospitalisations sous ce même régime. Les honoraires sont fixés librement par le praticien qui doit veiller à le faire avec tact et mesure.

L'encaissement des honoraires d'activité libérale est effectué selon les modalités déterminées par la loi. Les praticiens du CHU qui exercent une activité libérale sont tenus d'assurer l'information complète des patients, notamment concernant les tarifs qu'ils pratiquent et leur affichage.

LES CONSULTATIONS EXTERNES CONSULTATIONS MÉDICALES SANS HOSPITALISATION

Il convient que vous vous présentiez au guichet unique ou bureau des entrées (consultations externes) du bâtiment concerné, **muni des pièces suivantes :**

- **une pièce d'identité,**
- **votre carte d'assuré social "Vitale" ou votre attestation de droits à l'Assurance-maladie en cours de validité,**
- **votre carte de mutuelle** en cours de validité,
- **le courrier du médecin traitant** lors de la 1^{ère} consultation (parcours de soins),
- **un moyen de paiement** si vous ne bénéficiez pas de prise en charge à 100 % ou si vous n'avez pas de mutuelle.

Puis, si vous êtes concerné(e) par les modes de prise en charge ci-dessous :

- **le protocole de soins ALD ou une attestation de droits à l'assurance maladie** mentionnant une prise en charge à 100 % par l'Assurance-maladie (maternité, invalidité, etc.),
- **feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle** remise par votre médecin ou votre caisse d'Assurance-maladie (réf. s6201).

QUE PAIEREZ-VOUS ?

Les soins dispensés à l'hôpital ne sont pas gratuits

■ LE FORFAIT PATIENT URGENCES (nouveau depuis le 01/01/2022)

La réforme du financement des urgences qui a pris effet au 1er janvier 2022 instaure pour les passages aux urgences (hormis les urgences gynécologiques) la facturation d'une participation forfaitaire de l'assuré dénommée "forfait patient urgences" (FPU) pour chaque passage aux urgences non suivi d'une hospitalisation. Cette nouvelle facturation remplace l'ancien ticket modérateur et permet de limiter les restes à charges pour le patient.

Ce forfait est fixé par décret par le Ministère des solidarités et de la Santé et s'élève à 19,61€ au 01/01/2022.

Ce forfait n'est pas pris en charge par l'assurance maladie obligatoire sauf exceptions. (Certains patients bénéficient d'une exonération ou minoration du FPU.)

Il peut être pris en charge par votre complémentaire santé (mutuelle), le Régime Local Alsace Moselle, la complémentaire santé solidaire ou l'aide médicale d'État.

■ LES FRAIS D'HOSPITALISATION COMPRENENT

■ LES FRAIS DE SÉJOUR

Ils varient selon le service où vous avez été admis et les soins qui vous ont été prodigués. Ces frais peuvent être pris en charge par l'Assurance-maladie à 80 % de leur montant ou en totalité si vous bénéficiez de l'exonération du ticket modérateur (= prise en charge à 100 %).

■ LE TICKET MODÉRATEUR

C'est une part des frais de séjour non couverte par l'Assurance-maladie (20 % des frais de séjour pour les petites interventions). Selon les cas, cette part peut être réglée par votre mutuelle, la "Complémentaire Santé Solidaire" ou vous-même en l'absence de couverture complémentaire.

■ LE TARIF DU FORFAIT JOURNALIER OU FORFAIT HOSPITALIER

Il est fixé par le Ministère de la Santé et correspond à votre participation aux frais d'hébergement.

Ces tarifs sont disponibles à votre demande dans chaque point d'accueil du CHU Dijon Bourgogne. Selon les cas, cette somme peut être réglée par votre mutuelle ou vous-même.



■ LES FRAIS DE TÉLÉPHONE, REPAS ET NUITS D'ACCOMPAGNANTS

Ils restent à votre charge, sauf participation de votre mutuelle.

■ LA GESTION DE LA TÉLÉVISION

Le CHU a confié à une entreprise privée la gestion de la télévision. Cette entreprise se charge de la facturation.

■ LA CHAMBRE PARTICULIÈRE (voir page 16)

Avant votre départ d'hospitalisation ou de consultation, vous devez vous assurer auprès du guichet unique ou bureau des entrées concerné que votre dossier est complet et vous acquitter des sommes restant à votre charge.

■ LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE PEUT VOUS AIDER

En complément de votre couverture assurance-maladie, il est fortement conseillé d'avoir une complémentaire santé (ou mutuelle). Si vous avez des revenus modestes, vous pouvez peut-être bénéficier de la **Complémentaire santé solidaire**. Avec elle, vous ne payez pas la plupart de vos frais médicaux. Selon vos ressources, la Complémentaire santé solidaire ne vous coûte rien, ou vous coûte moins de 1 euro par jour et par personne.

■ VOUS AVEZ DÉJÀ LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE ?

Présentez bien votre carte Vitale lors de votre admission, ou votre attestation de droits assurance maladie (disponible dans votre compte ameli).

■ VOUS VOULEZ SAVOIR SI VOUS AVEZ DROIT À LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE ?

Répondez au questionnaire sur le site : www.mesdroitssociaux.gouv.fr (rubrique "simulateur") ou prenez rendez-vous avec votre caisse d'assurance maladie. Ensuite, si vous pensez avoir droit à la Complémentaire santé solidaire, il faut la demander au près de votre caisse d'assurance maladie au moins 3 mois avant votre admission.



■ L'A.M.E. (AIDE MÉDICALE ÉTAT)

Si vous êtes étranger(ère) en situation irrégulière, résidant en France, de manière ininterrompue, depuis plus de 3 mois :

- vous pouvez (sous certaines conditions) bénéficier de la prise en charge de vos dépenses de santé au titre de l'A.M.E.

À titre exceptionnel, l'aide médicale peut être accordée à des personnes de passage sur le territoire français dont l'état de santé le justifie. Vous pouvez vous informer :

- sur le site internet : **www.ameli.fr**
- auprès du guichet unique ou bureau des entrées concerné.

■ LA PASS (PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ)

Composée d'un médecin, d'un(e) assistant(e) social(e) et d'un(e) infirmier(e), la PASS est un lieu de prise en charge des personnes démunies.

La PASS est située à côté du service d'accueil des urgences adultes, côté entrée piétons, hôpital François-Mitterrand.

La PASS permet de faciliter l'accès des personnes démunies au CHU et de favoriser les relais avec les structures de soins, d'accueil et d'accompagnement social.

Elle se charge également de les accompagner dans leurs démarches liées à la reconnaissance de leurs droits.



VOTRE SÉJOUR

LA VIE PRATIQUE DANS LE SERVICE

■ RESTAURATION

Chaque jour, les menus proposés seront adaptés à vos goûts et à votre état de santé. Si vous devez suivre un régime, un diététicien composera avec vous un menu spécial.

Vos repas sont servis :

- **petit-déjeuner : 8h**
- **déjeuner : entre 11h30 et 12h**
- **dîner : entre 17h30 et 18h30**

Vos proches peuvent prendre des repas dans les selfs du personnel en achetant un ticket aux bornes monétiques ou dans le service sous certaines conditions. Pour les formalités, adressez-vous au cadre de santé du service.

■ VOTRE TROUSSEAU

Pensez à vous munir de votre nécessaire de toilette personnel (serviettes et gants de toilette, serviettes de table, mouchoirs, brosse à dents, peigne, savon, dentifrice, shampoing, rasoir...) ainsi que de vêtements utiles à votre séjour.

Dans certains cas, une liste spécifique peut vous être remise ; c'est le cas pour la Maternité, le centre de Rééducation et de Réadaptation, le Centre gériatrique de Champmaillot.

L'entretien de votre linge personnel n'est pas assuré par l'établissement, excepté pour les services d'hébergement des personnes âgées dépendantes du Centre gériatrique de Champmaillot. Nous vous invitons à ne pas apporter d'objets de valeurs.

■ LES VISITES

Les visites de votre famille et de vos proches sont en général autorisées l'après-midi, les horaires sont déterminés en fonction des impératifs de soins.

Pour l'accès des enfants au CHU, il est recommandé, avant leur visite, de s'informer auprès du cadre du service. La présence d'enfants peut être déconseillée dans certains secteurs, pour leur sécurité.

PRESTATIONS DIVERSES

■ LE TÉLÉPHONE :

Vous pouvez obtenir le téléphone dans votre chambre en versant préalablement un forfait téléphonique au guichet unique ou au bureau des entrées.

Un bip sonore signale votre fin de taxes dix secondes avant la coupure de votre ligne.

■ LA TÉLÉVISION :

Il existe au CHU un réseau de télévision payant et un accès wifi gérés par une entreprise privée. Le tarif est dégressif au fur et à mesure de votre séjour. Certains services du CHU sont équipés d'un accès gratuit. Au centre gériatrique de Champmaillot, des postes de télévision équipent gratuitement les salles de repos. Vous pouvez retrouver toutes les informations sur les offres sur la chaîne AVISTEL de votre TV.



PRESTATIONS DIVERSES



■ LA LECTURE :

Un service de bibliothèque est assuré auprès des patients et du personnel du CHU par l'association Lire à l'Hôpital. Les bénévoles passent chaque semaine dans votre chambre et vous proposent gratuitement un choix de livres, bandes dessinées, revues, etc. Il vous sera indiqué dans le service le jour de leur passage.

Merci de penser à rendre ces prêts aux soignants, qui leur réservent une place pour les stocker jusqu'au prochain passage des bénévoles. Ainsi, ces derniers les récupèrent et les nettoient afin de les redonner à d'autres personnes.

■ VOTRE COURRIER :

Vous pouvez recevoir du courrier : le service postal du CHU se charge de le distribuer dans le service. Les recommandés, colis ou Chronopost sont apportés au lit du patient par le service postal. Si vous souhaitez envoyer du courrier, déposez-le, préalablement affranchi, auprès du cadre de santé du service.

Il existe également un point poste au Relais H de la maternité (ouvert de 10h à 17h).

■ LES MANDATS - RETRAITS D'ARGENT :

Pour les remises de mandats, les retraits d'argent ou les procurations, il faut faire appel au receveur de la poste le plus proche (La Poste Dijon-Mansard) en téléphonant au 3631 (suivre les instructions de la messagerie vocale).

■ RELAIS H :

Pour vos achats et la restauration, trois Relais H sont à votre disposition dans les halls A, C et Maternité. Vous y trouverez différents articles tels que presse, alimentation, cadeaux, recharges téléphoniques.

■ COIFFEUR :

Vous avez la possibilité de faire venir à vos frais un coiffeur ou un pédicure en vous renseignant dans le service d'hospitalisation. Au Centre gériatrique de Champmaillot, l'accès au salon de coiffure est désormais payant pour les résidents des services d'hébergement des personnes âgées dépendantes.

■ L'ÉCOLE :

À l'Hôpital d'Enfants, il existe un centre scolaire qui permet aux enfants de bénéficier de cours individualisés ou collectifs pendant leur hospitalisation. Les professeurs des écoles spécialisées et professeurs du second degré peuvent se déplacer dans les services autres que ceux de l'Hôpital d'Enfants.

■ LE DROIT DE VOTE :

Si vous êtes hospitalisé(e) lors d'un scrutin électoral, le vote par procuration est possible. Adressez-vous au cadre de santé pour tout renseignement ou rendez-vous sur <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R12675> afin d'accéder au formulaire CERFA n° 14952*03 de vote par procuration.





LA MAISON D'ACCUEIL HOSPITALIÈRE

- Vous êtes hospitalisé(e) au CHU Dijon Bourgogne, vos proches peuvent être hébergés à la Maison d'accueil hospitalière, pour vous accompagner et vous soutenir.
- Vous êtes en hospitalisation de jour, en traitement ambulatoire, en consultation ou bilan, vous pouvez être hébergé à la Maison d'Accueil Hospitalière, pendant votre parcours de soins, dans le cadre des hébergements Temporaires Non Médicalisés.

La MAH est ouverte 24 h/24 et 7j/7.

MAH : 12 rue de Cromois - 21000 Dijon - Tél. **03 80 65 70 40** - Courriel : **accueil@mahdijon.fr** - Site internet : **www.mahdijon.fr**.

La structure dispose de 58 chambres à 1, 2, 3 ou 4 lits - avec sanitaires privatifs et TV (dont 4 chambres Famille et 3 chambres PMR) et d'équipements adaptés (cuisine aménagée, salle de repas, salons, buanderies et parking gratuit).



L'Équipe de la MAH est à votre écoute dans un lieu chaleureux et convivial
Réservation au 03 80 65 70 40

Les documents
à fournir par
les familles :



- **Bulletin de situation**
- **Carte vitale**
- **Dernier avis d'imposition**

Les documents
à fournir par
les résidents-
patients :



- **Certificat médical* délivré par service de soins**
- **Bulletin de situation* délivré par le bureau des entrées**

Ces documents servent à établir un tarif adapté selon les revenus (37 € à 12 €) la nuitée, petit déjeuner compris (+ 12 € par personne dormant dans la même chambre). Certaines mutuelles peuvent rembourser le reste à charge.

* Pour le patient entrant dans le cadre du dispositif des Hébergements Temporaires Non Médicalisés (HTNM), son séjour ainsi que celui de son accompagnant est pris en charge par l'Assurance Maladie (cf. conditions avec le CHU et la MAH).

La MAH est gérée par une association loi 1901
Retrouvez toutes les informations sur www.mahdijon.fr

* L'hébergement du résident-patient est pris en charge par le CHU.



UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE À VOTRE ÉCOUTE

Les professionnels sont identifiés par **un badge indiquant leurs identité et fonction**. Durant votre séjour, n'hésitez pas à vous faire préciser qui intervient auprès de vous. Tous les personnels de l'établissement sont soumis aux règles du **secret professionnel**.

■ L'ÉQUIPE MÉDICALE

Elle est placée **sous la responsabilité d'un médecin chef de service**, assisté de praticiens hospitaliers et d'internes. L'un d'entre eux s'occupe plus particulièrement de vous. Il vous donne toutes les informations sur votre état de santé, sur les examens et traitements prescrits.

Il peut recevoir votre famille sur rendez-vous. En secteur maternité, le suivi des grossesses et l'accouchement sont réalisés par les gynécologues-obstétriciens et les sages-femmes.

■ L'ÉQUIPE SOIGNANTE

Le cadre de santé est chargé de la qualité des soins, du bon fonctionnement du service et assure le lien entre les différents intervenants. Vous pouvez lui soumettre vos interrogations et remarques.

L'infirmier ou l'infirmière exerce ses missions dans six domaines d'activité, en collaboration avec les différents professionnels du secteur de la santé et du secteur social :

- soutien et suppléance dans les actes de la vie quotidienne,
- accompagnement dans les différentes étapes de la vie,
- participation à des actions d'éducation, de prévention, de diagnostic et de traitement des maladies,
- promotion de la santé,
- participation à des activités de rééducation et de réadaptation,
- contribution à la recherche et à l'amélioration de la qualité et de l'efficacité des soins.

L'aide-soignant et l'auxiliaire de puériculture collaborent avec les infirmiers et les autres personnels de santé.

L'aide-soignant contribue au bien-être des patients, en les accompagnant dans tous les gestes de la vie quotidienne et en aidant au maintien de leur autonomie. En collaboration avec l'infirmier et sous sa responsabilité, l'aide-soignant assure auprès des patients des soins d'hygiène et de confort : toilette, repas, réfection des lits, accueil, installation et transfert des patients... Il transmet ses observations par écrit et par oral pour assurer la continuité des soins. L'auxiliaire de puériculture réalise des activités d'éveil et des soins visant au bien-être, à l'autonomie et au développement de l'enfant. Son rôle s'inscrit dans une approche globale et prend en compte la dimension relationnelle des soins ainsi que la communication avec la famille dans le cadre du soutien à la parentalité.

■ L'AGENT DES SERVICES HOSPITALIERS (ASH)

Il assure l'entretien des locaux et participe à la distribution des repas.

■ COLLABORENT ÉGALEMENT AUX SOINS ET PARTICIPENT À VOTRE PRISE EN CHARGE

- les personnels des services médico-techniques : manipulateur en radiologie, préparateur en pharmacie...
- l'équipe de rééducation : ergothérapeute, masseur-kinésithérapeute, diététicien, orthophoniste, pédicure, psychomotricien,
- le psychologue.

■ CONTRIBUENT AUSSI AU BON DÉROULEMENT DE VOTRE SÉJOUR

- les secrétaires médicales,
- les personnels des services administratifs, techniques et logistiques,
- les assistants sociaux,
- les brancardiers,
- les ambulanciers,
- les techniciens de laboratoire.

■ LES ÉTUDIANTS

Le CHU a une mission d'enseignement des pratiques professionnelles. À ce titre, vous êtes amené(e) à rencontrer des étudiants des différentes filières médicales et paramédicales. Ils travaillent sous la responsabilité des professionnels et sont également soumis au secret professionnel ; leur présence reste toutefois soumise à votre approbation.

■ INTERPRÈTE

Des prestations d'interprète pour les patients ne parlant pas français sont proposées au sein du CHU ; en cas de besoin, le cadre de santé du service peut vous renseigner.

Le CHU Dijon Bourgogne a signé une convention avec le Réseau sourds et santé Bourgogne afin de pouvoir accompagner davantage ses patients malentendants.

Les coordonnées sont : **Réseau Sourds et Santé Bourgogne**
1 Avenue Édouard-Belin - 21000 Dijon
Tél. : 03 80 38 18 10 - Port. : 06 66 75 04 93 -
Email : accueil.sourds@rspb.fr - Site : <http://rspb.fr/contact/>

■ LE SERVICE SOCIAL DES PATIENTS

Un assistant de service social est rattaché à chaque service de soin. Il est à votre disposition pour vous conseiller et vous accompagner dans vos démarches liées :

- aux répercussions de votre hospitalisation sur les plans administratif, financier, professionnel, familial...
- à votre sortie (aide à la vie quotidienne, recherche de structures d'accueil...).



Vous pouvez le ou la rencontrer en vous adressant au personnel du service ou en composant le numéro du secrétariat référent :

Secrétariats (en lien direct avec les assistants de service social)

■ Site François-Mitterrand :	03 80 66 93 83 / 03 80 66 93 84
■ Hôpital d'Enfants :	03 80 29 31 83
■ Pédiopsychiatrie :	03 80 66 92 42
■ Centre Ressources Autisme :	03 80 29 54 19
■ Centre de Génétique :	03 80 29 53 13
■ Maternité :	03 80 29 37 02
■ Centre de Planification :	03 80 29 33 60
■ Centre de Rééducation et Réadaptation :	03 80 66 92 42
■ Centre Gériatrique de Champmaillot :	03 80 29 37 95
■ Hôpital de Jour :	03 80 29 37 95
■ USP La Mirandière :	03 80 29 56 56
■ Psychiatrie :	03 80 29 30 35
■ CATTp OSIRIS (Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel) :	03 80 67 11 02
■ Centre de jour Victor Hugo :	03 80 41 54 68
■ UCC (Unité CHU-CHARTREUSE) :	03 80 29 37 71
■ CMP Is-Sur-Tille :	03 80 95 32 31

Cadre socio-éducatif du Service Social des Patients **03 80 29 32 21**

Secrétariat du cadre **03 80 28 12 35**

VOS MÉDICAMENTS

Pour votre sécurité, l'équipe soignante vous demandera la composition de votre traitement habituel. Ainsi les médecins le prescriront et s'assureront avec les pharmaciens de la compatibilité de tous vos traitements.

Prendre d'autres traitements que ceux prescrits et administrés par les professionnels de notre établissement pourrait vous exposer à de graves interactions médicamenteuses.

Aussi, nous vous prions de remettre au personnel soignant tous les médicaments personnels que vous avez apportés avec vous. (Ils vous seront restitués à votre sortie).

Nous demandons également à votre famille de ne pas vous apporter de médicament sans en informé l'équipe soignante.

LA SÉCURITÉ DE VOS BIENS



Malgré toute notre attention, des vols peuvent être commis dans l'enceinte de l'établissement. Lorsque vous quittez votre chambre pour un examen ou une promenade, pensez à fermer votre vestiaire à clef et prendre la clef avec vous.

Il vous est conseillé de NE PAS GARDER AVEC VOUS votre argent ou autres moyens de paiement, vos objets de valeur et vos bijoux. Si vous ne pouvez pas les laisser à votre domicile ou les confier à l'un de vos proches, vous pouvez les déposer au guichet unique ou bureau des entrées concerné par votre séjour.

Reportez-vous à la plaquette d'information "Les effets personnels et valeurs du patient hospitalisé".

Malgré ces recommandations, si vous souhaitez conserver avec vous vos objets de valeurs, **la responsabilité de l'établissement ne pourra pas être engagée en cas de perte, vol ou détérioration.**

Si vous possédez des lunettes ou prothèses (dentaire ou auditive), il est conseillé d'apporter un étui ou une trousse pour les ranger. Attention, veillez à ne pas les laisser sur votre plateau repas.

CULTES

■ AUMÔNERIES

La mission essentielle de l'aumônerie est d'**assurer une présence aux patients et à leurs proches**. L'aumônerie assure sa mission en proposant accompagnement, prière, célébrations et sacrements. Elle est animée par des aumôniers, religieux et laïcs, avec la collaboration d'une équipe de bénévoles.

■ AUMÔNERIE CATHOLIQUE

Site François-Mitterrand et Centre de Rééducation et de Réadaptation - Tél. : 03 80 29 33 08 (répondeur).

En cas d'urgence, portable : 06 87 95 31 16 ou 07 86 36 05 64

Champmaillot - Tél. : 03 80 29 54 92 (répondeur).

En cas d'urgence, portable : 06 30 14 83 81

■ **AUMÔNERIE MUSULMANE** - Portable : 06 17 93 14 98

■ **AUMÔNERIE ISRAËLITE** - Tél. : 03 80 67 50 98
ou 03 80 66 46 47

■ **AUMONERIE PROTESTANTE** - Tél. : 03 80 66 93 75

■ AUMÔNERIES D'AUTRES CONFESSIONS

Le cadre de santé et/ou un aumônier peuvent vous aider à contacter un représentant de votre culte. Un document d'information plus complet est disponible sur demande dans les services.

■ SALLE OMNICULTE

Un espace de recueillement omniculte est à votre disposition 24h sur 24h. Il se trouve au rez-de-chaussée de l'hôpital François-Mitterrand, hall A à proximité du Relais H. Cette salle est ouverte à tous, croyants ou non, pour un temps de recueillement, de silence ou de prière de toutes confessions. La chapelle se situe 3 bd Jeanne d'Arc.

Pour les lieux et horaires de célébrations, merci de prendre directement contact avec les aumôniers.





TABAC, ALCOOL... PARLEZ-EN AUX ÉQUIPES SOIGNANTES

L'hôpital est un lieu de soins non-fumeur réglementé (décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006). Si vous êtes fumeur(fumeuse), une évaluation de votre consommation de tabac sera effectuée à votre arrivée dans le service. Une aide spécifique et individualisée pourra vous être proposée afin d'interrompre ou de réduire votre consommation pendant votre séjour.

L'ESPACE ASSOCIATIONS SANTÉ

Tenu par plusieurs associations membres de France Assos Santé, l'espace Associations santé a pour objectif de :

- Vous transmettre tout type d'information en lien avec vos droits en tant qu'usagers
- Vous accompagner dans vos démarches au sein du CHU (réclamations, plaintes...)

L'espace Associations Santé est situé dans le hall A de l'hôpital François Mitterrand.
Vous pouvez le contacter en appelant le **03 80 66 90 90** ou par mail espace-assos-sante@chu-dijon.fr
N'hésitez pas à laisser un message et vous serez contacté rapidement.



Côte-d'Or

Comment nous contacter sans vous déplacer ?



Compte ameli, forum ameli
ou rendez-vous téléphonique :
découvrez nos services
pour faciliter vos démarches.



11650 - Photo istudat/istudat/istudat

ameli.fr



**l'Assurance
Maladie**


**MINISTÈRE
DE LA SANTÉ
ET DE LA PRÉVENTION**
*Liberté
Égalité
Fraternité*


**santé
famille
retraite
services**

Partez à la conquête d'un nouvel espace pour votre santé.

Mon espace santé est un carnet de santé numérique, interactif et sécurisé dont chacun bénéficie désormais pour participer au suivi et à la préservation de sa santé. Dans Mon espace santé vous allez pouvoir ranger toutes vos informations médicales, échanger avec vos professionnels de santé via une messagerie confidentielle et bientôt explorer de nombreux autres services et applications utiles pour votre santé.

**Rendez-vous dès maintenant sur monespacesante.fr
ou téléchargez l'application.**



**mon
ESPACE
SANTÉ**

VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.



QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

CERTIFICATION ET INDICATEURS QUALITÉ ET HYGIÈNE

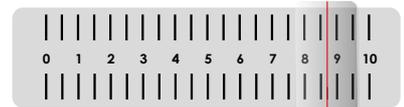


Dans le cadre de la procédure nationale de certification des établissements de santé conduite par la Haute autorité de santé (HAS), **le CHU Dijon Bourgogne est visité tous les quatre ans par des experts indépendants en charge d'évaluer la qualité et la sécurité des prestations réalisées par l'établissement.** Suite à la dernière visite d'experts, le CHU Dijon Bourgogne a été certifié au niveau B par la HAS, obtenant ainsi le second rang le plus élevé dans la hiérarchie des notations. Cette décision récompense l'implication de tous les professionnels de santé et reconnaît le haut niveau des soins délivrés ainsi que la démarche d'amélioration continue mise en œuvre par l'établissement.

De plus, le CHU Dijon Bourgogne participe tous les ans aux relevés des Indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins (IQSS) ainsi que pour la lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN). Les résultats obtenus sont affichés au sein de l'établissement et disponibles sur Internet, sur le site du CHU : www.chu-dijon.fr/usagers-patients/qualite-securite-soins ainsi que sur le site **QualiScope** de la Haute autorité de santé.

Les informations issues de ces dispositifs servent de base au programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins de l'établissement.

TRAITEMENTS DE LA DOULEUR



La douleur est une expérience individuelle et, de ce fait, complexe à partager, à évaluer et parfois à traiter. On peut caractériser la douleur par son profil évolutif :

- **la douleur aiguë** est un symptôme déclenché par le système nerveux pour alerter l'organisme d'un dysfonctionnement.
- **la douleur chronique** dure depuis plus de trois mois et est considérée comme une maladie à part entière.

Le traitement de la douleur aiguë est souvent lié au traitement de la cause qui l'a générée. Dans chaque service du CHU, les équipes soignantes sont sensibilisées et formées pour vous fournir les solutions les plus adaptées à votre cas (traitement de la cause, médicaments).

■ PRÉVENIR, TRAITER OU SOULAGER VOTRE DOULEUR EST POSSIBLE

Le traitement de la maladie douloureuse chronique est plus complexe. Pour y faire face, une structure spécifique de consultation externe (Centre d'évaluation et de traitement de la douleur - CETD) est disponible au CHU. Médecins, infirmières, psychologue, assistante sociale mettent en œuvre des traitements multiples tels que médicaments, stimulation antalgique (TENS), laser haute énergie, hypnose éricksonienne, thérapie par les mouvements oculaires (EMDR) pour n'en citer que quelques-uns. Ces traitements se renforcent les uns et les autres pour obtenir le meilleur résultat possible. Le suivi est assuré par votre médecin référent dans le service. Vous devrez fournir une demande de votre médecin qui restera ainsi informé des avis thérapeutiques qui vous seront proposés. Le Comité de lutte contre la douleur (CLUD) développe et diffuse la culture antidouleur au sein de l'établissement.

Pour contacter le CETD (douleur chronique), appelez le **03 80 29 30 97** du lundi au vendredi.

Le Contrat Douleur est disponible en téléchargement sur le site du CHU :

<https://www.chu-dijon.fr/usagers-patients/espace-info-sante/centre-devaluation-traitement-douleur>

Informations complémentaires sur le site <http://www.douleurchronique.fr/>



LES SOINS PALLIATIFS

L'accès aux soins palliatifs est un droit, **selon la loi n° 99-447 du 09 juin 1999**. Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus pratiqués par une équipe interdisciplinaire, en institution ou à domicile et concernent les patients atteints de maladie grave, chronique, évolutive ou terminale, quel que soit leur âge. Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage. Ils comprennent également une dimension de formation et de soutien des professionnels et des bénévoles.

Les professionnels de santé peuvent solliciter les équipes mobiles de soins palliatifs adultes et pédiatriques (respectivement EMSP et Virgule) pour évaluer la situation du patient, aider à l'élaboration du projet de soins, soutenir la réflexion d'équipe, ou encore préparer une éventuelle admission à l'Unité de Soins Palliatifs (USP).

L'hospitalisation à l'USP est réservée aux patients en situation complexe, soit pour un séjour temporaire (prise en charge d'un symptôme réfractaire ou séjour de répit pour épuisement familial ou d'équipe), soit pour un accompagnement de fin de vie. L'intervention des différentes équipes vise à diffuser et développer la culture palliative auprès de l'ensemble des acteurs de santé et de la société civile, conformément aux différents plans ministériels.

DONS D'ORGANES ET TISSUS

■ POURQUOI DONNER SES ORGANES ET SES TISSUS ?

Il existe plusieurs maladies pour lesquelles la seule solution de traitement consiste à remplacer l'organe atteint : c'est la greffe. Les possibilités de transplantation sont malheureusement très insuffisantes au regard du nombre de patients inscrits sur liste d'attente de greffe. Le don est un geste de générosité et de solidarité.

■ QUE DIT LA LOI ?

Nous sommes tous donneurs sauf si nous faisons savoir de notre vivant que nous ne voulons pas être donneur.

C'est ce qu'on appelle le consentement présumé. L'absence d'expression du refus vaut acceptation. Si vous êtes opposé(e) au don de vos organes et tissus (cornées, peau, vaisseaux, valves cardiaques) en totalité ou en partie après votre mort, vous devez le faire savoir.

Ce refus peut être exprimé selon trois modalités :

- **Principalement par inscription sur le registre national des refus** ; cette inscription peut se faire soit sur papier libre, soit en téléchargeant le formulaire sur le site :

www.dondorganes.fr, soit en ligne sur le site **www.registrenationaldesrefus.fr**. Cette demande doit être adressée à l'Agence de la Biomédecine accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité.

- **Par écrit sur papier libre** : ce document doit comporter votre nom, prénom, date et lieu de naissance et doit être daté et signé par vos soins. Ce document doit être confié à un proche.
- **Par oral auprès de l'un de vos proches** ; dans ce cas votre proche averti devra retranscrire par écrit le contexte et les circonstances de l'expression du refus.

A noter : votre profil Mon espace santé vous permet d'accéder aux informations sur le don d'organes.

Avant d'envisager tout prélèvement, l'équipe médicale consulte le registre national des refus. Si le défunt n'est pas inscrit, l'équipe médicale vérifie auprès des proches que le défunt n'avait pas de son vivant fait valoir un refus.

- **Une plaque commémorative en hommage aux donneurs et à leurs proches** se trouve dans la cour d'honneur (sur le parvis face à l'entrée du hall B).

- **Pour plus de renseignements**, vous pouvez vous adresser auprès de l'équipe de la Coordination hospitalière de prélèvement du CHU au **03 80 29 36 20**.



LA SÉCURITÉ DE VOTRE IDENTITÉ

■ LE BRACELET D'IDENTIFICATION

Pour votre sécurité, un bracelet d'identification sera posé, généralement à votre poignet. Il comporte uniquement les informations liées à votre identité. Soyez attentif à l'exactitude des informations qu'il comporte.

Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement avant la réalisation d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil.

Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé(e) sur votre identité, y compris dans le cadre des contrôles systématiques aux blocs opératoires : ce contrôle fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre prise en charge. Vous porterez ce bracelet jusqu'à votre sortie.

Vous avez la possibilité de refuser le port de ce bracelet en informant le personnel soignant de l'unité qui vous le propose. Ce refus sera consigné dans votre dossier.

INFORMATION CONFIDENTIALITÉ ANONYMAT PERSONNE DE CONFIANCE



■ INFORMATION

Les médecins et les personnels soignants vous apportent des informations sur votre état de santé, les soins et les traitements prodigués. N'hésitez pas à leur poser des questions, à dialoguer avec eux.

À votre sortie, le médecin du CHU informera par courrier votre médecin traitant sur les circonstances de votre hospitalisation et de ses suites, et pourrait aussi alimenter votre Dossier médical partagé (DMP).

■ CONFIDENTIALITÉ

Les professionnels de santé du CHU assurent l'information à votre famille, dans le respect des règles déontologiques et du secret professionnel.

Vous pouvez demander qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence au CHU ou sur votre état de santé ; dans ce cas, signalez le, dès le début de votre séjour.



■ ANONYMAT

Vous avez la possibilité de demander le secret de votre accouchement et/ou de votre identité (accouchement sous anonymat). À la Maternité, le psychologue, l'assistant social et la sage-femme sont présents pour vous assister.

■ PERSONNE DE CONFIANCE

La loi vous offre la possibilité de désigner une "personne de confiance" qui peut être un parent, un proche ou un médecin traitant. Un formulaire vous sera remis à cet effet dans le service.

Il est important de désigner votre personne de confiance et de remettre le formulaire prévu à cet effet aux soignants du service. La "personne de confiance" peut être (ou non) différente de la "personne à prévenir" que vous avez désignée lors de votre admission dans l'établissement :

- la **"personne de confiance"** peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle joue donc, **avec votre accord**, un rôle de soutien, de conseil et d'appui.
- dans le cas où votre état de santé ne permettrait plus d'exprimer votre volonté, la **"personne de confiance"** sera tenue informée en priorité et sera consultée par l'équipe médicale.

NB : pensez à mettre les coordonnées de votre personne de confiance dans votre espace personnel Mon espace santé.



LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Toutes les informations concernant les patients font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et désormais par le **Règlement Général sur la Protection des Données** n°2016/679 applicable en France depuis le 25 mai 2018.

Dans le domaine médical, les données relatives à la santé des personnes ont un niveau de sensibilité particulier justifiant une utilisation plus encadrée. Il s'agit de "données relatives à la santé physique ou mentale, passée, présente ou future, d'une personne physique (y compris la prestation de services de soins de santé) qui révèlent des informations sur l'état de santé de cette personne" (définition issue de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

■ VOS DONNÉES COLLECTÉES

En arrivant au CHU Dijon Bourgogne, diverses catégories de données personnelles peuvent être collectées : données d'identification, données de santé ainsi que l'ensemble des données pertinentes relatives à votre prise en charge.

■ UTILISATION DE VOS DONNÉES POUR LES SOINS

Vos données servent à organiser et piloter votre parcours de soins afin de garantir la sécurité et la qualité de vos soins. Leur collecte permet la gestion administrative de votre dossier médical, votre prise en charge et la communication avec votre médecin traitant.

Vos données médicales sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable du service dans lequel vous avez reçu des soins ou du praticien qui a constitué le dossier médical.

Certaines de vos données peuvent être transmises à des tiers autorisés (CNAM, ARS, organismes complémentaires...) et à nos prestataires de services techniques et sous-traitants intervenant pour le compte et sur les instructions du CHU Dijon Bourgogne.

Toutes ces données sont protégées par le secret professionnel.

■ UTILISATION DE VOS DONNÉES POUR LA RECHERCHE ET LES ÉTUDES

Vos données peuvent être utilisées pour la recherche, l'analyse d'activité, ou des études dans le domaine de la santé, par l'équipe de soins ou par d'autres professionnels dûment habilités sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement. Ces études s'inscrivent dans un cadre réglementaire précis que le CHU s'engage à respecter.

Vous pouvez à tout moment exprimer votre opposition à cette utilisation des données.

■ CONSERVATION DE VOS DONNÉES

Vos données seront conservées pendant 20 ans à compter du dernier passage (séjour ou consultation externe au sein de l'établissement). Toutefois, si la durée de conservation de votre dossier s'achève avant votre 28^{ème} anniversaire, votre dossier est conservé jusqu'à cette date (le 28^{ème} anniversaire). En cas de décès du patient, son dossier est conservé 10 ans à compter de cette date.

Dans le cadre d'une politique régionale de coopération entre les établissements hospitaliers, les identités des patients sont hébergées sur un serveur d'identité régional, afin de permettre un meilleur suivi tout au long du parcours de soin. Le reste de vos données personnelles, notamment vos données de santé, sont hébergées au CHU Dijon Bourgogne ou chez un prestataire présentant des garanties suffisantes permettant d'assurer la protection des données.



■ VOS DROITS

Sous certaines conditions réglementaires, vous disposez d'un droit d'accès à vos données, d'un droit de rectification des données vous concernant et étant inexactes, d'un droit à la limitation du traitement et d'un droit d'opposition pour refuser l'utilisation de vos données.

Ces droits peuvent être exercés auprès du médecin qui vous prend en charge ou par voie postale à l'adresse suivante : Direction Générale, Délégué à la protection des données, 1 Boulevard Jeanne- d'Arc, BP 77908, 21079 Dijon cedex ou par e-mail : dpo@chu-dijon.fr

En cas de désaccord persistant concernant vos données, vous avez le droit de saisir la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

■ MON ESPACE SANTE

Depuis 2022, chaque Français dispose d'un profil "Mon espace santé". Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de chacun.

Afin de participer efficacement à votre prise en charge, le CHU Dijon Bourgogne alimentera votre profil Mon espace santé en y déposant vos documents utiles à la prévention, la continuité et la coordination de vos soins. Vous pouvez vous y opposer pour un motif légitime auprès du médecin qui vous prend en charge. Vous pouvez gérer la confidentialité de vos données (par ex. masquer un ou tous vos documents, bloquer des professionnels de santé, ou clôturer Mon espace santé) sur www.monespacesante.fr. Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez consulter la FAQ disponible sur www.monespacesante.fr/questions-frequentes ou appeler le support Mon espace santé au 3422 (service gratuit + prix appel).

A noter : les patients qui disposaient d'un DMP (dossier médical partagé) et qui activent leur espace personnel sur Mon espace santé pourront y retrouver les données de leur DMP.



LA RECHERCHE

Pour être mené à bien, un projet de recherche clinique doit au préalable obtenir l'autorisation d'un Comité de Protection des Personnes et de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (ANSM) le cas échéant.

Il existe différents types de recherches cliniques sur la personne définis dans les textes législatifs. Ces recherches se différencient par la présence ou non d'une intervention différente de la pratique médicale habituelle, par le niveau de risques encouru par la personne qui y participe, par l'utilisation ou non d'un médicament ou d'un dispositif médical.

On distingue principalement :

- Les recherches interventionnelles qui comportent une intervention sur la personne non justifiée par sa prise en charge habituelle (catégorie 1). Cette catégorie concerne les recherches sur les médicaments, sur les dispositifs médicaux et les dispositifs médicaux de diagnostic in vitro, les produits biologiques (produits sanguins, préparation de thérapie cellulaire...), les essais de thérapie génique, les essais ne portant pas sur des produits de santé, comme par exemple les essais sur des actes chirurgicaux.
- Les recherches interventionnelles qui ne comportent que des risques et des contraintes minimales pour la personne (catégorie 2). Une liste de ces contraintes a été publiée par les autorités de santé.
- Les recherches non interventionnelles (catégorie 3) qui ne comportent aucun risque ni contrainte, dans lesquelles le soin et le traitement sont habituels.

Toutes les recherches impliquant une personne doivent obtenir un avis favorable d'un Comité de Protection des Personnes (CPP) avant leur mise en œuvre. De plus, pour les recherches interventionnelles, il est indispensable d'obtenir une autorisation de l'Agence Nationale de Sécurité des médicaments et des produits de santé (ANSM). L'ANSM se prononce au regard de la sécurité des personnes par rapport à la qualité, la sécurité et les conditions d'utilisation du produit objet de la recherche ainsi que des modalités de surveillance des personnes.

En fonction du type de recherche, le consentement peut être formalisé de différentes façons :

- Pour les recherches interventionnelles (catégorie 1) qui comportent une intervention sur la personne non justifiée par sa prise en charge habituelle : le consentement doit être donné par écrit, c'est à dire qu'un document doit être signé.
- Pour les recherches interventionnelles qui ne comportent que des risques et des contraintes minimales pour la personne (catégorie 2) : le consentement doit être demandé à la personne, mais il n'est pas obligatoire de le formaliser par écrit, il doit néanmoins être documenté dans le dossier médical du patient.
- Pour les recherches non interventionnelles qui ne comportent aucun risque ni contrainte, dans lesquelles le soin et le traitement sont habituels : seule la non opposition du patient à l'utilisation de ses données est recherchée et documentée dans son dossier médical.





Pour les recherches n'impliquant pas la personne humaine, l'information du patient est également nécessaire.

Les traitements de données personnelles recueillies dans le cadre d'un projet de recherche sont réalisés de manière non identifiante et ont pour seule finalité la réalisation de la recherche. La durée de conservation des données, conformément aux Bonnes Pratiques Cliniques, est de 15 ans à compter de la fin de participation du dernier patient.

Les professionnels du CHU, appelés à mettre en œuvre des traitements de données à caractère personnel, ainsi que ceux ayant accès aux données sur lesquelles portent lesdits traitements, sont astreints au secret professionnel.

Une note d'information présentée lors de leur première consultation au titre du projet de recherche précise ces dispositions.

Les données personnelles peuvent également être communiquées à des équipes médicales et scientifiques et à des registres épidémiologiques de population à des fins de

collaborations de recherche. Les données, anonymisées ou non, sont transmises dans le respect de la réglementation en vigueur, et notamment conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Les personnes qui participent, en tant que volontaires sains ou patients, à des projets de recherche, peuvent suspendre leur consentement à la recherche.

De même, ils disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition (ainsi que d'un droit à la portabilité des données uniquement lorsque le consentement du patient est demandé), qu'elles peuvent exercer auprès du médecin investigateur qui leur propose l'étude.

Pour plus d'informations relatives à la protection de vos données personnelles, vous pouvez contacter la Délégation à la Recherche Clinique et l'Innovation (DRCI) par mail : recherche@chu-dijon.fr ou par téléphone : 03 80 29 50 13.

Pour aller plus loin, vous pouvez consulter le site : www.notre-recherche-clinique.fr

Vous retrouverez les projets de recherche utilisant des données et/ou des échantillons issus du soin sur le site internet du CHU: www.chu-dijon.fr/recherche-innovation/entree-patient-0



VOS DROITS ET DEVOIRS À L'HÔPITAL

L'ACCÈS À VOTRE DOSSIER

■ VOTRE DOSSIER COMPREND TROIS VOILETS : ADMINISTRATIF, MÉDICAL ET SOIGNANT

Votre dossier médical recense les informations relatives à vos antécédents médicaux, votre état de santé, les résultats et les conclusions des examens cliniques, radiologiques, et de laboratoire pour les soins dispensés au CHU.

Les éléments du dossier administratif qui permettent de vous identifier sont adjoints au dossier médical, de même que le dossier de soins. L'ensemble de ce dossier est conservé par l'hôpital à l'issue de votre hospitalisation durant 20 ans (sauf exceptions vues dans la partie "Le Règlement général sur la protection des données").

Le droit d'accès au dossier médical est renforcé par l'article 15 du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et l'article L.1111-7 du Code de la Santé publique. Il s'agit, pour la personne concernée par la collecte de ses données de santé, de demander qu'elles lui soient communiquées directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne à cet effet. Le patient peut également mandater une tierce personne pour l'exercice de ce droit. L'absence de telle mesure ne fait pas obstacle à la communication des informations. L'ayant droit d'une personne décédée ou le mandataire judiciaire à la protection des majeurs, sous certaines conditions, ont également la qualité pour effectuer la démarche.

La demande de communication de votre dossier doit être formulée par écrit, avec les dates d'hospitalisation et noms des services concernés par votre demande auprès du Service central des archives médicales (SCAM) - 14 rue Gaffarel

- Bât.23F - BP 77908 - 21 079 Dijon cedex ou auprès du médecin chef du service où vous avez été hospitalisé(e).

Un formulaire de demande de communication de documents

médicaux est également à votre disposition sur le site du CHU : www.chu-dijon.fr, rubrique "**USAGERS ET PATIENTS/ VOS DROITS VOS DEVOIRS/ACCES A VOTRE DOSSIER**" ainsi qu'un numéro de téléphone : **03 80 28 14 36** et un email : dossier.patient@chu-dijon.fr. Vous pouvez également contacter le Délégué à la protection des données à l'adresse suivante : Direction générale, Délégué à la protection des données, 1 bd Jeanne d'Arc, BP 77908, 21 079 Dijon cedex ou par email : dpo@chu-dijon.fr Votre demande doit être accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité. Pour vous accompagner dans la lecture de votre dossier, vous avez la possibilité de désigner un médecin (votre médecin traitant par exemple). Dans ce cas, merci de communiquer ses coordonnées.

En retour, le CHU Dijon Bourgogne vous communique votre dossier médical au plus tard dans les 8 jours suivant la demande et au plus tôt - compte tenu du délai de réflexion prévu par la loi dans l'intérêt de la personne - dans les 48 h. Si les informations remontent à plus de cinq ans, le délai est porté à 2 mois (article L.1111-7 du code de la santé publique). Les copies et l'envoi des documents font l'objet d'une facturation au tarif en vigueur.

Afin de participer efficacement à votre prise en charge, le CHU Dijon Bourgogne alimentera votre profil Mon espace santé en y déposant vos documents utiles à la prévention, la continuité et la coordination de vos soins. Vous pouvez vous y opposer pour un motif légitime auprès du médecin qui vous prend en charge.

Vous pouvez gérer la confidentialité de vos données (par exemple : masquer un ou tous vos documents, bloquer des professionnels de santé ou clôturer Mon espace santé) sur www.monespacesante.fr. Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez consulter la FAQ disponible sur www.monespacesante.fr/questions-frequentes ou appeler le support Mon espace santé au 3422 (service gratuit + prix appel).



L'ESPACE ÉTHIQUE

Le CHU, soucieux du respect des personnes, développe une réflexion éthique.

Celle-ci prend la forme de groupes de réflexion au sein de services concernés par des situations particulièrement délicates : fin de vie, refus de soin, restriction des libertés. La réflexion éthique fait aussi l'objet d'un travail au niveau de tout l'établissement, avec des thématiques spécifiques telles que la bientraitance et la réflexion sur les évolutions des connaissances scientifiques.

CONNAÎTRE VOS DROITS

Les professionnels du CHU s'engagent à respecter la Charte de la Personne hospitalisée, du 2 mars 2006. Vous pouvez consulter le résumé de la Charte de la Personne Hospitalisée page 41 de ce livret d'accueil.

■ VOS RÉCLAMATIONS

Si un problème se pose durant votre séjour, n'hésitez pas à en parler avec les responsables médicaux et infirmiers du service.

- En cas de contestation, vous pouvez aussi contacter (oralement en cas d'urgence ou par écrit) :

Le Service des Droits des Patients

Tél. : 03 80 29 53 98

**1 bd Jeanne d'Arc - BP 77908 - 21 079 Dijon cedex
service.droitsdespatients@chu-dijon.fr**

- **Vous pouvez être mis(e) en relation avec un médiateur :**

Si vous rencontrez des difficultés avec l'équipe médicale ou soignante, les médiateurs médical et non médical se tiennent à votre disposition pour vous apporter des

éléments d'information et vous orienter. Il existe deux médiateurs : le médiateur médecin et le médiateur non médecin. L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels. Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical, le médiateur médecin sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin.

Le Médiateur Médical : **03 80 29 53 98**

Le Médiateur non Médical : **03 80 29 39 91**

- **Les Représentants des usagers :**

03 80 66 90 90 (en laissant un message)

ou **espace-assos-sante@chu-dijon.fr**

Les représentants des usagers ont pour rôle de défendre et de veiller au respect des droits des usagers du système de santé. Ils agissent principalement pour garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers du système de santé.

Représentants des usagers :

M. Christian DECOMBARD

M. Armand FAGES

Mme Dominique LOIZELET

M. Emmanuel BODOIGNET

Vous pouvez les contacter par France Asso Santé 2, rue des Corroyeurs – Boîte FF6, 21000 Dijon, Tél. : **03 80 49 19 37**,
bourgogne-franche-comte@france-assos-sante.org

- **Pour toute question relative à la protection de vos données** à caractère personnel ou en cas de difficulté sur l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données du GHT 21-52 à l'adresse suivante : Direction générale, Délégué à la protection des données, 1 Boulevard Jeanne d'Arc, BP 77908, 21079 Dijon cedex ou par email : **dpo@chu-dijon.fr**



LA COMMISSION DES USAGERS

La Commission des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. La Commission des Usagers participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité des soins. Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formulées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données.

En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier. Vous pouvez saisir la Commission des usagers - Service des Droits des Patients - 1 bd Jeanne d'Arc - BP 77 908 - 21 079 Dijon cedex.

VOS OBLIGATIONS ET CELLES DE VOS PROCHES

■ Pour préserver votre repos et celui de votre voisinage :

- évitez les visites en groupe,
- modérez le son de vos appareils radio et télévision.

■ Informez vos visiteurs qu'il est interdit :

- de fumer,
- d'apporter des boissons alcoolisées et des aliments contraires à votre régime.

■ Demandez à vos visiteurs :

- de prendre connaissance des modalités (nombre de personnes autorisées) et des horaires de visites
- de se renseigner auprès du cadre de santé du service avant d'apporter des fleurs ou des plantes.

Pour faciliter le travail quotidien des personnels du CHU, il peut être demandé à vos visiteurs de bien vouloir se retirer de la chambre. Dans votre intérêt, respectez les consignes d'hygiène (lavage des mains, port du masque). Les pourboires et gratifications sont interdits dans le CHU.

RECOMMANDATIONS

■ SÉCURITÉ INCENDIE

En cas d'incendie, informez immédiatement le personnel du service, qui a reçu une formation adaptée conformément à la réglementation en vigueur. Les consignes de sécurité et les plans d'évacuation sont affichés dans chaque service : consultez-les !



■ HÔPITAL SANS TABAC

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans l'enceinte du CHU. L'hôpital a mis en place une politique volontariste de prévention du tabagisme, en direction des patients, des visiteurs et des personnels. C'est la raison pour laquelle il est strictement interdit de fumer dans les locaux (chambres, halls...) et espaces extérieurs, ainsi qu'à proximité des entrées des bâtiments. Par ailleurs, le service d'addictologie ainsi que plusieurs autres services (pneumologie et maternité notamment) proposent aux patients et à l'ensemble du personnel du CHU des consultations spécialisées d'aide à l'arrêt du tabac.



Dans le cadre du plan Vigipirate, pour votre sécurité et celle de tous les occupants, veuillez signaler au personnel du CHU toute situation ou comportement que vous jugerez suspect, soit directement aux personnels soignants, soit au PC sécurité du CHU au 03 80 29 51 10. Trois niveaux d'alerte Vigipirate ont été définis par le gouvernement. Au moment de l'impression de ce livret en 2023, la Côte-d'Or est placée au niveau 2 sur 3. Le niveau d'alerte étant susceptible d'évoluer à tout moment, nous vous remercions d'adapter votre niveau de vigilance en conséquence.



VOTRE SORTIE / PRISE EN CHARGE DE VOTRE TRANSPORT

QUATRE SITUATIONS SONT POSSIBLES :

■ VOUS RENTREZ À VOTRE DOMICILE

Lorsque votre état de santé ne requiert plus votre maintien dans l'établissement, la sortie est prononcée sur avis médical. Avant de partir, n'oubliez pas de vous présenter au guichet unique ou bureau des entrées pour signaler votre sortie.

Il vous sera remis les bulletins de situation dont vous avez besoin pour justifier de votre hospitalisation et à envoyer à la CPAM pour votre arrêt de travail.

Le paiement des frais restant à votre charge pourra également vous être demandé.

INFORMATIONS DE L'ASSURANCE-MALADIE

Selon votre situation médicale, lors de votre sortie d'hospitalisation vous pouvez bénéficier de l'accompagnement d'un conseiller de l'Assurance-maladie qui organisera vos rendez-vous avec les professionnels de santé libéraux et préparera votre retour à domicile. Ce service proposé par l'Assurance-maladie est baptisé "PRADO". Pour plus d'informations : www.ameli.fr

■ VOUS ÊTES TRANSFÉRÉ(E) DANS UN AUTRE ÉTABLISSEMENT

Notre établissement se charge des formalités de votre transfert. L'assistant(e) social(e) du service peut vous aider.

■ VOUS SORTEZ CONTRE AVIS MÉDICAL

Dans votre intérêt, vous ne devez quitter l'établissement qu'après l'avis favorable de l'équipe médicale. Cependant, si vous décidez de ne pas tenir compte de cet avis et que vous

envisagez une sortie prématurée, vous devez remplir une attestation précisant que vous avez pris connaissance des risques encourus (imprimé remis par le cadre de santé). Si vous refusez de signer ce document, un procès-verbal de refus sera établi.

■ VOUS POUVEZ BÉNÉFICIER D'UNE PERMISSION DE SORTIE DE 48 H

Si votre état de santé le permet et sous réserve d'un avis médical favorable. Dans la limite des 48 heures autorisées, la chambre est gardée en votre absence et ne sera pas facturée.

• LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE TRANSPORT

Votre transport est subordonné à une prescription médicale. Le médecin détermine le mode de transport adapté en fonction de votre état de santé (ambulance, VSL, taxi, transport en commun, voiture particulière...). Vous pouvez faire appel à la société d'ambulance ou de taxis de votre choix, sauf dans le cas où le transport est à charge de notre établissement (transport à destination d'un autre établissement sauf d'un EHPAD). **Attention, les transports qui ne sont pas à charge** de notre établissement ne sont pas systématiquement remboursables ou pas en totalité. Ils nécessitent parfois une procédure d'accord préalable auprès de votre caisse d'Assurance-maladie qui donnera ou non un accord selon les cas. Pour plus d'informations : www.ameli.fr Selon votre situation, le cadre de santé et l'assistant(e) social(e) du service vous donneront les informations nécessaires pour l'organisation et la prise en charge de votre transfert.

• AIDE À DOMICILE

Si vous avez plus de 60 ans et que vous avez besoin d'une aide à domicile à votre retour, rapprochez-vous de l'assistante(e) social(e) du service avant votre sortie.



Dijon • Métropole • 21

Sortez d'hospitalisation, En toute sérénité

Association Dijonnaise de services à la personne depuis 1956
L'expertise à votre service – simplicité - rapidité



-50%
de réduction
et/ou de crédit
d'impôts*



La FEDOSAD, c'est aussi un service de portage de repas à Domicile en partenariat, Des Accueils de Jour Autonomes ou Itinérant, EHPAD, Halte Répît, Plateforme de Répît Alzheimer...



La FEDOSAD
vous garantit **continuité**
& **complémentarité** de services
à VOTRE domicile

Demandez une évaluation gratuite, sans engagement au

03 80 73 92 92

FEDOSAD - 15/17 av. Jean Bertin 21000 DIJON - www.fedosad.fr

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Les enquêtes de satisfaction sont désormais dématérialisées.

C'est pourquoi, vous êtes invité(e) à nous communiquer votre email. Celui-ci sera utilisé conformément à la réglementation en vigueur (RGPD, CNIL).

Le CHU Dijon Bourgogne participe à l'enquête de satisfaction nationale E-SATIS : elle mesure la satisfaction des patients hospitalisés sur différentes composantes de la prise en charge. Cette enquête a lieu en continu. Elle est réalisée grâce à un questionnaire en ligne, expérimenté et méthodologiquement validé par la Haute Autorité de Santé.

Les résultats de cette enquête permettent au CHU Dijon Bourgogne d'identifier les actions d'amélioration au plus près de vos attentes.

En fonction de votre prise en charge, vous pouvez être sollicité(e) pour participer à cette enquête nationale ou à des enquêtes ponctuelles.



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



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



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.

Donateurs, mécènes : VOUS POUVEZ SOUTENIR LE CHU !

VOTRE
générosité
**AU SERVICE
DE TOUS**



Il n'existe pas de petit don. Chaque contribution est une aide précieuse !



Rendez-vous sur notre plateforme dédiée, pour un don en ligne entièrement sécurisé : tout don à l'attention du CHU Dijon Bourgogne permet de bénéficier de déductions fiscales au titre de l'impôt sur le revenu ou de l'impôt sur les sociétés.

Votre don nous permettra de poursuivre la réalisation de grands projets, au bénéfice de tous les patients et des professionnels, mais également de continuer à faire progresser la recherche médicale.



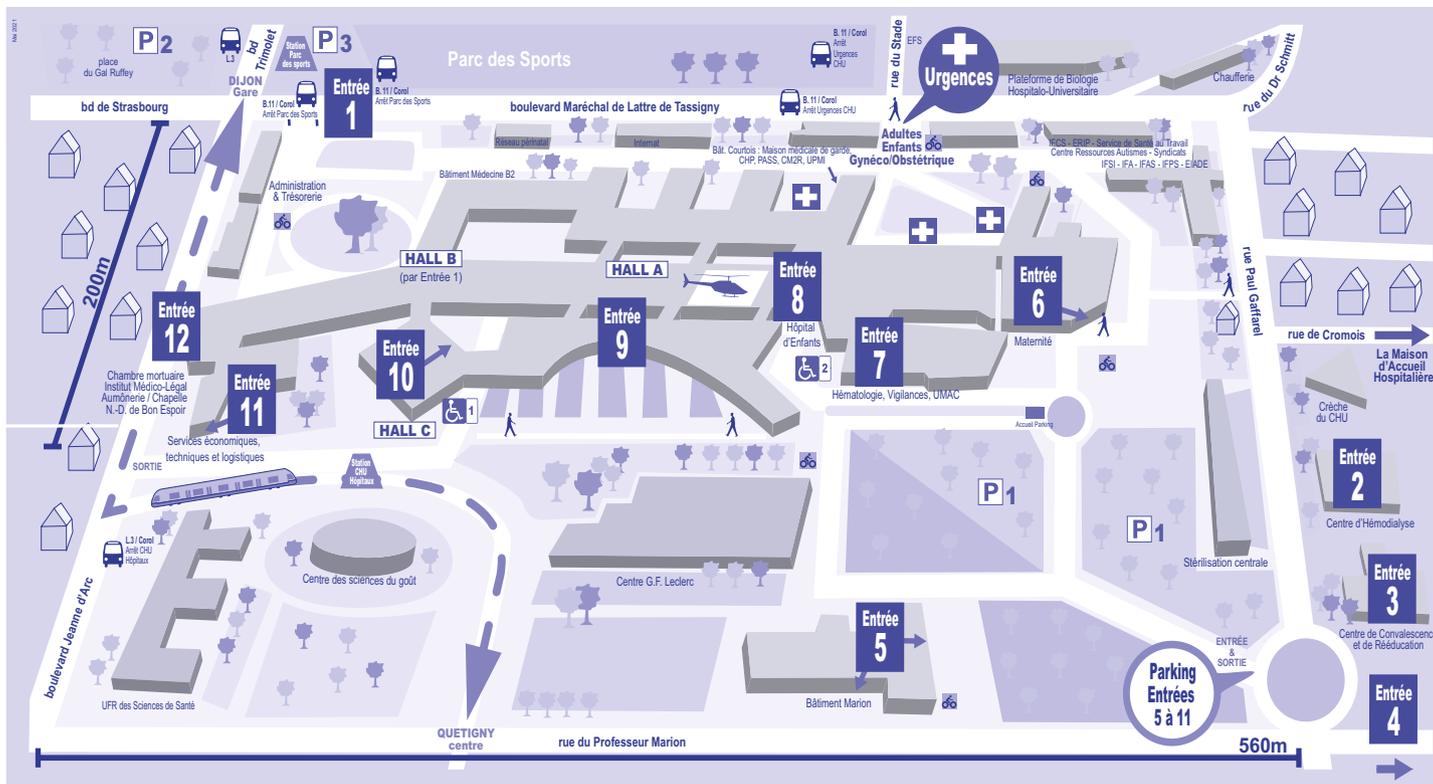
Vous souhaitez développer un projet spécifique pour soutenir le CHU Dijon Bourgogne ?
Nos équipes sont à votre disposition pour construire ensemble un programme commun :
don@chu-dijon.fr / 03 80 29 57 46.



Vous préférez faire un don par chèque (ordre : Trésor Public)
CHU Dijon Bourgogne
Direction de la communication / Relation donateurs
1, boulevard Jeanne d'Arc - BP 77908
21 079 Dijon Cedex



PLAN DU SITE DU CHU FRANÇOIS-MITERRAND



Entrée 1 Hall B - Hall C
Centre de Prélèvements
Administration / Trésorerie

Entrée 4 Cuisine Centrale
PHA, Livraisons

Entrée 7 Pôle des Vigilances
Hématologie
UMAC*

Entrée 10 Hall C

Entrée + Adultes
Enfants
Gynéco-Obstétrique

Entrée 2 Centre d'Hémodialyse

Entrée 5 Bâtiment Marion

Entrée 8 Hôpital d'Enfants

Entrée 11 Services économiques,
techniques et logistiques

Écoles & Instituts
Service de Santé au Travail
Centre Ressources Autismes

Entrée 3 Centre de Convalescence
et de Rééducation

Entrée 6 Maternité

Entrée 9 Hall A
Centre de Prélèvements
UCA*

Entrée 12 Chambre mortuaire
Institut Médico-légal / Aumônerie
Chapelle N.-D. de Bon Espoir

Bâtiment Courtois :
- Centre Mémoire Ressources & Recherche
- Coordination Hospitalière de Prélèvement (CHP)
- Maison médicale de garde
- Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)
- UPMI

P Parkings

Bus : lignes B 11/ Corol

Tramway :
ligne T1 : Station CHU Hôpitaux
► Pour les urgences :
Station Parc des Sports

Parcs à vélos

Accès par rampe

Clôture du site avec fermeture de 21h30 à 6h
► Accès par interphones en dehors de cette plage horaire

Accès par ascenseur

*UPMI : Unité de Prévention des Maladies Infectieuses : Centre de Lutte Antituberculeuse (CLAT) et Centre Départemental de Vaccination (CDU), Centre de Dépistage VIH et IST, santé sexuelle (CeGIDD)

*UMAC : Unité Médicale Ambulatoire de Cancérologie *UCA : Unité de Chirurgie Ambulatoire

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



Standard 03 80 29 30 31

Retrouvez-nous sur



www.chu-dijon.fr