

Bienvenue



**LIVRET  
D'ACCUEIL**

du patient hospitalisé

CENTRE HOSPITALIER DE BASTIA

📍 BP 680 - 20 604 BASTIA CEDEX

☎ 04.95.59.11.11

🌐 <https://www.ch-bastia.fr/>



# BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER DE BASTIA

# Edito

Madame, Monsieur,

L'équipe médicale, l'ensemble du personnel et la Direction Générale de l'Établissement vous souhaitent la bienvenue au Centre Hospitalier de Bastia, établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire de Haute-Corse.

Nos équipes sont à votre disposition pendant toute la durée de votre hospitalisation qui, quel qu'en soit la durée reste toujours un moment particulier.

Nous tenons tous à ce qu'elle se déroule dans les meilleures conditions possibles. De votre arrivée jusqu'à votre sortie, à chaque instant, nous veillerons sur votre santé et votre confort.

Ce livret d'accueil vous est destiné.

Il vous présente l'Hôpital et souhaite faciliter vos démarches, votre séjour et l'accueil de vos visiteurs. Souhaitant vous offrir la meilleure qualité de soins et de service, nous sommes attentifs à vos remarques et suggestions.

Toutes nos équipes sont à votre écoute afin que vous puissiez contribuer à vos soins. Votre opinion nous est précieuse, elle contribue à vous proposer les meilleures prestations pour votre rétablissement que je vous souhaite le plus prompt.

**Christophe ARNOULD,**  
Directeur Général

 Si vous êtes sourd ou malentendant, vous pouvez bénéficier pendant votre séjour hospitalier d'un accompagnement par l'unité d'accueil et de soin des sourds (UASS) avec Langue des Signes si besoin. Contact : [uass@ch-bastia.fr](mailto:uass@ch-bastia.fr) ou via le cadre de santé de votre unité.

Un référent handicap est désigné au sein de l'établissement, vous avez la possibilité de le solliciter via le cadre de santé de votre service.

Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français, vous avez la possibilité d'être mis en contact avec un interprète. Parlez-en au cadre de santé de votre unité.

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.

Se Lei non parla o non comprende il francese, ha la possibilità di essere messo in contatto con un interprete. Per informazioni può chiedere al capo reparto.

Si usted no habla ni entiende el francés, podemos ponerlo en contacto con un interprete ; acerquese a la jefe de las enfermeras.

Wenn sie die französische sprache nicht sprechen oder verstehen, können wir einen übersetzer rufen. Fragen sie in ihrem krankenhausdienst nach.

# SOMMAIRE

## LE CENTRE HOSPITALIER DE BASTIA

### PRÉSENTATION

**p. 4** - Un établissement multi-sites

**p. 5 et 6** - Vous orienter

## VOTRE

### HOSPITALISATION

**p. 7** - Les formalités d'admission

**p. 8** - Votre séjour

**p. 9** - Vos interlocuteurs

**p. 10** - Votre sortie

**p. 11 et 12** - Les règles de séjour

## VOS

### DROITS

**p. 13** - L'accès au dossier médical

**p. 14 et 15** - Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions et la commission des usagers

**p. 16** - La politique de protection des données personnelles des patients

**p. 17 et 18** - La loi «Leonetti Claeys» en faveur des malades et des personnes en fin de vie

**p. 19** - La charte de la personne hospitalisée

## CE QU'IL FAUT SAVOIR

**p. 20** - L'hygiène

**p. 21 et 22** - La douleur

**p. 23** - Le don d'organes

## LES

### INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

**p. 24** - L'évènement sanitaire indésirable

**p. 25** - Mon espace santé

**p. 26 et 27** - La liste des coordonnées

CHIFFRES CLÉS

Ce sont **479**

lits et places

**1 850**

professionnels non-médicaux

**201**

médecins

Ce sont aussi en **1** année :

**33 167**

hospitalisations

**30 147**

passages aux urgences

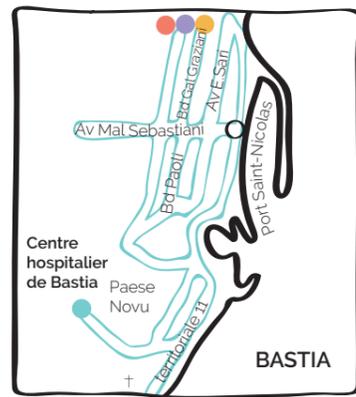
**126 405**

consultations externes

plus de

**1 026**

naissances



Site de Toga

Comment se rendre au Centre hospitalier de Bastia ?



Ligne 1  
Ligne 2



Notre établissement est riche de divers pôles d'activités

» Sur le **site principal** avec le pôle **chirurgie**, le pôle **urgences/réanimation et soins intensifs**, le pôle **médecine**, le pôle **gériatrie, addictologie et psychiatrie**, le pôle **mère-enfant et adolescents** et le pôle **médico-technique et activités transversales**.

» Sur le **site de Toga** avec les **unités pour personnes âgées (EHPAD et USLD)**, l'**institut de formation (IFSI, IFAS, IFAP)** et la **pédopsychiatrie**.

Les **Centres Médico-Psychologiques (CMP) enfants, adolescents et adultes** du Fango, de Toga, de Montesoro, de Corte, de Ghisonaccia et d'Île Rousse.

Les **Unités Sanitaires en Milieu Pénitentiaire (USMP)** de la Maison d'arrêt de Borgo et du Centre de détention de Casabianda. Les 4 antennes **SMUR** de Bastia, Calvi, Corte et Ghisonaccia.

L'**Unité Médico-Judiciaire (UMJ)** située au Fango et le **Centre d'Enseignement des Soins d'Urgences (CESU)** situé à Furiani.

Le Centre Hospitalier de Bastia travaille en coopération dans le cadre du **Groupe Hospitalier de Territoire de Haute Corse (G2HC)** à la coordination des filières de santé avec les hôpitaux de Corte-Tattone et de Calvi Balagne.

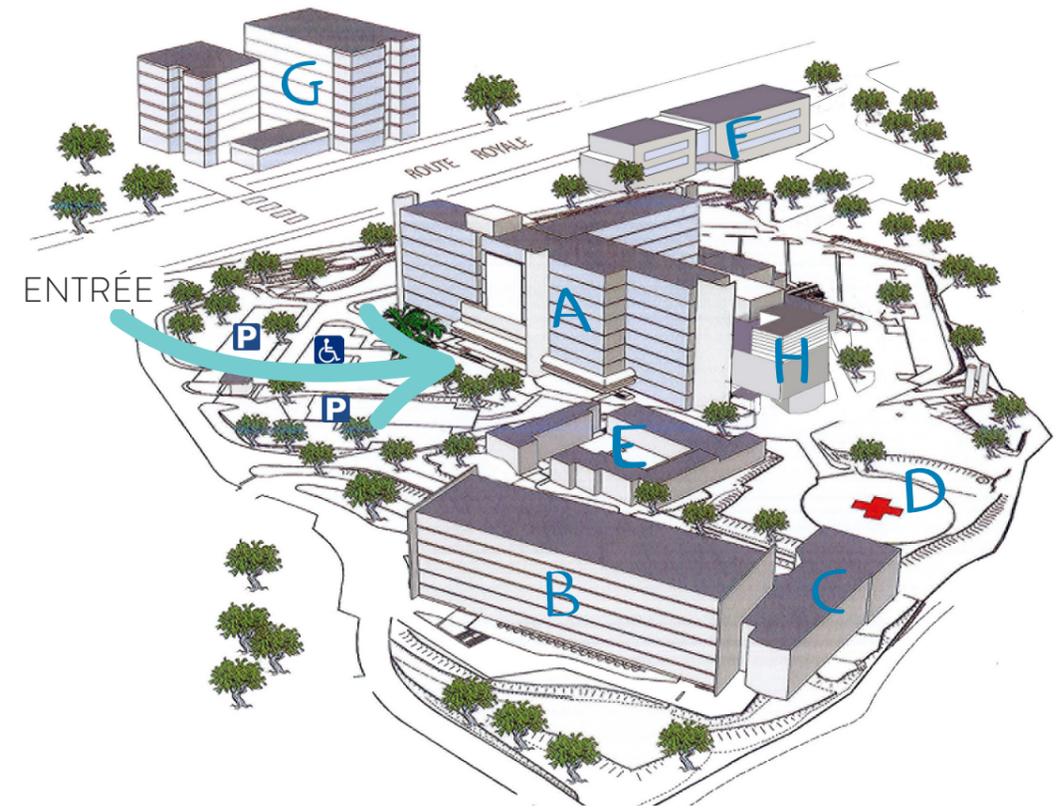
Le Centre Hospitalier de Bastia accueille dans son institut de formation plus de **245** étudiants chaque année dont :

- **180** étudiants préparant sur 3 ans leur diplôme d'état d'infirmier
- **50** élèves préparant sur un an leur diplôme d'état d'aide-soignant
- **15** élèves préparant sur un an leur diplôme d'état d'auxiliaire de puériculture

Le Centre Hospitalier de Bastia forme par ailleurs chaque semestre des **internes de médecine générale** et de **spécialités** dans différentes disciplines (*urgences, pédiatrie, gynécologie-obstétrique, pneumologie, médecine de spécialités, pharmacie, cardiologie, court séjour gériatrique, SSR cardio-vasculaire et respiratoire*).



- Centre hospitalier de Bastia
- CMP
- USMP
- IFSI-IFAS-IFAP
- Unités pour personnes âgées et pédopsychiatrie
- L'Unité Médico-Judiciaire (UMJ)
- Le Centre d'Enseignement des Soins d'Urgences



- A.** Hospitalisation - Consultations - Admissions
- B.** Psychiatrie 1er secteur - Psychiatrie 2nd secteur - Soins de Suite et Réadaptation (SSR) prise en charge des personnes âgées polypathologiques et unité EVC/EPR
- C.** Soins de Suite et Réadaptation (SSR) affections de l'appareil locomoteur et affections du système nerveux
- D.** Hélistation
- E.** Ateliers
- F.** Centre administratif - Soins de Suite et Réadaptation (SSR) cardio-vasculaire
- G.** Centre Mémoire de Ressources et de Recherche, consultation mémoire et hôpital de jour fragilité
- H.** Bloc opératoire

6

Cardiologie,  
Unité de Soins Intensifs de Cardiologie (USIC)

5

Explorations fonctionnelles de cardiologie,  
Consultations de cardiologie, Hôpital de jour de médecine,  
Court séjour gériatrique, Médecine polyvalente et à  
orientation neurovasculaire

4

Orthopédie, Neurochirurgie, Pédiatrie

3

Pneumologie, oncologie, hôpital de semaine et  
explorations fonctionnelles respiratoires (EFR),  
Chirurgie spécialisée, Gastroentérologie et néphrologie

2

Maternité, Consultations de gynécologie et d'obstétrique,  
Unité de Chirurgie Ambulatoire (UCA)

1

Consultations de pédiatrie, Néonatalogie, Salle de  
naissance, Bloc opératoire, Urgences, SAMU, UHCD,  
Radiologie, Scanner, IRM, Réanimation, Soins intensifs  
polyvalents, Accueil médical non programmé pédiatrique

ES

EFS - Don du sang, Biomédical, Self du personnel,  
Cuisines, Syndicats, Service mortuaire, Pharmacie,  
Laboratoire, Stérilisation

0

Admission, Accueil, Standard, «Kiosque», Consultations  
externes, Hémodialyse, Centre de Lutte Anti-  
Tuberculeuse (CLAT), Centre gratuit d'information,  
de dépistage et de diagnostic (CeGIDD), Service social

### Votre hospitalisation est programmée :

Vous devez vous rendre au **bureau de l'Accueil et Gestion Administrative du Patient (AGAP)** qui se situe au rez-de-chaussée, afin de réaliser votre **admission**. Si votre **admission** est **programmée en dehors des horaires d'ouverture du bureau de l'AGAP**, votre **admission** se fera par le **service des Urgences**.

Vous avez la possibilité de demander une **chambre particulière (40€/jour)**.  
Vous pouvez faire le choix de la **confidentialité** en le **signalant au personnel de l'AGAP** ou au **personnel soignant** lors de votre **admission** ou au **cours de votre séjour**.

### Les documents nécessaires à votre prise en charge :

- » Un **justificatif d'identité** (carte d'identité, passeport, livret de famille si le patient est un mineur) ;
- » La **carte vitale à jour** ou votre **attestation de sécurité sociale** ;
- » La **carte de mutuelle à jour** OU **carte d'AME (Aide Médicale d'Etat)** OU **attestation CSS (Complémentarité Santé Solidaire)** en cours de validité.

### Si vous êtes arrivé par les Urgences :

Vous ou un membre de votre famille devrez vous présenter dans les **meilleurs délais** au bureau de l'AGAP afin de **compléter votre dossier administratif**.

### Le dépôt et retrait de bien et d'objets :

Il est **vivement recommandé** de venir à l'hôpital **sans objets** ou **bijoux de valeur**.  
Vous pouvez, lors de votre admission ou au cours de votre séjour, **déposer vos effets personnels** au **coffre de l'établissement**. Les **objets** et **effets personnels conservés par les patients** demeurent sous leur garde et l'établissement n'a **aucune obligation de surveillance**.

### Effets personnels

N'oubliez pas de vous munir de votre **pyjama**, **chemise de nuit**, **serviettes**, **trousse de toilette** et **tous les effets que vous jugerez nécessaires**.

### Traitements médicamenteux

Si vous prenez un **traitement médicamenteux avant votre hospitalisation**, veuillez vous munir de **vos ordonnance(s) en cours de validité** et les transmettre à votre **arrivée** dans le **service de soins aux professionnels de santé**. Si vous amenez vos **médicaments** à l'hôpital, ils vous **seront retirés à votre arrivée dans le service**.

### La non divulgation de la présence d'un patient auprès de tiers :

En votre qualité de patient hospitalisé, vous pouvez solliciter la **non divulgation de votre présence** dans l'établissement auprès de **tiers**, ou sur **vos état de santé**, ou, en ne permettant pas aux personnes que vous désignez, d'avoir accès à vous (*aucun transfert d'appels*).  
Votre **admission** demeurera ainsi « **confidentielle** » cf : articles R.1112-45 ; R.1112-47 alinéa.3 du CSP et Article 9 de la charte de la personne hospitalisée. »

#### Bureau de l'AGAP Accueil et gestion administrative du patient

📍 Rez-de-chaussée du  
bâtiment principal

🕒 Du lundi au jeudi : 8h - 18h  
Le vendredi : 8h - 17h

☎️ 04 95 59 11 19

#### Le service social

À votre écoute, pour vous  
informer de vos droits, vous  
aider dans vos démarches  
administratives et organiser  
votre retour à domicile.

☎️ 04 95 59 11 55

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

Accueil et accompagnement  
des personnes sans couver-  
ture médicale ou avec une  
couverture partielle

☎️ 04 95 59 11 55

**Votre arrivée dans l'unité de soins :**

A votre arrivée, vous serez **accueilli par un membre du personnel soignant** qui vous informera des **modalités de votre séjour** et vous communiquera le **nom du ou des médecins** en charge de l'unité d'hospitalisation. Le personnel vous expliquera également le **maniement de votre lit**, de l'**appel-infirmier** et du **téléphone**.

**Repas :**

Les repas sont servis dans votre chambre aux heures suivantes :

- » **Petit-déjeuner** : à partir de 7h
- » **Déjeuner** : de 12h à 12h30
- » **Dîner** : à partir de 18h



*Il est interdit d'introduire et de conserver des aliments et de consommer des boissons alcoolisées dans les unités de soins.*

**Patients porteurs de prothèses :**

Il vous est demandé de **signaler au personnel soignant**, dès votre admission dans l'unité de soins, que vous êtes **porteur d'une ou de plusieurs prothèses** (*dentaires, auditives ou autres*). Pensez à vous munir d'un **étui identifié à vos noms et prénoms** pour votre séjour et à déposer votre **prothèse dans son étui** sur la **table de chevet**.

En cas de **perte**, **seules les prothèses remises au personnel soignant**, dans leur étui spécifique, pourront engager la **responsabilité de l'établissement**.

**Les différents services à votre disposition :**

- » Les **indications de connexion au WIFI** se trouvent dans la pochette de ce livret d'accueil.
- » Vous pouvez **louer un téléviseur** auprès de la boutique située au rez-de-chaussée (*poste interne 19 53*) qui vous indiqueront les tarifs en vigueur.
- » Votre **courrier** vous est remis par le personnel de votre service. Faites préciser à vos correspondants votre service d'hospitalisation. Pour expédier votre courrier, vous pouvez également le remettre au personnel. La levée du courrier affranchi se fait du lundi au vendredi avant 16h.
- » La **boutique Point Presse «Monti Coin»** est à votre disposition au rez-de-chaussée du bâtiment principal. Vous y trouverez journaux, revues, timbres, cartes téléphoniques, articles de toilettes, encas...
- » Des **distributeurs de boissons** sont à votre disposition dans le hall au rez-de-chaussée.
- » Un **lieu de culte** est à votre disposition au niveau 1 du bâtiment principal. Si vous souhaitez contacter un **représentant** ou un référent de chaque culte, prenez attache auprès de la société de pompe funèbre choisie par la famille qui vous donneront les informations souhaitées.
- » **L'entretien de vos vêtements n'est pas assuré par l'hôpital** en unité de soin à l'exception de l'USLD et des résidents de l'EHPAD de Toga.

**Les accompagnants :**

Dans les chambres à un lit, une **personne peut séjourner auprès de vous**, selon les disponibilités d'accueil du service, dans un **fauteuil mis à sa disposition** moyennant le paiement d'un **forfait nuitée**. Des **repas** peuvent lui être **servis dans votre chambre**, sur **commande préalable auprès du personnel**. Les **tickets repas** et **nuitée accompagnants** sont vendus à l'**AGAP – Accueil et gestion administrative du patient**.

**Hébergement des mamans dont l'état de santé permet de prononcer la sortie ayant leur bébé hospitalisé en néonatalogie :**

**Facturation du tarif accompagnant** (*nuitée et repas*).

**Infirmier(e) – sans gomette sur le badge**

Il/elle est chargé(e) des soins, de la surveillance du patient et de l'éducation pour la santé. Certain(e)s sont spécialisés en pédiatrie, en anesthésie ou en bloc opératoire.

**Aide-soignant(e) – gomette rose sur le badge**

En collaboration et sous la responsabilité de l'infirmier(e), il/elle réalise des soins d'hygiène et de confort du patient. Il/elle participe à la gestion et à l'entretien de votre environnement.

**Sage-femme – gomette rose fuschia sur le badge**

Assure la surveillance et le suivi médical de la grossesse et peut réaliser des séances de préparation à la naissance et à la parentalité. Il/elle intervient également dans le cadre de la prévention, assurant un rôle important dans la prévention des addictions

**Agent de service hospitalier – gomette bleue sur le badge**

Il/elle assure l'hygiène des locaux et contribue à votre confort.

**Personnel de rééducation – gomette orange sur le badge**

Plusieurs autres professions concourent à la satisfaction de vos besoins fondamentaux, à votre confort et à votre sécurité. Des kinésithérapeutes, psychologues, ergothérapeutes, psychomotriciens, orthophonistes, diététiciens et assistants sociaux interviennent auprès de vous si votre état le nécessite.

**Secrétaire médicale et/ou AGAP – gomette verte sur le badge**

Accueille les patients et les renseigne sur les différentes démarches administratives à accomplir, constitue le dossier administratif et médical des patients.

**Personnel support – gomette bleue foncée sur le badge**

Veille à la bonne gestion des flux mais aussi des stocks et peut être gestionnaire des stocks, de déchets mais aussi régulateur transports ou responsable de magasin. Il/elle participe de différentes manières (manuelle, traitement informatique) à la gestion des flux. Il peut s'agir de transports de produits mais aussi de saisies de données.

**Personnel médicotechnique (laboratoire, pharmacie) – gomette violette sur le badge****L'identitovigilance**

Vérifier votre identité régulièrement fait partie des actes de soins.

Grâce aux précautions et à la vigilance des professionnels, l'erreur d'identité est exceptionnelle, mais elle peut se produire. Afin de réduire la survenue de cette erreur, le Centre Hospitalier de Bastia a fait le choix d'utiliser des bracelets d'identification.

La pose de ce bracelet vous sera proposée mais elle n'est pas obligatoire.

Ce bracelet vous sera systématiquement posé en cas d'examen ou d'intervention sous anesthésie générale.

Notre établissement mettra tout en oeuvre pour s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour.

La **date et l'heure de votre sortie** sont décidées par l'équipe médicale.

Lors de votre **sortie**, l'équipe soignante vous remettra un **dossier de sortie** comprenant une **lettre de liaison**.

#### Lors de votre sortie, vous devez accomplir les formalités administratives suivantes :

- » **Rendez-vous au bureau de l'AGAP** (*Accueil et Gestion Administrative du Patient*) qui accomplira les **formalités nécessaires** à la **régularisation de votre dossier administratif**.
- » **Réglez les frais restants à votre charge** par tout moyen à votre convenance. Vous recevrez une **quittance de paiement** et un **bulletin de sortie**, témoignant de votre hospitalisation, ainsi que votre **note d'information sur les coûts des prestations délivrées lors de votre séjour**.

#### Votre retour à domicile :

Si vous ne disposez pas d'un moyen de transport, vous pouvez utiliser :

- » L'**autobus** dont l'arrêt est situé au rond-point devant l'hôpital (ligne n°1).
- » Un **taxi** pouvant être appelé du standard (hall d'entrée), le prix de la course restant à votre charge.
- » Une **ambulance**, uniquement sur prescription médicale, si votre état de santé le justifie. Vous avez le libre choix de la société d'ambulance ou de taxi.

#### Les transferts :

Selon les besoins, le médecin du service peut vous **transférer vers une unité spécialisée** dans un **établissement hospitalier public ou privé** plus adéquat à votre prise en charge médicale. L'**organisation de votre transfert** est du ressort du service qui vous a pris en charge.

#### Sortie sans consentement :

Si vous **quittez l'hôpital sans consentement, par refus de soins**, vous devez **signer une décharge** attestant que vous avez été informé des **risques encourus** et dégager ainsi l'**établissement de toute responsabilité**.

#### Questionnaire de satisfaction :

Un **questionnaire de satisfaction** est disponible à la fin du livret d'accueil. N'hésitez pas à remplir ce questionnaire et à le déposer dans la boîte aux lettres située à la sortie de l'unité de soins. **Votre avis compte !** Ce n'est qu'au travers de ce que vous **exprimez** que l'établissement peut véritablement **connaître vos besoins** et **vos attentes** et décider des mesures qui pourront y répondre. Que vous soyez satisfait ou non, il est donc **très important que nous le sachions**. **Aidez-nous à progresser.**

#### Les frais de séjour :

Si vous ne pouvez pas justifier, au moment de votre admission, d'une **couverture sociale** (*sécurité sociale, mutuelle, CSS (Complémentaire Santé Solidaire), AME (Aide Médicale d'Etat), formulaire E111*), vous êtes tenu de **verser une avance sur frais d'hospitalisation**. Vous devez **régler le solde de votre hospitalisation à la sortie**, soit : les 20% des frais hospitaliers représentant le **ticket modérateur**, le **forfait journalier** (*20€ par jour et de 15€ en psychiatrie*), la **chambre particulière** ou l'**intégralité des frais** pour la personne **sans couverture sociale** par tous moyens à votre convenance : espèces, chèques, cartes bancaires. Ces frais peuvent être pris en charge par votre mutuelle ou assurance privée en tout ou partie selon votre situation. À **défaut de paiement lors de votre sortie**, vous recevrez un **avis de somme à payer** qui vous permettra de régler soit par **l'envoi à la trésorerie d'un chèque accompagné du talon optique**, soit par **paiement en ligne** en vous connectant sur le site internet : [www.tipi.budget.gouv.fr](http://www.tipi.budget.gouv.fr). Le bureau de l'Accueil et Gestion administrative du Patient (AGAP) est à votre écoute pour aborder ces sujets.

#### L'activité libérale de certains praticiens :

Certains praticiens exercent une **activité libérale** au sein du Centre Hospitalier de Bastia. Cette **activité privée** peut prendre la **forme de consultations** ou d'**interventions chirurgicales** et est soumise à des **règles particulières** (*transparence des tarifs notamment*).

#### Calme et repos :

**Eviter les conversations trop bruyantes** et **baisser au maximum le volume** des **téléviseurs**, des **téléphones**, des **ordinateurs** et des **postes de radio**.

#### Heures de visite :

Les **visites** sont autorisées aux **heures affichées** dans chaque service et **limitées à 2 personnes maximum à la fois**. Les **enfants de moins de 15 ans** sont interdits. Dans **certaines situations particulières** et **sous réserve de l'accord des responsables de l'unité concernée**, l'**accompagnant** peut obtenir une **autorisation de rester auprès du patient** en dehors des heures de visite (*à apprécier au cas par cas*).

#### Confidentialité – Secret des informations – Utilisation des nouvelles technologies (réseaux sociaux...) :

Il est **interdit de réaliser des photos, vidéos** ou **enregistrements audios**. **Aucune image, aucun enregistrement, aucune vidéo** ne doivent être diffusés notamment sur les **médias** et les **réseaux sociaux**, sauf autorisation.

#### Hygiène :

Le **lavage des mains** et les **règles d'hygiène** sont à **respecter**. En cas d'isolement, il est **fortement recommandé** de **respecter les consignes** données par le personnel.

#### Hygiène alimentaire :

Il est **vivement déconseillé** de **consommer des aliments apportés par des personnes extérieurs** à l'hôpital. Les repas servis par l'hôpital et non consommés ne doivent pas être conservés.

#### Fleurs et plantes :

Il est **fortement déconseillé** de **conserver des fleurs** et des **plantes** dans les unités de soins.

#### Consignes de sécurité :

Les **consignes de sécurité** affichées dans l'hôpital doivent être **strictement respectées**. Il est **interdit d'utiliser des appareils, équipements et/ou mobiliers personnels** (*de type électroménager*), sauf autorisation. Dans certaines zones signalées par un affichage spécifique, il est **interdit d'utiliser des appareils électroniques** et **multimédias**. Ces appareils peuvent **causer des dysfonctionnements des dispositifs médicaux**.

#### Effets personnels, bijoux et objets :

Pour rappel, Il est **vivement recommandé** de venir à l'hôpital **sans objets** ou **bijoux de valeur**. Il est **fortement conseillé** de **déposer vos effets personnels** au **coffre de l'établissement** à votre **admission** ou **durant votre séjour** au bureau de l'AGAP. Conformément à la loi, les **objets** et **effets personnels conservés** par les patients demeurent sous leur garde et l'établissement n'a **aucune obligation de surveillance**.

#### Lutte contre le tabac et les produits interdits :

Conformément à la loi et par **mesure de santé publique**, d'**hygiène** et de **sécurité**, il est **formellement interdit de fumer** et de **vapoter** dans l'établissement. **Cette obligation s'applique à tous**. L'**introduction** et la **consommation de boissons alcoolisées**, de **stupéfiants** et **autres drogues**, sont **strictement interdites dans tous les locaux de l'hôpital**. Il est également **interdit d'introduire des produits, matières** ou **objets dangereux** (*substances inflammables, explosives, toxiques, armes...*) dans l'enceinte de l'hôpital.

**Laïcité – croyances et/ou convictions religieuses :**

L'expression des croyances ou/et convictions religieuses des patients, est autorisée dans la chambre. Elle ne doit pas porter atteinte à la tranquillité des autres patients et doit respecter les impératifs de fonctionnement des services, les règles de sécurité, de santé, d'hygiène, et d'ordre public. L'hôpital s'efforce de prendre en considération les convictions des patients et de leur entourage, cependant les usagers ne peuvent exiger une adaptation du fonctionnement des services. De même, nul ne peut récuser un agent hospitalier, du fait de son sexe, de ses croyances ou de son origine. Toute forme de prosélytisme est interdite. Si vous souhaitez contacter un représentant ou un référent de chaque culte, prenez attache auprès de la société de pompe funèbre choisie par la famille qui vous donneront les informations souhaitées.

**Respect du personnel :**

L'ensemble du personnel hospitalier doit vous assurer une écoute et un contact de qualité. Toutefois, le respect se doit d'être réciproque. Les attitudes, comportements et paroles, doivent être respectueux envers le personnel et ne pas gêner le fonctionnement des services.

**Règles de circulation et de stationnement :**

La signalisation (panneaux, marquages au sol...), les aires de stationnement réservées aux patients, aux visiteurs et aux personnels doivent être strictement respectées.

Le stationnement, les accès réservés aux personnes handicapées, ambulances, taxis sont strictement interdits aux personnes non autorisées.

Il est strictement interdit de stationner dans des endroits pouvant mettre en péril la sécurité des usagers (moyens de lutte contre les incendies..) ou pouvant gêner la circulation ou le bon fonctionnement du service public (barrières de services...).

**Equipements hospitaliers (locaux et mobiliers) :**

Le matériel de l'hôpital est coûteux et acheté sur des fonds publics.

Respectez son usage, évitez toute détérioration et tout gaspillage.

**Tenue vestimentaire :**

Toute personne circulant à l'intérieur de l'établissement doit avoir une tenue vestimentaire décente (torse et pieds nus interdits).

Conformément à la loi, la dissimulation du visage dans l'espace public est interdite (port du casque, cagoule, voile intégral, ou tout autre accessoire).

**Animaux :**

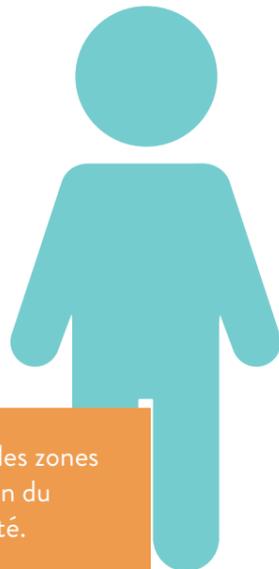
Les animaux sont interdits dans l'établissement, à l'exception des chiens-guides des personnes non-voyantes.



Le non-respect de ces règles peut entraîner un risque pour votre santé.

L'hôpital est un lieu de soins et de repos.

Les règles de vie doivent être strictement respectées pour le bien-être de tous.



Le règlement intérieur de notre établissement est consultable dans les zones d'affichage du service. Vous pouvez également demander une version du règlement intérieur à la cadre du service dans lequel vous êtes affecté.

**Votre droit d'accès au dossier médical (cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)**

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

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

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition à la fin de ce livret.

**Pour obtenir un accès au dossier médical :**

» Adressez une demande écrite par voie postale à la direction du droit des patients à l'adresse suivante : Direction du droit des patients - Centre Hospitalier de Bastia, BP 680, 20604 Bastia Cedex

» Retirez un formulaire auprès du bureau du droit des patients, uniquement le matin (9h-12h du lundi au vendredi) ou faire une demande en ligne sur le site du Centre Hospitalier de Bastia : <https://www.ch-bastia.fr/droits-du-patient/dossier-medical/>



» Toute demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité (copie recto-verso de la carte d'identité ou du passeport) et de tout document attestant de votre qualité de représentant légal (copie du livret de famille, jugement de tutelle) ou d'ayant droit du patient décédé (copie du livret de famille, du certificat d'hérédité ou de notoriété, copie de l'attestation de vie commune, copie du PACS).

**La loi Informatique de Liberté (Articles 39 et suivants de la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés), modifiée par la loi N° 2016- 1321 du 7 octobre 2016 (Article 54)**

Le Centre Hospitalier de Bastia dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers patients et à réaliser, le cas échéant, des statistiques.

Les informations recueillies lors de votre séjour ou de votre consultation, font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe de soins qui concourt directement à votre prise en charge, ainsi que, pour les données administratives, au service de facturation.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle il a reçu des soins ou du praticien ayant constitué son dossier et sont protégées par le secret médical.

Toute personne peut, sur demande exercée auprès du Directeur de l'établissement, obtenir communication, rectification, ou suppression des informations la concernant.

### Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions – La Commission Des Usagers (CDU) (cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au **responsable concerné**. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la **personne chargée des relations avec les usagers** (PCRU). Cette personne veillera à ce que votre **plainte** ou **réclamation** soit instruite selon les **modalités prescrites** par le **code de la santé publique**. Elle fera le lien avec la **commission des usagers** (CDU).

Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un **médiateur médecin** ou **non médecin, membre de la CDU**. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les **difficultés que vous rencontrez**.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du **directeur de l'établissement** et de **deux représentants des usagers**. Vous pouvez retrouver la composition de la CDU dans la pochette de ce livret d'accueil.

La CDU a pour mission de **veiller à ce que vos droits soient respectés** et de vous **aider dans vos démarches**. Elle peut être amenée dans certains cas à **examiner votre plainte** ou **réclamation**. De plus, elle doit **recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches**. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos **plaintes, réclamations, éloges, remarques** ou **propositions** : **c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non et de nous en faire part**.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition dans la pochette du livret d'accueil.

### Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une plainte ou réclamation (cf. art. R. 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique) ?

Ces étapes sont les suivantes :

#### 1 Vous vous exprimez par oral

Il est souhaitable, dans un premier temps que vous exprimiez oralement votre mécontentement à un des responsables du pôle, du service ou de l'unité qui vous prend en charge. Pour connaître le nom de la personne en charge du service, n'hésitez pas à demander au personnel soignant.

#### 2 Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit.

Vous pouvez écrire à la direction de l'établissement ou demander que votre plainte soit consignée par écrit ;

#### 3 Vous recevez une réponse

Toutes les plaintes écrites sont transmises à la direction. Vous recevrez rapidement une réponse. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du pôle (service, unité...) concerné.

#### 4 Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur

Dès cette première réponse, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander

à avoir un entretien avec un médiateur. Selon les circonstances, la direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir.

#### 5 Votre rencontre avec le médiateur a lieu dans les 8 jours

Si vous êtes d'accord, lorsque la décision est prise de rencontrer un médiateur, la rencontre a lieu dans les 8 jours après que le médiateur a été avisé.

Si vous êtes encore hospitalisé au moment de la plainte, toutes les mesures seront prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.

#### Qui sont les médiateurs ?

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 du pôle** (*service ou unité...*) dans lequel vous avez été pris en charge, le **médiateur médecin sera compétent**.

Dans **tous les autres cas**, ce sera le **médiateur non médecin**. Si votre **plainte** concerne tous **types de questions**, vous pouvez vous entretenir avec les **deux médiateurs**. Les **coordonnées des médiateurs** figurent dans la pochette de ce livret d'accueil.

#### Qui sont les représentant des usagers ?

Les **représentants des usagers** sont des **personnes rattachées à une association d'utilisateur**. Elle assure la **défense** et veille au **respect des droits des usagers**, ils sont **membres de la CDU**.

Il vous est également possible de **saisir la commission de conciliation et d'indemnisation** (CCI) en vous rendant sur le site internet <http://www.oniam.fr>. Vous avez également la possibilité d'engager une action judiciaire.

#### Pour toute plainte ou réclamation :

S'adresser à la Personne Chargée des Relations avec les Usagers (PCRU)

 Bureau du Droit des Patients - 1er étage du bâtiment administratif

 Du lundi au vendredi : de 10h à 12h et de 14h à 16h

 04 95 59 18 70

 [service.juridique@ch-bastia.fr](mailto:service.juridique@ch-bastia.fr)

Vous pouvez également écrire à :

M. le Directeur du Centre hospitalier de Bastia

BP 680 - 20604 Bastia Cedex

Dans le cadre de notre mission de soins, le Centre hospitalier de Bastia recueille et traite des données à caractère personnel vous concernant. Notre établissement s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles dans le respect des dispositions du RGPD (*Règlement Général à la Protection des Données*), de la loi Informatique et Libertés, du Code de la Santé Publique, et toutes jurisprudences relatives à la protection des données personnelles. Cette politique vous informe de la manière dont nous recueillons et traitons vos informations. Elle est détaillée sur notre site internet <https://www.ch-bastia.fr>

### À quelles fins sont utilisées vos données ?

- **À des fins de soins** : les données collectées vous concernant servent tout d'abord à votre prise en charge, par exemple pour la gestion de votre dossier médical et de votre dossier administratif. Elles peuvent être aussi utilisées afin d'améliorer la qualité des soins via des questionnaires de satisfaction.
- **Dans le cadre des obligations légales de l'établissement** : pilotage de l'établissement, santé publique (*veille sanitaire, vigilances réglementées, signalements obligatoires*), contrôle de l'activité et facturation
- **À des fins de sécurité des personnes et des biens, au moyen d'un système de vidéo protection**. Des affiches et des panneaux situés aux entrées des lieux concernés vous informent de ce dispositif.
- **À des fins de recherche** : Les informations recueillies sont susceptibles, après vous en avoir informé individuellement et sauf opposition de votre part, d'être exploitées de façon anonyme à des fins de recherche

### Qui a accès à vos données ?

Vos données sont réservées aux professionnels du Centre Hospitalier de Bastia, soumis au secret professionnel, qui interviennent dans votre prise en charge. Elles peuvent être communiquées également, après vous en avoir informé, à des professionnels de santé hors établissement, participant à votre parcours de soins.

Afin de participer efficacement à votre prise en charge, le Centre Hospitalier de Bastia, 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 gérer la confidentialité de ces données sur [www.monespacesanté.fr](http://www.monespacesanté.fr)

Sont également susceptibles d'avoir accès à certaines de vos données :

- Des prestataires ou sous-traitants (*exemple : pour la gestion des repas*)
- Des acteurs de recherche externes, après vous en avoir informé individuellement et sauf opposition de votre part
- Des tiers autorisés : organismes publics, autorités de santé, professions réglementées dans la limite de ce qui est permis par la réglementation

### Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit

### Vos données et vos droits

Dans le cadre du Règlement Européen sur la Protection des Données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition ou d'effacement de vos données personnelles ainsi que celui de limitation de leur traitement. Certains de ces droits sont soumis au respect d'obligations légales ou s'exercent sous certaines conditions. Le Délégué à la Protection des Données (DPD) est votre interlocuteur privilégié pour vous renseigner. Pour exercer vos droits vous pouvez contacter par mail : [dpo@ch-bastia.fr](mailto:dpo@ch-bastia.fr). En cas de réponse insatisfaisante de notre part, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL <https://www.cnil.fr/fr/plaintes> ou par courrier CNIL : Service des Plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334

Ce texte législatif succède à la loi de 2005 dite loi Leonetti.

Le socle est le même : **le refus de l'acharnement thérapeutique**.

Ce nouveau texte continue, en effet, d'interdire la poursuite de traitements qui sont jugés **inutiles, disproportionnés** ou **qui n'ont d'autre but que le maintien artificiel de la vie**.

Mais pour cela, les patients bénéficient désormais de nouveaux droits. Les mesures en vigueur représentent une avancée fondamentale pour les **droits du malade** et de **l'individu**.

La loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie modifie un certain nombre de dispositions au sein de la partie législative du Code de la santé publique relative aux **droits des personnes malades et usagers du système de santé**.

### Le refus de l'obstination déraisonnable

Le **médecin** ne doit pas poursuivre des **actes inutiles, disproportionnés** ou **qui n'ont d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie**, il ne doit pas non plus mettre en œuvre ces **actes constitutifs** d'une **obstination déraisonnable**, conformément à la **volonté du patient**, ou si ce dernier est **hors d'état d'exprimer sa volonté**, à l'issue d'une **procédure collégiale**.

### Le droit à l'apaisement de la souffrance

L'article L. 1110-5-3 consacre solennellement le **droit à l'apaisement de la souffrance du patient** qui consiste en un **droit de recevoir des traitements et des soins** qui garantissent le **meilleur apaisement possible de la souffrance**, et ce même s'ils peuvent avoir comme **effet d'abrèger la vie**.

### Les directives anticipées

Les **directives anticipées** expriment la **volonté** (*et non pas simplement les souhaits*) de la personne malade concernant sa fin de vie. Toute personne majeure peut en rédiger pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Avec la loi du 2 février 2016, **le champ des directives anticipées s'est élargi** : elles peuvent prévoir à l'avance les conditions **« de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux »**. Les directives sont maintenant **révisables à tout moment et par tout moyen** et sont **valables sans limitation de durée**.

La loi du 2 février 2016 prévoit que ces **directives s'imposent dorénavant au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement**. Toutefois, afin de ne pas exercer de **contrainte trop forte sur l'équipe médicale** et lui laisser une **certaine marge d'appréciation**, la loi a prévu **deux exceptions à l'opposabilité des directives**. Le médecin pourra **se détacher des directives** en cas d'**urgence vitale** afin d'avoir un **temps suffisant pour évaluer la situation médicale** ou lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement **inappropriées** ou **non conformes** à la **situation médicale**. Le cas échéant, le **refus du médecin d'appliquer les directives anticipées du patient** est pris à l'issue d'une **procédure collégiale** et **inscrit au dossier médical**. La **personne de confiance** ou à défaut la **famille** ou les **proches**, en sont **informés**.

### La personne de confiance

Toute **personne majeure** peut désigner une **personne de confiance** qui sera consultée au cas où elle serait **hors d'état d'exprimer sa volonté**.

**Le rôle de la personne de confiance** : son **témoignage prévaut sur tout autre témoignage de la famille** ou des **proches**. Il est précisé que la **désignation de la personne de confiance** est **cosignée par cette dernière**. **Cette désignation est révisable à tout moment**.

Une **personne sous tutelle** est autorisée à **désigner** une **personne de confiance** avec l'**autorisation du conseil de famille** ou du **juge**. La loi codifie la hiérarchie des différents éléments permettant la recherche de la volonté de la personne hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ainsi, priment les **directives anticipées**, à défaut, le **témoignage de la personne de confiance** ou, à défaut le **témoignage de la famille** ou des **proches** en vertu de l'article L. 1111-12 modifié.

### Le droit à une sédation profonde et continue jusqu'au décès

Le **droit à une sédation profonde et continue jusqu'au décès** a pour objectif d'éviter la **souffrance du patient** et l'**obstination déraisonnable de la conscience maintenue jusqu'au décès**. Elle doit être associée à une **analgésie** et à l'**arrêt de l'ensemble des traitements de maintien en vie**.

Cette **sédation** ne peut intervenir qu'à la **demande du patient** et dans **deux hypothèses** :

La **première hypothèse** concerne le **patient atteint d'une affection grave et incurable**, dont le **pronostic vital** est **engagé à court terme**, et qui présente une **souffrance réfractaire aux traitements**.

La **seconde hypothèse** vise le **patient atteint d'une affection grave et incurable** qui demande l'**arrêt d'un traitement** qui engage son **pronostic vital à court terme** et est susceptible d'entraîner une **souffrance insupportable**.

Concernant le **patient hors d'état d'exprimer sa volonté**, la loi nouvelle autorise le **médecin** à **mettre en œuvre la sédation profonde** afin d'éviter toute **souffrance** lorsqu'au titre du **refus de l'obstination déraisonnable**, il décide d'**interrompre les traitements de maintien en vie**.

Cette **décision de sédation profonde** est prise à l'issue d'une **procédure collégiale** de l'équipe soignante. Elle est inscrite au **dossier médical du patient**. La **sédation profonde et continue** pourra être **mise en œuvre non plus uniquement à l'hôpital**, mais également au **domicile** du patient, au sein d'établissements de soins ou de services accueillant des personnes âgées.

### Le droit pour les proches de se rendre auprès de leur parent en dehors des horaires de visite

Les **proches** ont la possibilité de **demander aux responsables du service concerné** de se rendre auprès du **patient en dehors des horaires de visite** compte tenu de la situation.

#### Equipe Mobile de Soins Palliatifs inter-établissement de Haute-Corse

📍 17 rue Marcel Paul - 20200 Bastia

🕒 Du lundi au vendredi de 9h à 16h

☎ 04 95 55 10 14

✉ [emsp-hautecorse@orange.fr](mailto:emsp-hautecorse@orange.fr)

### Usagers, vos droits - Principes généraux

- 1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3 L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- 5 **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- 7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- 8 **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

\*Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

### Lutter contre les Infections Associées aux Soins (IAS)

Le comité de pilotage de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (COPIL LIAS) est chargé de la mise en œuvre et du suivi de la politique de lutte contre les infections associées aux soins (anciennement appelées infections nosocomiales).

Les infections associées aux soins peuvent être des maladies contractées au cours d'une hospitalisation, d'une consultation ou de soins ambulatoires.

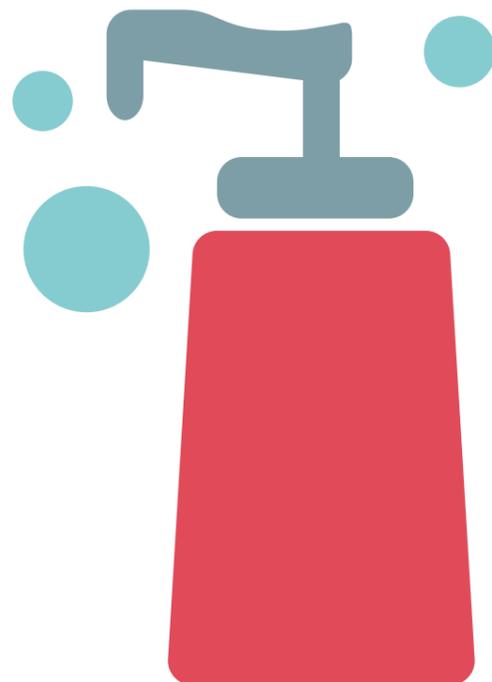
Le COPIL LIAS du Centre Hospitalier de Bastia et l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) sont composés de médecins, pharmaciens et de personnels paramédicaux. Ils mettent en place des recommandations pour les soins et forment les professionnels aux techniques appropriées.

Ils contribuent également au contrôle des instruments et matériels médicaux, de l'hygiène du personnel et de l'environnement.

Le Centre Hospitalier de Bastia lutte contre l'apparition de ces infections.

**Le malade et le visiteur doivent suivre scrupuleusement les quelques conseils d'hygiène suivants :**

- » **Veillez** à une **hygiène corporelle** et **vestimentaire rigoureuse**
- » **Utilisez** et **faites utiliser** les **produits hydroalcooliques** (*hygiène des mains*)
- » **Évitez** le contact avec des **visiteurs porteurs d'une infection contagieuse**
- » **Respectez** les **mesures protectrices recommandées par le personnel**
- » **Exécutez avec soin** les **protocoles de douche préopératoire**



## Contrat d'engagement

**Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :**

Le Centre Hospitalier de Bastia s'engage à la prise en charge de la douleur.

Les professionnels de santé sont à votre écoute et s'impliquent dans la lutte contre la douleur.

Une équipe de soignants formés à la lutte contre la douleur intervient dans tous les services pour aider, conseiller et proposer un projet thérapeutique personnalisé et adapté aux patients douloureux.

## Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > **les douleurs aiguës** (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > **les douleurs provoquées par certains soins ou examens** (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > **les douleurs chroniques** (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

# Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

## Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

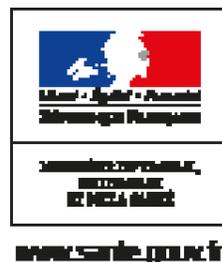
Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

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



Votre  
douleur,  
parlons-en



## La greffe d'organe et de tissus permet de sauver ou d'améliorer de nombreuses vies, en France :



- » Près de **6 000** greffes par an ;
- » Plus de **63 000** personnes qui vivent grâce à une greffe d'organe ;
- » **28 000** personnes sont toujours dans l'attente d'une greffe.
- » Près de **1 000** personnes qui décèdent dans l'attente d'une greffe...

L'équipe de Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus (CHPOT) du Centre Hospitalier de Bastia est présente du début jusqu'à la fin du prélèvement et s'assure que les volontés du défunt soient respectées. Elle participe aussi à la sensibilisation et à la formation du personnel hospitalier ainsi que du public. Elle compte 4 infirmiers-ères coordinatrices ainsi qu'un médecin formé par l'Agence de la Biomédecine.

A Bastia, en 2022, ce sont **25** vies sauvées grâce au don.

### Tous donneur

Jeune, âgé, malade ou en bonne santé... on est tous donneurs potentiels. La loi rappelle que tout le monde est donneur d'organes sauf si l'on a exprimé son refus de son vivant. Dès 13 ans, on peut s'inscrire sur le registre national des refus ([registrenationaldesrefus.fr](http://registrenationaldesrefus.fr)). C'est pour cela qu'en parler autour de soi est important afin d'exprimer sa volonté.

### Toujours gratuit

La loi interdit de recevoir de l'argent pour un don d'organes ou de tissus. C'est un acte solidaire et complètement gratuit.

### Anonyme

Celui qui reçoit un organe ou un tissu ne saura jamais qui lui a donné. La famille du donneur peut savoir ce qui a été prélevé et si la greffe s'est bien passée.

### Quels organes, quels tissus ?

Le prélèvement d'organes peut concerner le rein, le foie, le cœur, les poumons, le pancréas et des parties de l'intestin.  
Pour les tissus : valves cardiaques et cornées.

### Comment le corps du donneur est-il rendu à la famille ?

Le prélèvement est un acte chirurgical effectué au bloc opératoire, dans les mêmes conditions et avec le même soin que pour une personne en vie.  
Les incisions sont refermées et recouvertes par des pansements.  
Si les cornées sont prélevées, elles sont remplacées par des lentilles transparentes.  
Aucun frais n'est demandé à la famille du défunt.  
Après l'opération, le corps est rendu à la famille, qui peut réaliser les obsèques selon les souhaits du défunt.



Pour plus d'informations sur le don d'organes au Centre Hospitalier de Bastia :

Tél. : 04 20 00 40 84  
ou 06 23 06 74 68

Mail : [dons-organes@ch-bastia.fr](mailto:dons-organes@ch-bastia.fr)

Site internet : [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr)

**Pourquoi signaler un événement sanitaire indésirable ?****Patients, usagers, consommateurs**

» Le signalement des événements indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous.

En tant que **patient, association de patients, consommateur ou usager**, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et la sécurité des produits de santé, des produits de la vie courante et des actes de soins.

Votre rôle est complémentaire à celui des **professionnels de santé**.

**Grâce à vos signalements, les autorités sanitaires peuvent :**

- » Identifier de nouveaux risques et mieux connaître ceux qui sont déjà identifiés
- » Mettre en œuvre des mesures pour prévenir ou limiter ces risques sanitaires, par la diffusion de mises en garde ou le retrait du marché de certains produits.

**Signaler un effet indésirable lié à des produits de santé (médicament, dispositif médical, etc.) peut aboutir à :**

- » modifier une notice,
- » restreindre certaines prescriptions à des spécialistes
- » ou encore de retirer du marché des médicaments ou du matériel médical jugés dangereux.

**Signaler un effet indésirable lié à l'utilisation d'un produit de la vie courante, y compris certaines denrées alimentaires ou les produits cosmétiques, peut permettre par exemple :**

- » d'ajouter un pictogramme sur l'emballage ou une mise en garde sur la notice,
- » de rappeler des lots,
- » ou encore de retirer le produit concerné du marché.

**Déclarer un événement survenu au cours ou à la suite d'un acte de soins peut contribuer à :**

- » l'évolution des recommandations des bonnes pratiques, en matière d'hygiène des soins notamment,
- » ou à renforcer la vérification de l'identité avant une intervention chirurgicale par exemple.

**Vous souhaitez signaler un événement sanitaire indésirable**



**ou sur**  
[signalement-sante.gouv.fr](http://signalement-sante.gouv.fr)

**Mon espace santé, un nouveau service numérique personnel et sécurisé**

**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 **cahier de santé numérique interactif** de tous les assurés. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

**Qu'est-ce que Mon espace santé ?**

**Mon espace santé** est un **service numérique de confiance**, qui permet aux utilisateurs d'avoir à portée de main leurs **documents et informations utiles** pour leur **santé**. Vous pouvez notamment y déposer le document désignant la **personne de confiance** qui sera **consultée par l'équipe médicale** si vous n'êtes **plus capable de vous exprimer**.

**Un dossier médical**

Le **dossier médical** permet à chaque patient de retrouver en un **seul endroit, sûr et facile d'accès**, toutes ses **informations de santé** (*traitements, résultats d'examens, radios, ordonnances, carnet de vaccination*). Il peut y ajouter librement tout document utile à sa prise en charge. Son **médecin traitant**, son **pharmacien** et **tous les autres professionnels de santé** qui le suivent pourront aussi **l'alimenter**, si le **patient les a autorisés à le faire**. L'utilisateur peut également renseigner son **profil médical** avec des **informations personnelles** comme ses **allergies** et **antécédents familiaux** ou encore y enregistrer ses **mesures médicales** (*poids, taille, tension, glycémie, etc.*).

Une fois le **dossier médical complété**, cet **historique de soins** et de **mesures** peut être partagé avec les **professionnels de santé** de son choix qui en ont besoin pour assurer un **meilleur suivi médical** et **éviter les examens inutiles**.

Par exemple, lorsqu'un patient est pris en charge par un médecin qui n'est pas son médecin habituel, à l'occasion d'un déplacement ou en cas d'urgence, le **dossier médical** contenu dans **Mon espace santé** permet d'être **soigné plus efficacement**.

**Respect du secret médical et sécurité des données**

Les **documents présents** dans « **Mon espace santé** » sont **visibles** par les **professionnels de santé** qui y sont **autorisés par la loi** et les **textes réglementaires**. Ni l'Assurance Maladie, ni les mutuelles n'ont accès à ces données.

La **confidentialité des informations** du **dossier médical** est **totale et garantie**. C'est le patient qui décide quels professionnels de santé peuvent avoir accès à ses documents. Il lui est possible de **masquer un document** à tout moment depuis le site Mon espace santé.

La sécurité et la protection des données de santé personnelles contenues dans « Mon espace santé » sont garanties par l'Assurance Maladie. Ces données sont hébergées en France sur des serveurs répondant aux **plus hautes normes de sécurité**.

**Important :** les patients disposant d'un DMP qui activent leur espace personnel sur Mon espace santé pourront y retrouver les données de leur DMP.

**Accédez à l'espace personnel sur le site internet [monespacesante.fr](http://monespacesante.fr).**



## Associations ayant conclu une convention avec le Centre Hospitalier de Bastia

### ASSOCIATIONS DE PROMOTION POUR LA SANTÉ

#### Associations Addictions France - Bastia

Adresse › Résidence A Tramuntana, Route Royale - Rond point de l'hôpital, 20600 BASTIA  
Tél › 04 95 31 61 38  
E-mail › [corse2b@addictions-france.org](mailto:corse2b@addictions-france.org)  
Site internet › <https://addictions-france.org/les-addictions/>

#### AD PEP Haute Corse

Adresse › Rue Sainte Thérèse, 20600 BASTIA  
Tél › 04 95 32 31 19  
Site internet › <http://www.lespep.org>

#### Ligue contre le cancer - Comité départemental de Haute-Corse

Adresse › Clinique Maynard, Rue Marcel Paul - 20200 Bastia  
Tél › 04 95 31 42 90  
E-mail › [cd20b@ligue-cancer.net](mailto:cd20b@ligue-cancer.net)  
Site internet › <https://www.ligue-cancer.net/cd20b/journal>

#### Equipe Mobile de Soins Palliatifs inter-établissements (EMSP)

Adresse › 17 Rue Marcel Paul, 20200 Bastia  
Tél › 04 95 55 10 14  
E-mail › [emsp-hautecorse@orange.fr](mailto:emsp-hautecorse@orange.fr)

### AUTRES ASSOCIATIONS

#### A Fratellanza - Aide aux personnes en détresse

Adresse › 13 Rue du Commandant Luce de Casabianca, 20200 Bastia  
Tél › 04 95 58 84 87  
E-mail › [afratellanza@orange.fr](mailto:afratellanza@orange.fr)  
Site internet › <https://a-fratellanza.corsica/>

#### Corse-Malte - Au service des plus démunis

Adresse › 13 Rue du Commandant Luce de Casabianca, 20200 Bastia  
Tél › 04 95 58 84 87  
E-mail › [afratellanza@orange.fr](mailto:afratellanza@orange.fr)  
Site internet › <https://a-fratellanza.corsica/>

#### Association Solidarité, Fraternité, Citoyenneté (soutien des patients maghrébins hospitalisés)

Adresse › 42, lotissement Campometa, 20600 Furiani  
Tél › 06 65 60 17 17 / 06 58 83 55 60  
E-mail › [a.sfc@orange.fr](mailto:a.sfc@orange.fr)

#### Association Stellaria - hébergement social pour adultes et familles en difficultés

Adresse › Ancien hôpital, Port de Toga, BP 221, 20200 Bastia  
Tél › 04 95 32 86 40

#### Association Pôle Surdité de Corse

Adresse › 1 Rue Nicolas Peraldi, 20000 Ajaccio  
Tél › 06 10 05 05 02  
E-mail › [secretariat.polesurditedecorse@gmail.com](mailto:secretariat.polesurditedecorse@gmail.com)  
Site internet › <https://www.polesurditedecorse.com/>

### APPARTEMENTS POUR LES ACCOMPAGNANTS

#### DES HOSPITALISÉS

##### La maison du sacré coeur

Adresse › 9 Bd Hyacinthe de Montera, 20200, BASTIA  
Tél › 06 02 59 95 83  
E-mail › [lamaisondusacrecoeur@gmail.com](mailto:lamaisondusacrecoeur@gmail.com)  
Site internet › <http://la-maison-du-sacre-coeur.com/>

##### SOLIHA - Haute-Corse

Adresse › Résidence Agliani Bât E2 Quartier de Montesoro 20600 Bastia  
Tél › 04 95 32 25 76  
Site internet › <https://immo.soliha.fr/>

##### INSEME - Aide à la recherche d'hébergements sur le continent

Adresse › 7 Av. Paul Giacobbi, 20600 Bastia  
Tél › 04 95 20 22 61  
E-mail › [info@inseme.org](mailto:info@inseme.org)  
Site internet › <https://inseme.org/>

### HÔTELS POUR LES ACCOMPAGNANTS DES HOSPITALISÉS

#### SUD HÔTEL

Adresse › Avenue de la Libération, 20600 Bastia  
Tél › 06 02 59 95 83  
E-mail › [lamaisondusacrecoeur@gmail.com](mailto:lamaisondusacrecoeur@gmail.com)  
Site internet › <http://la-maison-du-sacre-coeur.com/>

### HOSPITALISATION À DOMICILE

#### HAD Corte-Tattone (Centre Corse et Plaine Orientale)

Adresse › Allée du 9 septembre, 20 250 Corte  
Tél › 04 95 45 05 72 / 06 85 41 68 51

#### HAD Balagne

Adresse › Centre hospitalier de Calvi Balagne, Lieu dit Guazzole, 20260 CALVI  
Tél › 06 74 55 79 50  
E-mail › [HAD@ch-calvi-balagne.fr](mailto:HAD@ch-calvi-balagne.fr)

#### HAD de Corse (hospitalisation à domicile)

Adresse › Résidence Bureaux Sud, RN 193 – 20600 Bastia  
Tél › 04 95 55 09 00  
E-mail › [contact@haddecorse.fr](mailto:contact@haddecorse.fr)

#### HAD – Centre Raoul François Maynard (hospitalisation à domicile)

Adresse › 17 rue Marcel Paul – 20200 Bastia  
Tél › 04 95 55 39 35  
E-mail › [had.crfm@gmail.com](mailto:had.crfm@gmail.com)

DIR-FCT-028

Version 2.02  
Du 05/04/2024

Qualité des Soins

VOTRE



AVIS

EST



PRÉCIEUX!!

**e-Satis**



Votre expérience  
est utile à tous !

Renseignez votre email à l'admission  
et répondez à e-Satis, l'enquête  
nationale de la Haute Autorité de santé.

Scannez-moi



**HAS**

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Avec le soutien de

**France  
Assos  
Santé**

La voix des usagers

