

votre arrivée | votre séjour | vos proches | votre sortie

# HÔPITAL DE LA MÈRE ET DE L'ENFANT



# EDITO

Madame, Monsieur,

Vous ou l'un de vos proches allez être accueilli à l'hôpital universitaire de la mère et de l'enfant.

Nos professionnels sont là pour vous écouter, vous soigner et vous accompagner durant votre séjour. Cet hôpital, de sa conception à son organisation est conçu pour vous proposer une prise en charge et une hôtellerie correspondant aux meilleurs standards actuels.

Femme, enfant, parents, que vous veniez pour une consultation, vivre un moment difficile ou un heureux événement, ce livret d'accueil a été pensé pour vous. Les informations qu'il présente simplifieront vos démarches administratives, vous aideront à mieux nous connaître et favoriseront les conditions de votre séjour parmi nous.

L'ensemble des équipes du CHU de Limoges vous souhaite la bienvenue.

La direction générale du CHU de Limoges

# SOMMAIRE

## VOTRE ARRIVÉE

<b>VOTRE ADMISSION</b> .....	<b>p.5</b>
■ Hospitalisation programmée .....	p.5
■ Éléments nécessaires à votre admission .....	p.5/6
■ En urgence .....	p.6
■ Cas particuliers .....	p.6
■ Apports extérieurs .....	p.7

## VOTRE SÉJOUR

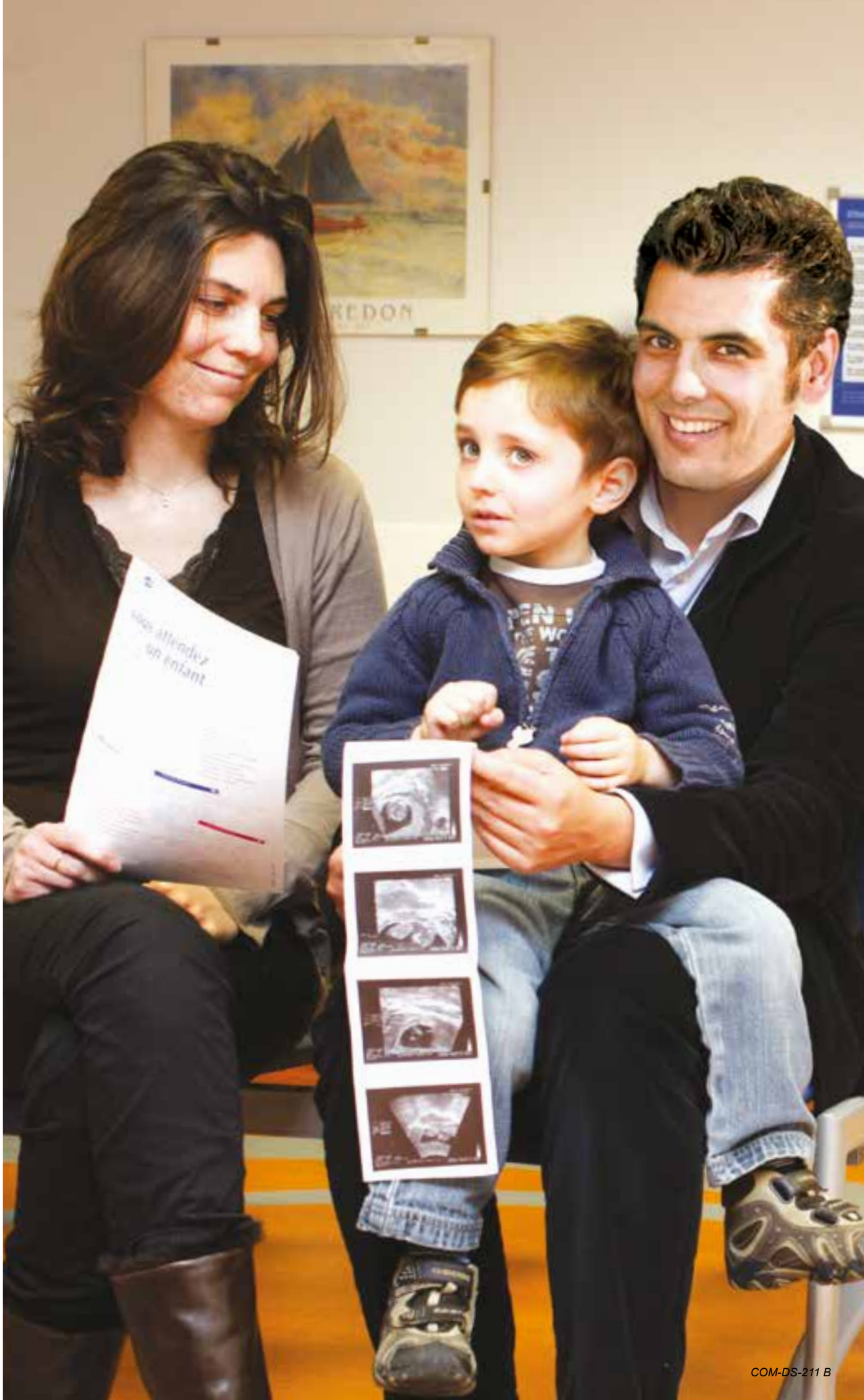
<b>LA PERSONNE DE CONFIANCE, LES DIRECTIVES ANTICIPÉES, LA CONSERVATION DE VOS ÉCHANTILLONS ET COLLECTIONS BIOLOGIQUES</b> .....	<b>p.9</b>
■ L'indication de votre « personne de confiance » .....	p.9
■ La rédaction de vos directives anticipées .....	p.9
■ L'acceptation ou le refus de conservation de vos échantillons et collections biologiques ..	p.10
<b>VOTRE PRISE EN CHARGE</b> .....	<b>p.10</b>
■ Consentement aux soins .....	p.10
■ Accompagner votre enfant.....	p.10
■ Les équipes médicales et soignantes.....	p.10
■ Soins de bien-être.....	p.11
■ La lutte contre la douleur et les infections nosocomiales .....	p.11/12
■ Médicaments : votre traitement personnel à l'hôpital .....	p.11
<b>VOTRE INFORMATION</b> .....	<b>p.12</b>
■ Des associations très présentes .....	p.12
<b>VOTRE CHAMBRE, VOS DÉPLACEMENTS, VOS REPAS</b> .....	<b>p.13</b>
■ Votre chambre .....	p.13
■ Vos déplacements en dehors du service .....	p.13
■ Vos repas.....	p.13
<b>ABÉCÉDAIRE UTILE POUR VOTRE SÉJOUR.....</b>	<b>p.15</b>
■ Bibliothèque, boutiques, boissons, cafétéria, restaurant .....	p.15
■ Courrier / Distributeur de billets / Ecole .....	p.16
■ Fauteuils roulants / Interprètes / Educateurs de jeunes enfants.....	p.17
■ Religions / Tabac .....	p.18
■ Téléphone .....	p.19
■ Télévision / Internet / Voter par correspondance .....	p.20

## VOS PROCHES

<b>STATIONNEMENT</b> .....	<b>p.21</b>
<b>VISITE</b> .....	<b>p.21</b>
<b>HÉBERGEMENT</b> .....	<b>p.22</b>
<b>RESTAURATION</b> .....	<b>p.22</b>

## VOTRE SORTIE

<b>LA DÉCISION DE VOTRE SORTIE</b> .....	<b>p.23</b>
<b>LE RETRAIT DE VOS BIENS ET VALEURS</b> .....	<b>p.23</b>
<b>LE RÈGLEMENT DE VOS FRAIS</b> .....	<b>p.24</b>
<b>APRÈS VOTRE SORTIE</b> .....	<b>p.24</b>
<b>VOTRE REMBOURSEMENT</b> .....	<b>p.25</b>
<b>VOTRE TRANSPORT</b> .....	<b>p.26</b>
<b>VOS OBSERVATIONS, PROPOSITIONS, ÉLOGES, VOS PLAINTES..</b>	<b>p.27</b>
<b>VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL</b> .....	<b>p.28</b>
<b>RÉSUMÉ DE LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE</b> .....	<b>p.29</b>
<b>CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ</b> .....	<b>p.30</b>



# VOTRE ARRIVÉE



## VOTRE ADMISSION

### ■ Hospitalisation programmée

Lorsque vous devez être hospitalisé, un rendez-vous est programmé avec le secrétariat médical.

A votre arrivée le jour de votre hospitalisation, vous ou votre famille devez constituer votre dossier d'admission au bureau des admissions situé au rez-de-chaussée du hall d'accueil. Cette étape précède nécessairement votre accueil dans le service de soins et vous permet de bénéficier d'une prise en charge directe des frais de séjour grâce au tiers payant.

#### • Les admissions préalables ou pré-admissions

Les admissions préalables peuvent être réalisées lorsque votre hospitalisation est programmée après une consultation ou prévue après un séjour hospitalier. Vous pouvez préparer votre dossier administratif dès la date de l'hospitalisation fixée, en vous rendant au guichet des admissions. Munissez-vous des documents nécessaires (voir ci-après) et de la convocation qui vous a été remise à la suite d'une consultation ou lors de votre précédente hospitalisation. Le jour de votre hospitalisation, vous devrez retirer votre dossier au guichet des admissions. Tous les renseignements seront alors vérifiés avant de rejoindre l'unité où vous êtes attendu.

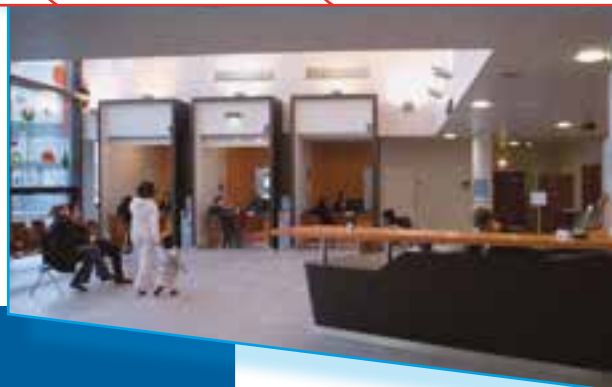
#### • Les pièces nécessaires à votre admission

Votre identité est une donnée fondamentale pour la sécurité de votre prise en charge. Votre admission est la première étape qui permet de garantir l'identitovigilance au sein du CHU.

### ■ Éléments nécessaires à votre admission

Lors de ce rendez-vous, vous devrez absolument fournir :

-  **votre identité** : nom de naissance, 1<sup>er</sup> prénom de l'état civil, date de naissance, complétée le cas échéant avec votre nom d'usage,



## INFORMATION

### UN BRACELET POUR VOTRE SÉCURITÉ

Pour votre sécurité, la vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre hospitalisation. Nous vous proposons donc un bracelet personnalisé lors de votre arrivée dans le service de soins. Vous avez cependant la possibilité de refuser de le porter. Pour les nouveaux-nés, le port de 2 bracelets est obligatoire.





-  **votre pièce d'identité**  : carte nationale d'identité, passeport ou livret de famille,

-  **votre carte vitale ou l'attestation**  en vigueur de votre régime d'assurance maladie,

-  **votre carte de régime complémentaire**  : mutuelle, assurance privée, ou votre attestation de Couverture Maladie Universelle (CMU),

-  **livret de famille**  pour les parents qui n'ont pas le même nom que l'enfant.

La mise à jour de votre carte vitale est possible au sein du bureau des admissions, ou sur la borne de mise à jour disponible.

## ■ En urgence

Le **service des urgences pédiatriques** est situé au rez-de-chaussée. Il accueille les enfants de 0 à 18 ans en secteur médecine et de 0 à 16 ans en secteur chirurgie.

**A partir de 14 semaines de grossesse**, les salles de naissances vous accueillent 24h/24, au 1<sup>er</sup> étage de l'hôpital de la mère et de l'enfant.

**Pour les urgences gynécologiques, ou dans le cas d'une grossesse avant 14 semaines**, l'accueil a lieu 24h/24 au 3<sup>ème</sup> étage.

## ■ Cas particuliers

### • L'admission d'un patient mineur

Exceptée en cas d'urgence, elle ne peut être prononcée sans l'autorisation du ou des titulaires de l'autorité parentale, du tuteur ou de l'autorité judiciaire.

Conformément aux articles 372 et suivants du code civil relatifs aux modalités d'exercice de l'autorité parentale, les mineurs admis dans le service des urgences pédiatriques ne pourront quitter ce service qu'accompagné d'au moins un des titulaires de l'autorité parentale.

Un accompagnateur pourra emmener le mineur sous réserve d'une autorisation écrite et signée par au moins un des titulaires de l'autorité parentale.

Un numéro de fax est disponible pour adresser l'autorisation en cas de besoin. Vous pouvez le récupérer auprès de l'équipe soignante.

### • L'admission dans le cadre de l'activité libérale d'un médecin

Certains praticiens sont autorisés dans des conditions strictement réglementées, à exercer à titre libéral au sein de l'hôpital, en dehors de leur activité hospitalière publique.

Au bureau des admissions, un imprimé de demande d'hospitalisation dans le cadre de l'activité libérale devra également être complété et signé.

Dans ce cadre précis, le médecin vous prévient avant votre rendez-vous du montant de ses honoraires, et vous demande de signer un formulaire spécifique. Ce document doit être retourné renseigné à la secrétaire ou l'accueil médico-administratif

du service de soins qui vous l'a délivré.

L'activité libérale ne vous donne aucun privilège particulier en matière d'accueil hôtelier, de confort ou de soins infirmiers.

### • L'admission d'un patient de nationalité étrangère

Les patients de nationalité étrangère doivent se présenter au bureau des admissions avec leur passeport. Les ressortissants de l'Union européenne doivent être munis de la Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) ou du formulaire S2 (ou E112 validé). Les détenteurs de ces formulaires doivent régler le montant du forfait journalier le jour de la sortie et, éventuellement, le ticket modérateur.

Les patients de nationalité étrangère hors Union européenne et les ressortissants sans formulaire sont redevables de la totalité des frais de séjour avant l'hospitalisation. Dans le cadre de l'hospitalisation d'un patient étranger, il est possible de faire appel à un interprète (voir p.17).

## Apports extérieurs

### • L'apport de linge et d'affaires de toilette

**Vous devez prévoir pour votre séjour un nécessaire de toilette :** brosse à dents, savon, dentifrice, nécessaire de rasage, serviettes, gants de toilette... ainsi que votre linge et vos effets personnels : pyjama, sous-vêtements, robe de chambre, pantoufles...

Et pour la maternité : couches, doudou, tétines, nécessaire de toilette pour l'enfant...

### • L'apport de boisson, de nourriture ou de médicament

**Patients et visiteurs ne sont autorisés à introduire dans l'établissement ni boissons alcoolisées et ni médicaments (sauf accord du médecin).**

Dans le cadre de notre démarche qualité et afin de nous aider à garantir la sécurité alimentaire, il est souhaitable d'informer le personnel du service de tout apport extérieur de produit alimentaire.

Le chef de service et le cadre de santé peuvent s'opposer, dans l'intérêt du malade, à la remise à celui-ci de denrées ou boissons, même non alcoolisées, qui ne sont pas compatibles avec le régime alimentaire prescrit. Les denrées et boissons introduites en fraude seront restituées aux visiteurs ou, à défaut, détruites.

Si des visiteurs souhaitent vous apporter des aliments ou boissons, invitez-les à préférer des produits non périssables pouvant être transportés et stockés à température ambiante.

## RÈGLEMENT INTÉRIEUR...

### DU RESPECT DES RÈGLES DE VIE

Conformément au règlement intérieur du CHU de Limoges, le fonctionnement des services et le repos des patients doivent être respectés, de même que les règles de la vie sociale et de la citoyenneté : comportement, langage, respect des biens et des personnes.

Nous vous demandons notamment de bien vouloir éviter les visites en groupe et de modérer le son de votre radio, tablette, smartphone ou télévision pour ne pas gêner le repos de vos voisins.

Les prises de vue au sein du CHU et leurs utilisations (réseaux sociaux...) sont aussi sujets à une réglementation extrêmement précise.

Vous pouvez consulter le règlement intérieur du CHU auprès de nos hôtesses d'accueil, des secrétariats médicaux, ou sur le site internet du CHU.

## À SAVOIR ...



## SERVICE SOCIAL HOSPITALIER

L'équipe du service social est à la disposition des patients du CHU et de leurs familles pour les aider à résoudre leurs difficultés : personnelles, familiales, administratives, ou matérielles en lien avec l'hospitalisation.

Les assistantes de service social vous conseillent, vous orientent, vous soutiennent et vous accompagnent dans vos démarches. Elles informent les services de soins dont vous relevez de la mise en œuvre d'une mesure d'action sociale. Elles interviennent à la demande du patient, de son entourage, de l'équipe médicale, des soignants, du service des admissions, ou des services sociaux extérieurs. A partir des situations dont elles ont connaissance, elles tentent d'apporter une solution aux différentes difficultés rencontrées.

Le secrétariat du service social auprès des malades centralise toutes les demandes sociales, pour tous les sites du CHU.

Vous pouvez le contacter au  
05 55 05 60 11.



### • Le dépôt de vos biens et valeurs

Il est préférable d'éviter d'apporter des valeurs (argent, bijoux, chéquiers, clés, cartes bancaires...) et des biens à l'hôpital, ou de les confier à un proche. L'établissement ne serait pas tenu pour responsable en cas de perte ou de vol de ces valeurs et des effets personnels que vous conserveriez dans votre chambre. La nature ou la circonstance de votre arrivée peuvent néanmoins vous amener à détenir certains objets et valeurs lors de votre admission à l'hôpital. Nous vous invitons alors à les déposer comme expliqué ci-après.

**Le dépôt de vos valeurs pourra être effectué de 7h à 19h du lundi au vendredi et le week-end aux urgences pédiatriques (admissions).**

Si vous n'êtes pas en mesure d'effectuer ces formalités, un proche ou un personnel du service de soins qui vous accueille peut le faire à votre place. La conservation de vos valeurs est alors assurée par la trésorerie du CHU.

Lisez attentivement la fiche d'information sur les dépôts et retraits de biens et de valeurs remise lors de votre admission. Si besoin vous pouvez téléphoner à la trésorerie du CHU au 05 55 05 63 23 pour les valeurs et appeler au 05 55 05 55 55 pour les questions sur vos effets personnels.

Pour le retrait de vos biens et valeurs à votre sortie, voir les modalités p.23.

## RÉUNIONS INFO GROSSESSE

Elles ont lieu une fois par mois à 18h et sont animées par une sage-femme. Les dates des réunions sont affichées dans le secteur des consultations de gynécologie-obstétrique ou peuvent être obtenues par téléphone au 05 55 05 61 15 ou 05 55 05 61 01.



# VOTRE SÉJOUR



## LA PERSONNE DE CONFIANCE, LES DIRECTIVES ANTICIPÉES, LA CONSERVATION DE VOS ÉCHANTILLONS ET COLLECTIONS BIOLOGIQUES

### ■ L'indication de votre « personne de confiance »

Toute personne **majeure** peut désigner, par écrit, une personne de son entourage en qui elle a toute confiance, pour l'accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. La personne de confiance devra donner son accord pour cette désignation, qu'elle formalisera en signant le formulaire.

La personne de confiance n'est pas obligatoirement la personne à prévenir. Vous pouvez choisir une même personne ou préférer distinguer l'une et l'autre.

Un formulaire permettant ce recueil d'information vous est remis lors de votre admission.

### ■ La rédaction de vos directives anticipées

Toute personne **majeure** peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment et sont valables sans limitation de durée. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, rendez-les accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

**À SAVOIR...**

### LA PERSONNE À PRÉVENIR

"La personne à prévenir" n'est pas forcément la même que la "personne de confiance". Les informations pouvant être communiquées, à la "personne à prévenir" sont limitées, et ne se situent pas dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel. "La ou les personnes à prévenir" sont celles qui seront alertées par téléphone en cas d'aggravation de votre état de santé.

## A SAVOIR...

### LE DON DE SANG PLACENTAIRE

Depuis 2009, l'hôpital de la mère et de l'enfant est habilité à réaliser la collecte de sang placentaire ou « sang du cordon » lors des accouchements.

En effet, le sang placentaire est très riche en cellules souches sanguines (semblables à celles contenues dans la moelle osseuse) qui peuvent être greffées à des personnes atteintes de maladies graves du sang comme la leucémie et leur offre ainsi une chance supplémentaire de guérison.

Ce don anonyme et gratuit est effectué avec votre consentement écrit et en absence de contre-indication. Le prélèvement est totalement indolore, sans danger pour la mère et son enfant et ne modifie en rien le déroulement de l'accouchement.

Pour tout renseignement, parlez-en à l'équipe soignante lors de votre suivi de grossesse.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, la charte de la personne hospitalisée est disponible auprès du bureau des admissions.

### ■ L'acceptation ou le refus de conservation de vos échantillons et collections biologiques

À l'occasion de vos soins, il sera procédé, dans votre intérêt et avec votre consentement, à des prélèvements de sang, de cellules, de fragments d'organes ou de tissus, à visée médicale de diagnostic et de suivi thérapeutique.

Au cas où vos prélèvements n'auraient pas été utilisés en totalité pour établir le diagnostic ou effectuer le suivi thérapeutique, nous conserverons les échantillons restants. Ils pourront alors être utilisés à finalité de recherche. Aucun examen de vos caractéristiques génétiques ne sera réalisé sans votre consentement écrit. Vous pouvez librement et sans conséquence pour votre traitement vous opposer à cette utilisation à but scientifique. Il vous suffit d'en informer le médecin ou une infirmière du service dans lequel vous êtes pris en charge.

Le CHU de Limoges dispose d'un comité d'éthique, auquel participent les professionnels de santé de l'établissement ainsi que des représentants de la société civile, dont les associations d'usagers. Cette représentation des usagers au sein du comité d'éthique est une garantie de l'écoute et de la participation des patients à la réflexion éthique au sein du CHU.

## VOTRE PRISE EN CHARGE

### ■ Le consentement aux soins des enfants mineurs

L'autorisation de soigner, d'opérer, d'anesthésier est demandée aux représentants légaux des enfants mineurs.

### ■ Accompagner votre enfant

La présence des parents auprès de leur enfant est souhaitée durant l'hospitalisation. Une personne majeure peut rester auprès de l'enfant la nuit, sauf dans les secteurs de réanimation et néonatalogie. Un lit accompagnant est mis à sa disposition.

Les autres accompagnants peuvent être hébergés à la Maison des sourires (voir coordonnées page 22).

### ■ Les équipes médicales et soignantes

#### • L'équipe médicale

Au cours de votre hospitalisation, le suivi médical est assuré par une équipe de professeurs, docteurs, ou chefs de clinique.

Votre prise en charge relève, plus spécifiquement, d'un membre de l'équipe médicale qui est responsable des soins dispensés. Il vous apportera toutes les informations souhaitées sur l'évolution de votre état de santé. Le médecin doit s'efforcer de soulager les souffrances par des moyens appropriés à l'état du patient et l'assister moralement. Votre famille pourra également solliciter un rendez-vous auprès de

ce médecin pour tout complément d'information qu'elle jugera nécessaire. Cet entretien s'inscrit dans les règles du secret médical. Conformément à sa mission universitaire, le CHU est un lieu d'enseignement pour les étudiants. Une visite de l'équipe médicale en présence d'étudiants peut être organisée dans chaque service, après l'accord de principe du patient.

#### • L'équipe de soins

Elle coordonne les activités de soins nécessaires à votre rétablissement et à votre confort.

Le directeur des soins, le cadre supérieur de santé et le cadre de santé sont responsables de la qualité et de l'organisation des soins qui vous sont dispensés.

Les personnels infirmiers assurent une présence pour dispenser des soins techniques, relationnels, éducatifs et de confort, et travaillent en partenariat avec l'équipe médicale.

Les aides-soignants assurent en collaboration avec les infirmiers, les soins d'hygiène et de confort. Les agents des services hospitaliers assurent l'entretien de votre chambre et du service.

D'autres professionnels peuvent également participer à votre prise en charge pour des soins spécialisés ou vous apporter un soutien particulier : infirmières de dispositifs d'annonce, masseurs-kinésithérapeutes, psychologues, ergothérapeutes, diététiciennes, assistantes sociales, sophrologues-relaxologues, esthéticiennes...

### ■ Soins de bien-être

Certains services vous proposent de bénéficier de soins particuliers. Socio-esthéticienne et personnel formé au toucher-bien-être peuvent, à votre demande, vous prendre en charge dans votre chambre ou des espaces dédiés. En favorisant la préservation de votre image corporelle et votre estime de soi, elles vous aideront à dépasser les phases de découragement que vous pourriez traverser. Pour en bénéficier adressez-vous au personnel du service.



### ■ Lutte contre la douleur et les infections nosocomiales

Votre prise en charge thérapeutique reste notre priorité, mais elle va de pair avec la volonté de prévenir et soulager les douleurs liées à votre maladie, et de lutter contre les infections nosocomiales.

#### • La lutte contre la douleur

Les équipes soignantes et médicales du CHU de Limoges sont depuis longtemps attentives à la prise en charge de la douleur et aux moyens à mettre en œuvre pour la soulager.

**INFORMATION**

## UN CENTRE RÉGIONAL D'AIDE MÉDICALE À LA PROCRÉATION PERFORMANT

Notre centre d'aide médicale à la procréation (AMP) compte plus de 1 000 enfants nés consécutivement à son intervention depuis son agrément en 1997. Pour majorité, ces naissances font suite à des fécondations in vitro ou avec injection intra-cytoplasmique du spermatozoïde. Dans tous les cas, une équipe pluridisciplinaire accompagne les patients sollicitant notre centre AMP de façon personnalisée et tout au long de leur prise en charge. L'agence de biomédecine enregistre des scores de réussite des actes par ponction réalisés dans notre hôpital au-dessus des moyennes nationales.



## INFORMATION :

# CENTRE EXPERT AUTISME LIMOUSIN

Le Centre expert autisme Limousin est constitué d'une équipe pluridisciplinaire spécialisée dans le diagnostic et la prise en charge précoce de l'autisme, avec une vision neuro-développementale. Il développe une approche importée des Etats-Unis : le Early Start Denver Model (ESDM), une méthode qui met l'accent sur l'apprentissage dans un contexte socio-émotionnel positif qui correspond bien au fonctionnement d'enfants très jeunes.

Le centre expert autisme a pour mission de :

- diagnostiquer précocement tous les enfants de 18 mois à 6 ans atteints de Troubles du Spectre Autistique (TSA ou TED) en Limousin,
- mettre en place, après le diagnostic, une intervention intensive précoce réalisée par des professionnels de terrain (assistants d'éducation) supervisés par des spécialistes experts en autisme. . .
- soutenir la politique de dépistage et constituer un pôle de référence en matière d'autisme,
- développer la recherche dans un cadre inter universitaire.

Pour prendre rendez-vous :  
05 55 05 89 84 ou [secretariat.centre.expert.autisme@chu-limoges.fr](mailto:secretariat.centre.expert.autisme@chu-limoges.fr)

Centre expert autisme limousin  
Hôpital Le Cluzeau, 23 avenue Dominique Larrey, 87042 Limoges Cedex

Qu'il s'agisse d'une douleur physique ou psychologique, nous savons que celle-ci passe par une prise en compte du patient lui-même, de ses proches et du personnel. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) développe des actions de sensibilisation, de formation et d'information pour tous les personnels médicaux et soignants du CHU de Limoges. Le CHU de Limoges dispose aussi d'un centre de prise en charge de la douleur chronique, avec une équipe pluridisciplinaire, qui peut prendre en charge les patients à la demande de leur médecin, pour des pathologies douloureuses chroniques.

Pour tout problème lié à la douleur, nous vous invitons donc à solliciter les équipes médicales et soignantes.

### • Consultation douleur pédiatrique

Une consultation douleur pédiatrique a été mise en place tous les mardis après-midi à l'hôpital de la mère et de l'enfant. Elle est assurée par les docteurs Christophe Pigué et Chantal Wood, ainsi que Agnès Bergeron, infirmière référente douleur en pédiatrie. Les enfants vus à cette consultation sont adressés soit par un médecin du CHU, soit par les médecins de ville. Cette consultation s'adresse aux enfants qui souffrent de tous types de douleur, qu'elle soit chronique, somatique... Après une phase d'évaluation de la douleur, avec des outils adaptés aux enfants et un examen médical, un traitement personnalisé à l'enfant est prescrit. Ce traitement associe des thérapeutiques médicamenteuses et non médicamenteuses, tels que la relaxation, l'électrostimulation, le suivi par un psychologue, la pratique d'une activité sportive adaptée...

La prise de RDV s'effectue au : 05 55 05 68 07 ou 05 55 05 12 94

### • La lutte contre les infections nosocomiales

Les infections nosocomiales sont des infections qui peuvent être contractées dans un établissement de soins. Ces infections peuvent être directement liées aux soins ou simplement survenir lors de l'hospitalisation indépendamment de tout acte médical (par exemple une épidémie de grippe).



Le CHU de Limoges a créé un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Il organise, coordonne et aide à la promotion de toutes les mesures permettant de diminuer les risques de contraction de telles infections au sein de nos établissements. Il établit aussi un rapport d'activité et un suivi des données sur ce sujet. Les actions mises en place au sein du CHU de Limoges ont ainsi permis en quelques années d'améliorer significativement les scores de lutte contre ces infections nosocomiales.

## VOTRE INFORMATION

De nombreux livrets compléteront votre information sur votre maladie et les examens ou traitements dont vous allez bénéficier. Vous pouvez demander ces livrets d'information aux soignants du service où vous êtes hospitalisé ou les consulter sur le site internet du CHU :

[www.chu-limoges.fr](http://www.chu-limoges.fr)

De même, la direction de la qualité tient à votre disposition les résultats obtenus par nos équipes sur les différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins (*rapport de certification...*) et la satisfaction de nos usagers.

Le CHU de Limoges vous propose aussi de suivre son actualité sur les réseaux sociaux (   ) et de visionner ses vidéos sur sa chaîne Youtube.

## ■ Des associations très présentes qui font vivre au quotidien la démocratie sanitaire

Dans un objectif d'ouverture au monde associatif, nous avons inauguré en 2008 une « maison des usagers ». Situé dans le couloir central au rez-de-chaussée de l'hôpital Dupuytren, cet espace est dédié à l'accueil, l'information et l'orientation du public (*patients, proches, visiteurs*) par les bénévoles qui y tiennent régulièrement une permanence.

La liste complète des associations et leurs horaires de permanence peuvent être retrouvés sur notre site internet : [www.chu-limoges.fr](http://www.chu-limoges.fr) ou directement sur le panneau situé devant la Maison des usagers. Les associations d'usagers sont régulièrement amenées à échanger entre elles au sein d'un comité des associations d'usagers. N'hésitez pas à faire part de vos remarques, en tant qu'utilisateur du système de santé, aux bénévoles de la maison des usagers.



## VOTRE CHAMBRE, VOS DÉPLACEMENTS, VOS REPAS

### ■ Votre chambre

Selon le service qui vous accueille, vous serez hébergé dans une chambre individuelle ou pourrez partager une chambre avec une ou deux autres personnes hospitalisées.

Si durant votre séjour vous occupez une chambre individuelle et que votre complémentaire prend en charge cette prestation, un supplément lui sera facturé.

Ce supplément s'élève à :

- 45 € par jour pour les hospitalisations complètes dans les services de médecine et de chirurgie,
- 20 € par jour pour les hospitalisations de jour et en chirurgie ambulatoire,
- 30 € par jour pour les hospitalisations en services de soins de suite, de réadaptation et de rééducation.

### ■ Vos déplacements en dehors du service

Pour les patients majeurs, si votre état de santé le permet, ce que doit confirmer au préalable un médecin du service, vous avez la possibilité, en dehors des soins, de vous promener dans l'enceinte de l'hôpital. Il vous est cependant demandé de bien vouloir prévenir l'équipe soignante avant de quitter votre chambre et votre service.

### INFORMATION :

## UN CENTRE SPÉCIALISÉ DE L'OBÉSITÉ SÉVÈRE

Dans le cadre du Plan national obésité, le CHU de Limoges a été reconnu comme Centre spécialisé de l'obésité sévère. Au-delà d'une prise en charge pluridisciplinaire des patients et d'actions d'information vers le public, le Centre spécialisé de l'obésité du CHU de Limoges est aussi l'établissement référent pour les professionnels de santé du Limousin.

En savoir plus : 05 55 05 66 21  
ou [sandrine.bonhomme@chu-limoges.fr](mailto:sandrine.bonhomme@chu-limoges.fr)



**INFORMATION :**

## L'ALLAITEMENT

Allaiter est un geste naturel dont toutes les femmes sont capables. En France, seule une femme sur deux opte pour l'allaitement maternel à la maternité et nombreuses sont celles qui abandonnent rapidement, faute d'intérêt suffisant ou de conseils adaptés.

Le lait maternel est pourtant un aliment de qualité irremplaçable pour la santé de l'enfant et sa relation avec la mère.

La décision d'allaiter appartient à chaque femme, à chaque couple, et tous les choix sont respectables.

Une référente en allaitement est là pour répondre à vos questions et vous propose des réunions d'information. Pour vous inscrire, adressez-vous au secrétariat des consultations de gynécologie-obstétrique.

Sites internet d'information sur l'allaitement maternel :

<http://assoc.wanadoo.fr/ipa>

<http://web.superb.net/apastras>

## ■ Vos repas

Considérant que la qualité des repas fait partie du soin, le CHU de Limoges a toujours porté une attention toute particulière à leurs préparations et à leurs services. Deux certificats (*ISO 9001 et ISO 22000*) pour le système de management de la qualité et de la sécurité alimentaire, ont ainsi été attribués au CHU de Limoges. Des labels de qualité valident toute la chaîne de la prestation alimentaire, de la composition du menu que vous avez sélectionné jusqu'à la livraison de votre plateau-repas.

Des diététiciens travaillent en étroite collaboration avec les cuisiniers afin d'établir des menus équilibrés, variés et conformes à vos besoins nutritionnels dans le respect de vos goûts et habitudes alimentaires. Ils peuvent vous conseiller dans le cadre d'une prise en charge nutritionnelle personnalisée.

Un aide-soignant vous propose le menu 24 à 48 h à l'avance. Si cette proposition ne vous convient pas, vous pouvez choisir parmi les plats de substitution disponibles à la carte.

Si votre régime l'autorise, et à votre demande, des condiments (*sel, poivre, moutarde*) sont à votre disposition pour rectifier l'assaisonnement de vos plats.

Vos repas sont servis à heures régulières :

- à partir de 7h30 pour le petit déjeuner
- à partir de 11h45 pour le déjeuner
- à partir de 18h30 pour le dîner

**L'établissement participe au dépistage des troubles nutritionnels dans le cadre du recueil national des indicateurs IPAQSS.**

**INFORMATION**

# Atelier

## DIVERSIFICATION ALIMENTAIRE & MASSAGE BÉBÉ

**Vous avez un bébé âgé de 0 à 7 mois**  
**un vendredi par mois de 9 h 30 à 11 h**  
 salle de réunion au 5<sup>ème</sup> étage de l'hôpital de la mère et de l'enfant  
 Dalphine Biville (masso-kinésithérapeute)  
 et Alexandra Boubet (diététicienne)

**Pour vous inscrire : 05 55 05 61 15 ou 05 55 05 61 01**  
 (Pensez à apporter une serviette en éponge et une couverture pour le massage)

## ABÉCÉDAIRE UTILE POUR VOTRE SÉJOUR

### ■ Bibliothèque

Un prêt de livres gratuits destinés aux personnes hospitalisées est géré par une association de bibliothécaires, qui passent une fois par semaine dans les services afin de vous proposer des livres et revues.

Si vous êtes intéressé, adressez-vous au personnel du service qui transmettra votre demande ou laissez un message sur la boîte vocale en composant le 52001, à partir du téléphone de votre chambre.



### ■ Boutiques, boissons, cafétéria, restaurant

Une boutique Relais H située dans le hall de l'hôpital vous propose la vente de presse, de friandises, de glaces, de cadeaux, de fleurs...

Des distributeurs automatiques de boissons chaudes et froides, de friandises et de sandwiches sont aussi disponibles

au rez-de-chaussée ou dans les étages à proximité des ascenseurs. La société Pause Plaisir, qui s'occupe de l'entretien et du ravitaillement de ces machines est joignable en cas de problème au 05 55 01 99 66.

Le restaurant du CHU est accessible aux visiteurs. Il s'agit d'un self-service avec un paiement aux caisses (*chèque, espèce ou carte bleue - pour un montant de 15 € minimum*) ouvert entre 11h30 et 14h30 du lundi au vendredi, et entre 12h00 et 14h30 les samedis, dimanches et jours fériés. Si vous avez des difficultés pour vous déplacer ou porter votre plateau, vous pouvez solliciter sur place, l'aide d'un personnel du self.

Différents restaurants ou sandwicheries sont aussi installés avenue Dominique Larrey, en face de l'hôpital.

INFORMATION :



### PRÉPARATION DES BIBERONS

L'équipe de la maternité vous propose un atelier de préparation des biberons du lundi au vendredi, à partir de 15h à la « biberonnerie »

(rendez-vous à 14h45 devant la pouponnière).

A b c e g  
d f h

## INFORMATION :



## Accueillir, écouter, informer sur le cancer

L'Espace Rencontre et Informations (ERI) accueille sans rendez-vous toute personne voulant s'informer sur le cancer.

Pour tout renseignement :

L'ERI est situé au 1<sup>er</sup> sous-sol de l'hôpital Dupuytren, au niveau du centre régional de cancérologie. Horaires d'ouverture : du lundi au jeudi, de 14h à 17h et le vendredi de 14h à 17h15.

05 55 05 89 07  
(laisser un message)  
ou  
audrey.marsaudon  
@chu-limoges.fr

## ■ Courrier

Afin de recevoir du courrier lors de votre séjour, vos correspondants doivent indiquer clairement votre nom, votre prénom, et le service où vous êtes hospitalisé.

Chaque jour ouvré, un personnel du service vous remettra votre courrier, y compris les recommandés. Vous pouvez évidemment poster votre courrier pendant votre séjour. Une boîte aux lettres est située dans le hall à proximité des bureaux des admissions.

Si vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer, vous pouvez faire poster votre courrier affranchi par le personnel.



## ■ Distributeurs de billets

Un distributeur de billets est présent en face de l'hôpital de la mère et de l'enfant (au niveau des commerces).

## ■ Ecole

Il existe une école au 2<sup>ème</sup> étage de l'hôpital de la mère et de l'enfant.

Les enfants et adolescents âgés de 4 à 19 ans hospitalisés au CHU peuvent y être scolarisés avec l'accord de l'équipe soignante et celui de la famille. Les prises en charge individuelles ou en groupe se font en salle de classe ou en chambre, par des enseignants spécialisés affectés par l'éducation nationale, et par un poste d'emploi vie scolaire.

Les missions principales de l'école sont :

- assurer la scolarisation pendant les temps d'hospitalisation,
- maintenir un lien avec l'établissement d'origine de l'enfant,
- travailler à l'insertion ou à la réinsertion dans le système scolaire après l'hospitalisation,
- mettre en place si besoin un dispositif pour assurer une scolarité à domicile,
- élaborer un projet scolaire.



L'école fonctionne 4 jours par semaine de 8h45 à 11h45 et de 13h30 à 17h00 suivant le calendrier scolaire traditionnel.

L'équipe des enseignants est joignable tous les jours de la semaine au 56799 (à partir du téléphone de la chambre).

## ■ Fauteuils roulants

Des fauteuils roulants sont à votre disposition dans les halls de chaque hôpital.

## ■ Interprètes

Si vous souhaitez bénéficier du concours d'un interprète ou si vous avez des difficultés de compréhension liées à une déficience auditive, n'hésitez pas à contacter le secrétariat du service social (poste 56011). Le service des admissions (poste 52063) et l'accueil peuvent aussi vous mettre en contact avec les interprètes en langue des signes ou en langues étrangères (une trentaine de langues parlées).

## ■ Le rôle des éducateurs de jeunes enfants

L'équipe d'éducateur de jeunes enfants (EJE) va à la rencontre des enfants hospitalisés pour leur proposer des jeux et des activités.

**INFORMATION :**

## DES QUESTIONS, DES DOUTES ?

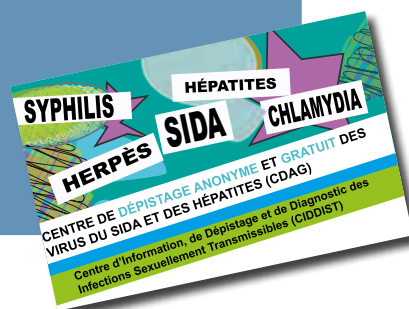
### Infections Sexuellement Transmissibles (IST).

Le Centre de Dépistage Anonyme et Gratuit (CDAG) et le Centre d'Information de Dépistage et de Diagnostic des Infections Sexuellement Transmissibles sont ouverts du lundi au vendredi de 9 h à 18 h, et le samedi de 9 h à 12 h.

L'accès y est gratuit, anonyme et sans rendez-vous.

Hôpital Dupuytren - 4<sup>ème</sup> étage  
ascenseur C

Tél. : 05 55 05 66 44





**INFORMATION :**



## TABAC, ALIMENTATION ET GROSSESSE

Vous souhaitez recevoir des conseils personnalisés pour arrêter de fumer. Nous vous proposons une consultation de tabacologie assurée par une sage-femme tabacologue pour les femmes enceintes suivies dans le service de gynécologie-obstétrique de l'HME.

Une grossesse harmonieuse passe aussi par une alimentation adaptée. Un mardi après-midi par mois (de 14 h à 16 h), une diététicienne vous propose une réunion sur le thème : alimentation et grossesse.

Pour vous inscrire, adressez-vous au secrétariat des consultations de gynécologie-obstétrique.

## ■ Religions

### • L'aumônerie catholique

L'aumônerie catholique est composée de laïcs et d'un prêtre.

Quelles que soient vos convictions, que vous soyez hospitalisé ou proche d'une personne hospitalisée, l'équipe se tient à votre disposition pour vous rendre visite, vous soutenir et vous accompagner.

L'aumônerie répond à vos demandes d'ordre spirituel (échanges, prières) ou sacramentel (*communion, réconciliation, onction des malades...*). Vous pouvez vous présenter à sa permanence située près de la chapelle, au 2<sup>ème</sup> sous-sol de l'hôpital Dupuytren, (ascenseur B) les mardis et vendredis de 14h00 à 15h00.

Une messe est célébrée chaque vendredi à 15h30 et une célébration est assurée le dimanche et les jours de fêtes religieuses à 10h00 dans la chapelle.

Un lieu de culte est à votre disposition au 1<sup>er</sup> étage de l'hôpital de la mère et de l'enfant.

Enfin, vous pouvez laisser un message téléphonique (gratuit) à l'aumônerie en composant, depuis l'hôpital, le poste 56548.

### • Autres cultes

Pour rencontrer un imam, un pasteur ou un rabbin ou autre représentant du culte pratiqué, veuillez contacter le standard.

## ■ Tabac

Nous vous rappelons que les établissements de santé sont soumis à une interdiction totale de fumer par décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006.

Il est donc interdit de fumer dans tout lieu clos ou couvert de l'hôpital. Cette interdiction s'applique à l'ensemble du personnel, aux patients et aux visiteurs, sous peine de sanctions pénales.

Les cigarettes électroniques autrement dénommées e-cigarettes sont soumises aux mêmes dispositions que celles applicables à l'usage du tabac.



## ■ Téléphone

Les lignes téléphoniques des patients sont gérées par «Télécom Services» dont le bureau est situé au fond du couloir du hall d'accueil de l'hôpital Dupuytren, entre les ascenseurs C et D.

Il est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 19h, et de 10h à 19h week-end et jours fériés.

Pour ouvrir une ligne téléphonique ou avoir des renseignements, composez le «10» depuis le téléphone de votre chambre, ou rendez-vous auprès de ce bureau.

La mise en service est immédiate après le paiement d'une prestation forfaitaire de départ (1€), et vous pourrez être joint directement de l'extérieur de 7h à 22h.

Les appels passés depuis le téléphone de la chambre vers les numéros de postes internes sont gratuits.

**INFORMATION :**



## Contraception Sexualité IVG

L'espace choisir est un lieu dédié à votre information et votre prise en charge concernant votre sexualité et votre contraception ou une demande d'interruption de grossesse.

Rez-de-chaussée, secteur des consultations de gynécologie-obstétrique  
Secrétariat ouvert du lundi au vendredi  
de 8h30 à 16h45 - Tél. : 05 55 05 61 32



## ■ Télévision

Un service de location de télévision géré par « Télécom Services » est situé au fond du couloir du hall d'accueil de l'hôpital Dupuytren, entre les ascenseurs C et D.

Il est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 19h, le samedi de 9h à 20h et le dimanche et jours fériés de 10h à 19h.

Pour avoir la télévision dans votre chambre, vous devez vous présenter au bureau de ce service, ou l'appeler directement en composant le 56049 depuis le téléphone de votre chambre. Votre télévision sera mise en service immédiatement après le paiement de cette prestation.

Un passage dans les chambres est également effectué du lundi au samedi de 12h30 à 14h30 pour s'assurer que vous puissiez disposer de ce service si vous le souhaitez.

Vous pouvez choisir entre deux types de bouquet :

- le bouquet 1 comprend les 25 chaînes de la TNT,
- le bouquet 2 comprend les chaînes de la TNT, les 3 chaînes de Canal +, ainsi qu'une quarantaine de chaînes étrangères.

Les tarifs évoluent en fonction de la durée de votre séjour et du bouquet de chaînes choisi. Les personnes hospitalisées en chambre à deux lits peuvent demander un casque sans fil.

L'accès à la télévision est entièrement gratuit dans les services de pédiatrie et chirurgie pédiatrique.

## ■ Internet



L'accès au wifi est facturé 2 € par jour. Ce tarif passe à 1€/ jour si vous avez pris le bouquet télé N°2.

Une location d'ordinateurs portables est également proposée par Télécom Services. Le tarif de location est de 1€ par jour. Un chèque de caution de 330 € vous sera demandé. Ce chèque vous sera restitué à la fin de votre séjour.

L'accès wifi est entièrement gratuit dans les services de pédiatrie et chirurgie pédiatrique.

## ■ Voter par correspondance



Lors d'un scrutin électoral politique organisé pendant votre hospitalisation vous pouvez voter par procuration. Adressez-vous au cadre de santé du service pour tout renseignement relatif à l'organisation de ce vote.

**INFORMATION :**

## SOUTIEN POUR LES PATIENTES ATTEINTES D'UN CANCER DU SEIN

Pour les patientes atteintes d'un cancer du sein, une réunion d'information « Info sein » est organisée une fois par mois (sauf pendant les vacances scolaires d'été). Elle est animée par une équipe pluridisciplinaire qui répondra à toutes vos questions.

Pour obtenir les dates de ces réunions, contactez le 05 55 05 61 07, ou renseignez-vous auprès du personnel soignant du service de gynécologie-obstétrique.

# VOS PROCHES



## STATIONNEMENT

Le parking visiteurs est situé devant le bâtiment et à droite de la voie d'accès aux urgences pédiatriques (voir « feuille annexe »). Un espace «dépose-minute» est proposé à l'entrée du parking.

Un nouveau parking de 270 places est accessible devant l'hôpital Dupuytren. Les 2 premières heures de stationnement sont gratuites.

## VISITE

Sauf contre-indication médicale (si vous êtes enrhumé, malade...) et sous réserve du respect de l'organisation du service où vous êtes hospitalisé, vos proches peuvent naturellement vous rendre visite, sauf les personnes contagieuses.

Les horaires de visite diffèrent selon les services :

- **service de pédiatrie :**

Sauf avis contraire du médecin ou d'un soignant du service dans lequel votre enfant est hospitalisé, vous pouvez rendre visite à votre enfant à tout moment.

- **service de gynécologie obstétrique :**

Les visites sont autorisées de 13h00 à 20h00. Les mêmes horaires s'appliquent à la maternité exception faite si vous êtes le père du bébé. Dans ce cas vous pouvez rendre visite à votre enfant et à sa mère toute la journée.

En dehors des frères et soeurs du bébé, les visites des enfants ne sont pas autorisées dans les secteurs de grossesses pathologiques et de maternité.



## HÉBERGEMENT

Deux établissements situés à proximité immédiate de l'hôpital Dupuytren et de l'hôpital de la mère et de l'enfant, sont conçus et organisés pour accueillir vos proches.

### ■ La maison des parents

Ce lieu est financé par la Fondation Ronald McDonald et géré par l'Association La Maison des Sourires. Les familles sont orientées par les services de l'Hôpital de l'HME ou tout service hospitalier accueillant des enfants. Cette Maison permet aux proches (parents, frères et soeurs...) d'être le temps de l'hospitalisation, auprès de l'enfant, dans un lieu de vie, d'écoute et d'échange, en toute autonomie. La Maison est située à 50 m de l'HME.

Coordonnées : 42 avenue Dominique Larrey – 87000 Limoges – 05 55 43 69 10

### ■ Home du Buisson

L'hôtel Home du Buisson est un établissement géré par la Mutualité Française Limousine pouvant accueillir des familles et des accompagnants de patients hospitalisés au CHU de Limoges. Situé à proximité immédiate de l'hôpital Dupuytren (150 m face à l'entrée), il vous est accessible si vous êtes :

- un proche de patient hospitalisé,
- un patient en traitement ambulatoire dont l'état de santé n'exige ni soins, ni surveillance durant votre séjour à l'hôtel,
- un patient en pré ou post-hospitalisation,
- un consultant externe.

Les réservations peuvent se faire par mail ou téléphone pendant les heures d'ouverture de l'accueil, sept jours sur sept, de 7h à 21h. Si vous arrivez en urgence, l'accueil est assuré y compris la nuit. Les tarifs appliqués varient selon votre régime social et vos ressources :

- de 8,10 € à 32,05 € par nuit pour une personne, petit déjeuner compris (tarif année 2015).

Coordonnées : rue du Buisson 87170 ISLE LIMOGES

Tél. : 05 55 01 54 85 / E-mail : homedubuisson@mutualitelimousine.fr

### ■ Dans votre chambre

A la demande des familles et selon l'avis du médecin ou de la sage-femme, certains secteurs peuvent, en fonction du respect de la charte de l'accompagnant, mettre à disposition un lit pour qu'une personne - et une seule - de votre entourage reste à vos côtés. Le bénéficiaire se doit cependant de respecter les règles de fonctionnement du service ainsi que les principes relatifs à la vie en collectivité. Cette personne a aussi accès à la douche, mais doit apporter son nécessaire de toilette.

- Le tarif du lit accompagnant est de : 12.50 € TTC
- Le tarif du petit déjeuner est de : 2.61 € TTC
- Le tarif du repas accompagnant est de : 10.68 € TTC

Le paiement se fait par l'achat d'un ticket aux admissions.

Seule une personne majeure pourra rester dormir auprès de l'enfant et avec l'autorisation des détenteurs de l'autorité parentale.

## RESTAURATION

Dans certains services et sous certaines conditions, les accompagnants ont la possibilité d'obtenir un plateau repas au sein du service. Pour cela il est nécessaire de se munir d'un ticket à acheter aux admissions (10,68 € - paiement en espèces ou par chèque) : du lundi au vendredi de 7h à 19h, le samedi de 14h30 à 15h. Il n'y a pas de vente de tickets les dimanches et jours fériés.

Renseignez-vous auprès du personnel pour savoir si cette prestation est possible dans le service qui vous accueille. Un restaurant situé sur le site de l'hôpital Dupuytren est également accessible à vos proches (voir p.15).

# VOTRE SORTIE



## LA DÉCISION DE VOTRE SORTIE

C'est le médecin du service ou la sage-femme qui vous accueille qui décide en fonction de votre état de santé, de votre sortie ou de votre maintien en hospitalisation.

Vous avez la possibilité de quitter l'hôpital contre l'avis médical exprimé, mais devrez pour cela signer une attestation déchargeant l'hôpital et le médecin de toute responsabilité.

**Si vous êtes mineur, vous ne pourrez quitter l'hôpital qu'avec vos parents, votre tuteur ou une tierce personne majeure munie d'une autorisation parentale.**

Dans le service de gynécologie-obstétrique, sauf motif médical, les sorties ont lieu avant 11 h.

## LE RETRAIT DE VOS BIENS ET VALEURS



Le retrait de vos valeurs confiées à la trésorerie située au rez-de-chaussée de l'hôpital, intervient **sur présentation du reçu délivré lors du dépôt et sur justification de votre identité**, à tout moment aux heures ouvrables, soit de 8h30 à 12h et de 13h à 16h du lundi au vendredi (sauf jours fériés).

En dehors de ces créneaux horaires, vos valeurs (argent, chèquiers, cartes bancaires...) vous seront restituées ultérieurement selon les modalités à définir avec la trésorerie du CHU.



Une note explicative sur les dépôts et retraits de biens et de valeurs doit vous être remise lors de votre admission avec ce livret. Nous vous invitons à la lire attentivement et à vous adresser si besoin à la trésorerie du CHU pour les valeurs au 05 55 05 63 23 (depuis l'hôpital, composez le 56323), et pour vos effets personnels au 05 55 05 55 55 (poste 54994).

## LE RÈGLEMENT DE VOS FRAIS

---

Les frais liés à votre hospitalisation se décomposent en trois parties :

### ■ Les prestations de santé

Soins, médicaments, examens de laboratoire, interventions chirurgicales, produits sanguins, actes de radiologie... sont principalement pris en charge par l'assurance maladie. En l'absence d'organisme complémentaire la part non couverte par l'assurance maladie est à régler à la sortie ou vous sera facturée directement.

### ■ Le forfait journalier hospitalier réglementaire à caractère obligatoire

Sauf cas particulier de dispense, il est à régler à votre sortie ou sera facturé à votre organisme complémentaire.

### ■ Les frais d'hôtellerie à caractère facultatif

Location de télévision, communications téléphoniques...etc. sont, sauf cas de dispense, payables par avance.

#### INFORMATION :

### PAIEMENT EN LIGNE

Depuis le 1<sup>er</sup> trimestre 2015 le CHU de Limoges met à votre disposition un service de paiement en ligne afin que vous puissiez régler les frais de soins par internet. Le règlement via un service sécurisé de la Direction générale des finances publiques est accessible 7j/7 et 24h/24.

[www.chu-limoges.fr](http://www.chu-limoges.fr)

## APRÈS VOTRE SORTIE

---

Les factures relatives aux frais d'hospitalisation (ticket modérateur, forfait hospitalier...) qui vous seraient adressées après votre sortie, devront être payées dans les meilleurs délais auprès du trésorier principal du CHU.

Le défaut ou le retard de paiement entraînent des frais supplémentaires.

En cas de difficultés pour payer ces sommes dues, nous vous invitons à rencontrer ou appeler la trésorerie principale du CHU (05 55 05 65 51) dès réception des factures.

Enfin, le bureau des admissions se tient à votre disposition pour vous délivrer un bulletin de situation, nécessaire à votre perception des indemnités journalières auprès de la Caisse d'assurance maladie, de votre employeur ou de votre mutuelle.



## VOTRE REMBOURSEMENT

### ■ Des frais d'hospitalisation

#### • Si vous êtes assuré social

Les frais d'hospitalisation sont pris en charge par la sécurité sociale en général à 80 %, parfois à 100 % dans des cas très spécifiques : accident du travail ou maladie professionnelle, intervention chirurgicale importante, maternité, nouveau-nés. Toutefois certaines prestations ne sont pas prises en charge par l'assurance maladie, par exemple les interventions à visée esthétique, et le montant du séjour devra être versé à la Trésorerie avant l'admission.

Les 20 % restants - appelés « ticket modérateur », le forfait journalier hospitalier et les frais d'hôtellerie à caractère facultatif doivent être acquittés par vos soins. Si vous êtes affilié à une mutuelle, ces frais sont néanmoins pris en charge pour tout ou partie, par cet organisme. Dans le cas où vos ressources ne vous permettraient pas d'assurer le paiement de la part restant à votre charge, vous pouvez sous certaines conditions, bénéficier de la CMU complémentaire.

#### • Si vous n'êtes pas assuré social

Vous devez acquitter l'intégralité des frais d'hospitalisation.

Dans le cas d'un séjour programmé, le médecin demandera, en amont de l'hospitalisation, un devis au service des admissions. L'intégralité des frais devra être payée avant le séjour.

#### • La Couverture Maladie Universelle (CMU) ou (CMUC) et l'Aide Médicale d'Etat (AME)

Si vous n'êtes pas couvert par un régime d'assurance maladie, vous pouvez effectuer une demande d'affiliation à la CMU ou CMUC auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de votre lieu de résidence. En fonction de votre situation et sous certaines conditions, vous pourrez alors bénéficier de la couverture maladie de base ou de l'Aide Médicale d'Etat (AME). Le service social des différents hôpitaux du CHU et la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) peuvent vous aider dans cette démarche.

#### • Avance des frais téléphoniques

Pour le remboursement du montant correspondant au crédit non consommé de vos communications téléphoniques, veuillez contacter « Télécom services » en composant le « 10 », depuis le téléphone de votre chambre. Un technicien passera vous rembourser cette somme directement dans votre chambre. Sinon, votre remboursement vous sera adressé par chèque, directement à votre domicile.

## VOTRE TRANSPORT

La prise en charge des frais de transports est strictement réglementée par l'assurance maladie. Elle est liée à une prescription médicale qui doit être réalisée par le médecin avant le transport. Si votre état de santé le justifie, le médecin du service qui vous accueille peut établir un certificat de transport en ambulance, en transport assis professionnalisé ou en taxi. Ce document vous permettra de vous faire rembourser par votre caisse d'assurance maladie ou votre mutuelle. Une demande d'entente préalable est néanmoins nécessaire pour des déplacements excédant 150 Km.

Dans le cas où vous utiliseriez votre véhicule, vous pouvez aussi être remboursé sur la base d'indemnités kilométriques.

Quel que soit votre mode de transport, sachez que vous avez la liberté de choisir le transporteur que vous souhaitez.

Sachez que, ces transports pèsent sur les finances de la sécurité sociale. Leur remboursement n'est pas automatique (*attention, les transports sanitaires ne sont plus systématiquement remboursés pour les ALD, renseignez-vous*). Ils doivent correspondre à une nécessité médicale.

Les équipes soignantes peuvent vous donner plus de précisions sur ce sujet.



### A SAVOIR

#### CONTACTS UTILES

PMI de Limoges :

05 44 00 11 65

PMI de Creuse :

05 44 30 26 30

PMI de Corrèze :

05 55 93 70 00

Jumeaux et plus :

05 55 80 09 37

## VOS OBSERVATIONS, PROPOSITIONS, ÉLOGES, VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS



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

**Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par notre établissement et une réponse à vos courriers vous sera adressée dans les meilleurs délais.**

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable de service ou au cadre de santé de l'unité de soins concernée.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez écrire au Directeur général. Il veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique et se chargera de vous répondre, après avoir fait procéder à une enquête.

Par ailleurs, la Direction chargée des relations avec les usagers ou la Commission Des Usagers (CDU\*) pourront vous mettre en relation avec un médiateur médical ou soignant. Ce dernier vous recevra, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez et vous aider à les résoudre.

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 à examiner votre plainte et réclamation. Ses membres sont soumis au secret professionnel. En séance plénière, la CDU peut formuler des recommandations aux responsables de l'établissement 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, que vous soyez satisfait ou non, il est très important de nous en faire part.

Outre le Président, la CDU se compose de 4 représentants des usagers, de 2 médiateurs médicaux et 2 médiateurs non médicaux.

Pour toute question ou difficulté, vous pouvez contacter le service des relations avec les usagers par téléphone au 05 55 05 88 16 ou par mail : [relations.usagers@chu-limoges.fr](mailto:relations.usagers@chu-limoges.fr)

Si vous souhaitez rencontrer des bénévoles intervenant au sein d'associations de représentants des usagers, des permanences sont tenues à la Maison des usagers\*\* située dans le hall du site Dupuytren. Vous êtes les bienvenus dans cette maison dédiée aux patients et à leurs proches.

\* CDU : Commission Des Usagers  
CHU de Limoges, 2 avenue Martin Luther King – 87042 LIMOGES Cedex.

\*\* Maison des usagers : rez-de-chaussée de l'Hôpital Dupuytren - Tél. : 05 55 05 80 17



## VOTRE DROIT D'ACCES AU DOSSIER MEDICAL

Le droit de tout usager du système de santé d'accéder directement aux informations médicales qui le concernent est un des droits fondamentaux consacrés par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades.

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement, et comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en le demandant au service juridique. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez 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 quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

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 sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe, selon les dispositions de l'instruction ministérielle du 14 août 2007.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition auprès de la direction chargée des relations avec les usagers.

Le formulaire de demande de communication d'un dossier médical, peut être téléchargé sur notre site internet : [www.chu-limoges.fr](http://www.chu-limoges.fr)

# Résumé de la charte de la personne hospitalisée

## Principes généraux <sup>(1)</sup>

- ❶ 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.
- ❷ 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.
- ❸ 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.
- ❹ 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.
- ❺ 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.
- ❻ 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.
- ❼ 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.
- ❽ La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- ❾ 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.
- ❿ 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.
- ⓫ 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.

*(1) 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)  
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.*

(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).

# Charte de l'Enfant Hospitalisé

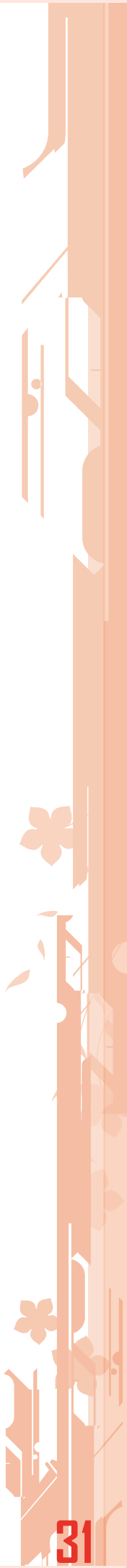
*Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants - UNESCO*

- 1** - L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2** - Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3** - On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4** - Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5** - On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6** - Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7** - L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8** - L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9** - L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10** - L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

COM-EXT-007A - PAO 10

*Cette Charte a été préparée par plusieurs associations européennes à Leiden en 1988.  
Elle résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.  
Pour soutenir son application en France, faites-la connaître autour de vous.*







**Hôpital de la mère et de l'enfant**

8, avenue Dominique Larrey - 87042 Limoges cedex

Tél. : 05 55 05 55 55

[www.chu-limoges.fr](http://www.chu-limoges.fr)