



CENTRE  
HOSPITALIER  
Bourg Saint Maurice  
TARENTAISE

# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



2025



## **BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER DE BOURG-SAINT-MAURICE**

Madame, monsieur,

Le Centre Hospitalier de Bourg-Saint-Maurice est au service tant des habitants de la Tarentaise que des vacanciers de passage et met à leur disposition une offre de soins complète et un plateau technique adapté.

Un séjour à l'hôpital n'est jamais agréable mais soyez assuré que nos équipes sont à votre écoute et mettront tout en œuvre pour vous assurer une prise en charge efficace.

Ce livret d'accueil doit vous permettre de connaître les modalités pratiques de votre séjour. N'hésitez pas à vous renseigner auprès des personnels si vous nécessitez des renseignements complémentaires.

Votre avis nous importe : un questionnaire de satisfaction complète ce livret, vous pourrez le remettre aux agents du service lors de votre sortie ; il nous permettra de nous améliorer encore.

Je vous souhaite un prompt rétablissement.

**Stéfan HUDRY**  
**Directeur**

# SOMMAIRE

## Introduction

6

- › Présentation de l'établissement

## Informations générales

8

- › Coordonnées de l'hôpital
- › Horaires
- › Nos services
- › Plan d'accès
- › Répartition de l'activité

## Votre admission

11

- › Procédure d'admission

## Votre séjour à l'hôpital

12

- › Trousse de toilette
- › Fonctionnement des chambres
- › Visites
- › Services aux patients
- › Repas et régime alimentaire
- › Handi parcours

## Votre sortie

15

- › Décision médicale
- › Formalités de sortie
- › Suivi de votre traitement
- › Coût de votre hospitalisation
- › Activité libérale des médecins
- › Questionnaire de satisfaction

## Soins et traitements

18

- › Identification du personnel
- › Les équipes
- › Les médicaments
- › Les rayonnements ionisants

## Nos engagements

21

- › Lutte contre la douleur
- › Lutte contre les maladies nosocomiales
- › Qualité et sécurité des soins
- › Développement durable
- › Coopération avec les associations

## Vos droits et devoirs

26

- › Discrétion et anonymat
- › Information et consentement aux soins
- › Personne de confiance
- › Directives anticipées
- › Accès à votre dossier médical
- › Plaintes et réclamations
- › Représentants des usagers
- › Vos devoirs

## Sécurité

29

- › Les vigilances
- › La sécurité transfusionnelle
- › Argent et objets personnels
- › La sécurité incendie

## Informations pratiques

32

- › Service social
- › Service rapatriement
- › Services religieux et spirituels

## Annexes

33

# PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

Situé au cœur des Alpes françaises, le centre hospitalier de Bourg-Saint-Maurice est un établissement de santé moderne et dynamique. Offrant des soins de qualité à la population locale ainsi qu'internationale, notamment pendant la saison d'hiver où les amateurs de sports de montagnes affluent des quatre coins du globe.

**Une situation géographique privilégiée :** Niché dans un cadre naturel exceptionnel au sein de la vallée de la Tarentaise, notre établissement bénéficie d'une situation géographique privilégiée. A proximité des stations de ski renommées telles que Tignes, Val d'Isère et les Arcs, nous sommes le partenaire de santé idéal pour les résidents permanents, les travailleurs saisonniers et les passionnés de sports qui profitent des joies de la montagne.

**Des installations de pointe :** Doté de plateaux techniques performants, le centre hospitalier de Bourg-Saint-Maurice dispose d'équipement à la pointe de la technologie pour assurer des diagnostics précis et des traitements chirurgicaux de haute qualité.

**Une équipe pluridisciplinaire dévouée :** Nos équipes sont composées de professionnels qualifiés, dévoués à leur mission et travaillant en étroite collaboration pour offrir une prise en charge globale et personnalisée. Chaque membre de notre équipe apporte son expertise et sa bienveillance pour assurer le bien-être et la guérison de nos patients.

**Engagement communautaire et partenariats :** En tant qu'acteur engagé dans la communauté, le centre hospitalier de Bourg-Saint-Maurice participe activement à des actions de prévention, d'éducation et de promotion de la santé. Nous collaborons avec des partenaires locaux, des institutions et des associations pour renforcer les services médicaux et contribuer au bien-être de la population.

Le centre hospitalier de Bourg-Saint-Maurice est bien plus qu'un établissement de santé, c'est un lieu d'excellence où la qualité des soins rencontre la beauté de la montagne. Que vous soyez un résident local ou un visiteur international, notre équipe dévouée est là pour vous offrir des soins exceptionnels dans un environnement accueillant et sécurisé.



## L'établissement en quelques chiffres c'est :



# INFORMATIONS GENERALES

## Coordonnées de l'hôpital

**Adresse :** Centre Hospitalier de Bourg-Saint-Maurice, 139 rue du Nantet,  
73704 Bourg-Saint-Maurice Cedex

**Numéro de téléphone :** 04 79 41 79 79

**Fax :** 04 79 07 53 02

**Adresse mail :** [bde@ch-bsm.fr](mailto:bde@ch-bsm.fr)

**Site web :** <http://www.ch-bsm.fr>

## Horaires

**Standard :** du lundi au dimanche de 7h à 21h (jusqu'à 22h pendant la saison d'hiver).

**Consultations :** du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 et de 13h45 à 17h30.

**Imagerie (sur rendez-vous) :** du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 et de 13h45 à 17h30.

**Urgences :** 7 jours sur 7, 24h/24.

## Nos services

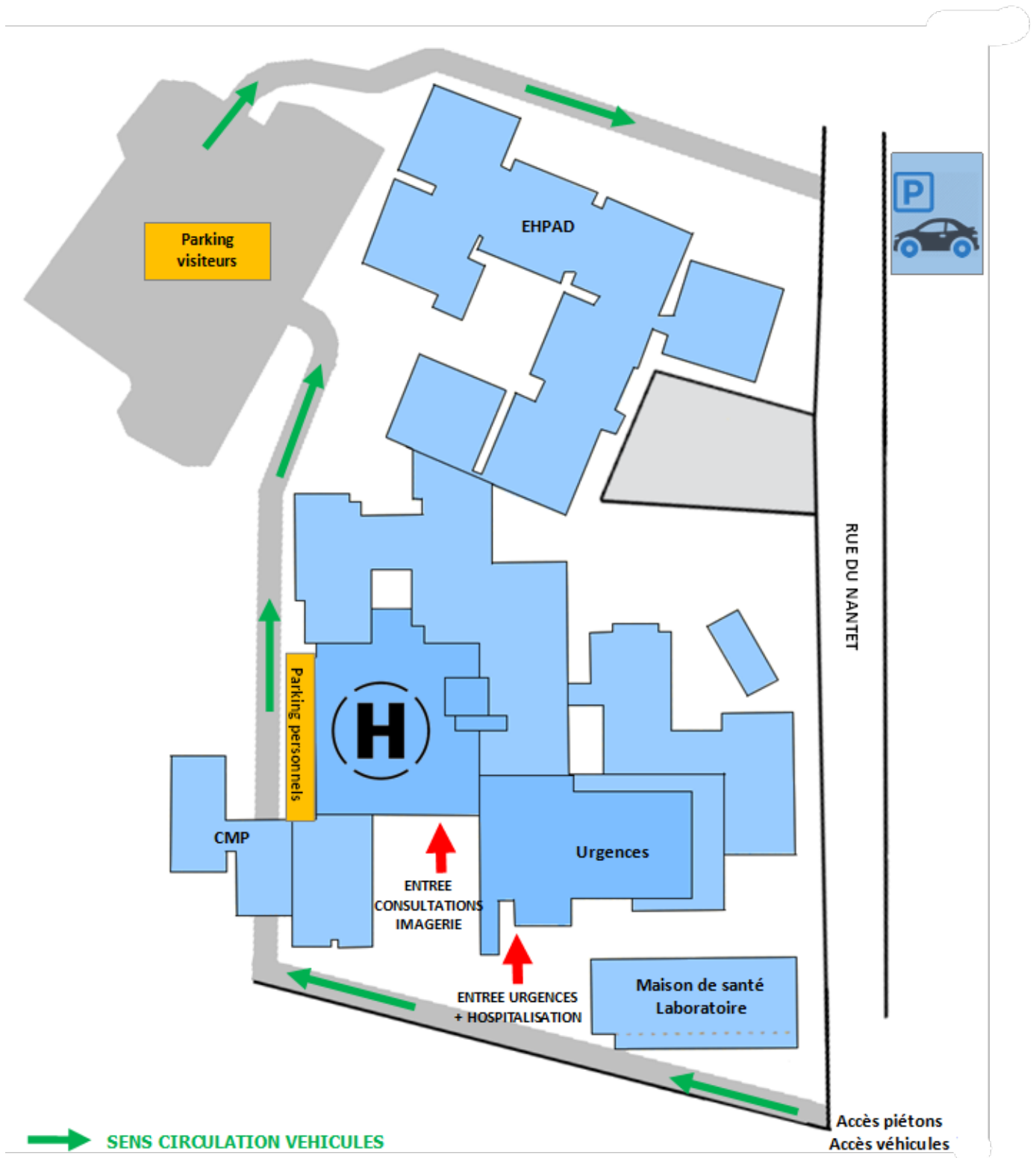
Nous proposons une large gamme de services médicaux et paramédicaux pour répondre à vos besoins de santé :

- › **Service d'urgence :** Notre service d'urgence est disponible pour les situations d'urgence médicale et traumatique. Nous sommes équipés pour vous fournir des soins urgents et vitaux.
- › **Médecine :** Nous proposons des services de médecine générale et spécialisée pour les diagnostics, les traitements et le suivi des affections médicales.
- › **Chirurgie :** Notre équipe chirurgicale réalise des interventions chirurgicales programmées et d'urgence dans des domaines spécifiques.
- › **Maternité :** Notre service de maternité offre un suivi pré et postnatal, ainsi que des soins obstétricaux et gynécologiques spécialisés.
- › **Imagerie médicale :** Notre service d'imagerie médicale propose des examens radiologiques, échographies, scanners et IRM pour le diagnostic et le suivi médical.

Ces services sont dispensés par des équipes spécialisées qui travaillent en étroite collaboration pour vous offrir une prise en charge globale et de qualité.

# PLAN D'ACCES

Pour faciliter votre arrivée, nous mettons à votre disposition un plan d'accès détaillé et la répartition des services du centre hospitalier. N'hésitez pas à demander de l'aide si vous avez des difficultés à vous orienter.



# REPARTITION DE L'ACTIVITE

**3<sup>ème</sup> étage**

Service de médecine polyvalente.

Service de gynéco-obstétrique et d'orthogénie, bloc obstétrical, service informatique, service biomédical et travaux.

**2<sup>ème</sup> étage**

**1<sup>er</sup> étage**

Bloc opératoire, service de chirurgie, unité de surveillance continue, pharmacie à usage intérieur, stérilisation centrale.

Accueil patientèle, service des urgences, pôle des consultations externes, imagerie médicale (radiologie, échographie, IRM), administration, AGDUC.

**Rez-de-chaussée**

# VOTRE ADMISSION

## PROCEDURE D'ADMISSION

Lors de votre arrivée au Centre Hospitalier, notre équipe d'accueil sera là pour vous recevoir et vous guider tout au long du processus d'admission. Afin de faciliter cette étape et d'assurer une prise en charge adéquate, nous vous recommandons vivement d'apporter tous les documents nécessaires. Votre coopération pendant cette étape est essentielle pour garantir une admission efficace et efficiente. Notre équipe d'accueil vous guidera ensuite vers le service approprié, en fonction de votre situation médicale.

### Les documents que vous devrez présenter :

#### Si vous êtes assuré social en France :

- ✓ Pièce d'identité (passeport, carte nationale d'identité, titre de séjour, etc.)
- ✓ Carte vitale ou attestation d'assurance maladie à jour ou carte AME
- ✓ Carte mutuelle avec QR code lisible <sup>(1)</sup>
- ✓ Feuille d'accident de travail délivrée par votre employeur si vous êtes accidenté du travail

#### Si vous n'êtes pas assuré social en France :

- ✓ Pièce d'identité (passeport, carte nationale d'identité, titre de séjour, etc.).
- ✓ Carte européenne d'assurance maladie <sup>(2)</sup>
- ✓ Garantie de paiement de votre assurance privée <sup>(2)</sup> à transmettre à l'accueil patientèle :

**Par fax : +33 (0)4 79 07 53 02**

**Par mail : bde@ch-bsm.fr**

*En l'absence de ces documents, vous devrez vous acquitter immédiatement des frais engagés, conformément à l'article R 6145-4 du Code de la Santé Publique.*

*(1) Donner son attestation de tiers payant aux agent(e)s du bureau des admissions entraîne automatiquement le consentement du traitement des données personnelles du patient dans le cadre du dispositif ROC. En cas de refus, le tiers payant dématérialisé sur la part complémentaire ne pourra être mis en place.*

*(2) Uniquement pour les hospitalisations. Pour les consultations, l'avance des frais vous sera demandée. Une quittance de règlement vous sera délivrée afin que vous puissiez obtenir un remboursement auprès de votre organisme de couverture.*

Nous vous conseillons également de vous munir de :

- ✓ Votre dossier médical complet : radiographies, ordonnances des divers traitements médicamenteux en cours, résultats d'examens de laboratoire...
- ✓ Votre carnet de santé.
- ✓ Votre carte de groupe sanguin.
- ✓ Vos médicaments si vous suivez un traitement en cours, ainsi que les ordonnances les prescrivant.
- ✓ Votre matériel médical personnel (appareil à glycémie, déambulateur, protections...).

## VOTRE SEJOUR A L'HOPITAL

### TROUSSE DE TOILETTE

Pour votre hygiène et votre confort, il est recommandé de ramener votre pyjama, vos pantoufles et votre trousse de toilette personnelle.

Ma trousse de toilette contient :



Serviettes et gants de toilette  
Dentifrice + brosse à dents + boîte à prothèse dentaire  
Gel douche ou savon  
Shampoing  
Peigne ou brosse  
Rasoir, gel ou mousse à raser



### FONCTIONNEMENT DES CHAMBRES

Nous mettons à disposition des chambres doubles pour favoriser un environnement convivial et propice aux échanges entre patients. Cependant, nous comprenons également le besoin de tranquillité, c'est pourquoi nous mettons à votre disposition des chambres individuelles, dans la mesure des disponibilités.

Chaque chambre est équipée de lits munis de commandes électriques pour vous permettre d'ajuster votre position, d'une télévision pour votre divertissement et d'une douche pour votre confort et votre hygiène personnelle.

Sur autorisation médicale et selon les possibilités du service, une personne de votre entourage peut passer la nuit auprès de vous et prendre ses repas sur place. Pour cela il est nécessaire d'avertir le personnel du service le plus tôt possible. Les frais d'accompagnement (coucher et repas) sont à régler au bureau de l'Accueil Patientèle, sachant que le coucher est gratuit pour les parents accompagnant les enfants de moins de 7 ans.

## LES VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 19h. Vous pouvez refuser les visites des personnes que vous ne désirez pas recevoir. Veuillez informer le personnel de votre refus afin qu'ils puissent prendre les dispositions nécessaires.

## SERVICES AUX PATIENTS

### LA TELEVISION :



L'accès à la télévision est géré par un prestataire extérieur, pour plus d'informations, appelez le 8000.

### LE TELEPHONE :



L'accès au réseau téléphonique est assuré par l'Accueil, de 7h à 21h hors saison et 7h à 22h en saison d'hiver. Pour pouvoir passer des appels, un forfait doit être préalablement souscrit. Veuillez noter que si le montant des communications est inférieur à cette somme, la différence ne sera pas remboursée. Si vous avez besoin d'un téléphone fixe à disposition, veuillez faire la demande au personnel du service.

### LE WIFI :



Un accès au WIFI est disponible en zone de salle d'attente des consultations, ainsi que dans les chambres des services de chirurgie, médecine, maternité et UHCD.

Cette prestation est :

- › Réservée aux patients du centre hospitalier
- › Gratuite
- › Pour une durée de 48h

### Pour se connecter la 1ère fois :

- ✓ Sélectionner le réseau Wifi : CH BSM Patients
- ✓ Se connecter au navigateur (Internet explorer, Firefox, Chrome, Safari, etc.)  
→ Affichage du portail <ps://controller.access.network>
- ✓ Changer la langue en cliquant sur le drapeau correspondant
- ✓ Pour une nouvelle identification, cliquer sur « vous n'êtes pas encore enregistré »
- ✓ Saisir votre nom, prénom et adresse mail, puis s'enregistrer pour recevoir vos identifiants valables 48h
- ✓ Si vous avez vos identifiants, les saisir dans identifiant et mot de passe.

*Conformément à la législation en vigueur, toutes les connexions en navigation sont enregistrées, gardées pendant 12 mois minimum et consultables par l'autorité compétente en la matière.*

## LE COURRIER :



Vous avez la possibilité de déposer du courrier à envoyer, dûment affranchi, à l'Accueil avant 14h.

## LES DISTRIBUTEURS :



Au rez-de-chaussée, dans le hall d'entrée, des distributeurs de boissons chaudes et froides ainsi que des friandises sont à votre disposition.

Nous accordons une grande importance à votre nutrition pendant votre séjour à l'hôpital. C'est pourquoi nous sommes fiers de vous informer que tous nos repas sont préparés sur place, avec soin et attention. Nous accordons également une grande importance à la qualité de nos ingrédients et privilégions ainsi l'utilisation de produits bio et locaux, dans la mesure du possible.

Notre équipe de diététiciennes travaille en collaboration avec le personnel médical pour élaborer un régime alimentaire adapté à vos besoins médicaux et à vos préférences personnelles. Nous vous invitons à nous informer de toute allergie alimentaire ou de toute restriction alimentaire spécifique afin que nous puissions vous proposer des repas appropriés.

### Les repas sont servis :

- › **Le matin** : entre 7h30 et 8h
- › **Le midi** : entre 11h30 et 12h
- › **Le soir** : entre 18h et 19h



## HANDIPARCOURS

**Vous ou un proche vivez avec un handicap ? Cela peut rendre l'accès aux soins plus difficile.** Le CHBSM est à votre disposition pour faciliter votre accès à la consultation et aux services d'hospitalisation.

Le CHBSM s'engage dans une politique visant à **améliorer la prise en charge des patients en situation de handicap**. Le dispositif permet de coordonner les demandes pour une réponse adaptée. Le dispositif s'adresse à vous, à votre entourage et aux professionnels qui vous accompagnent. Les objectifs : un accueil préparé et une coordination optimale.

- › **Avant la consultation** : contact téléphonique, évaluation de votre demande et de vos besoins, orientation la plus adaptée et de proximité, possibilité de réaliser une visite préalable pour se familiariser avec les lieux.
- › **Pendant la consultation** : adaptation en fonction de vos besoins, recueil de données essentielles en cas d'hospitalisation
- › **Après la consultation** : accompagnement pour les démarches de suivi, faciliter l'hospitalisation en transmettant les informations nécessaires à votre prise en charge, évaluation de votre satisfaction

**Par téléphone** : +33 (0)4 79 41 79 72

**Par mail** : sec.consultext@ch-bsm.fr



# VOTRE SORTIE

## DECISION

La date de sortie est fixée par le médecin qui vous a pris en charge. Cependant, nul ne peut vous retenir à l'hôpital contre votre volonté, il vous est donc possible de quitter l'établissement sans l'accord du médecin.

Si vous décidez de quitter l'établissement sans l'autorisation médicale, il vous sera demandé, après avoir été informé(e) des risques encourus, de signer une attestation qui décharge l'hôpital de toutes responsabilités sur d'éventuelles complications de votre état de santé.

## FORMALITES DE SORTIE

Avant votre sortie, vous devez impérativement vous présenter au bureau de l'accueil patientèle afin :

- ✓ D'enregistrer votre sortie.
- ✓ De régler les frais restants à votre charge.

## LE SUIVI DE VOTRE TRAITEMENT

L'équipe paramédicale vous remettra toutes les prescriptions de soins nécessaires, assurant ainsi la continuité de votre prise en charge afin que votre retour se passe le mieux possible. N'hésitez pas à poser toutes vos questions avant votre sortie.

## LE TRANSPORT

Vous devez quitter l'établissement par vos propres moyens, cependant, sur décision médicale, justifiée par votre état de santé, vous pourrez avoir recours à une ambulance ou à un véhicule sanitaire léger. Si cette décision est prise, une prescription médicale de transport vous sera remise et vous permettra de vous faire rembourser les frais de transport.

Sur la base de cette prescription médicale préalable, vous pouvez faire appel à la société de votre choix (une liste des sociétés de transports sanitaires est à votre disposition dans les unités de soins).

## LE COUT DE MON HOSPITALISATION

(HORS CHIRURGIE ESTHETIQUE : SUR DEVIS)

**Si vous êtes assuré social et que vous n'êtes pas couvert par une assurance maladie complémentaire pour vos frais d'hospitalisation, vous devrez régler avant votre sortie :**

- **Le ticket modérateur ou la participation forfaitaire :**
  - Le ticket modérateur correspond à 20 % du tarif journalier de prestations.
  - La participation forfaitaire remplacera le ticket modérateur en cas d'acte médical supérieur ou égal à 120 € ou ayant un coefficient supérieur ou égal à 60, durant votre hospitalisation.

→ Le séjour peut être exonéré du ticket modérateur et de la participation forfaitaire dans certains cas prévus par la loi.

→ Les frais d'hospitalisation sont pris en charge à 100 % par la sécurité sociale à partir du 31e jour d'hospitalisation.

- **Le forfait journalier hospitalier (frais d'hébergement et d'entretien) :** il est dû pour tout séjour avec une nuitée ou plus. Il peut être pris en charge par votre organisme d'assurance maladie obligatoire dans certains cas prévus par la loi.
- **Les autres prestations :** chambre particulière, télévision, téléphone, repas accompagnant, lit accompagnant...

Si vous êtes couverts par une assurance maladie complémentaire, renseignez-vous auprès de votre organisme pour la prise en charge de ces frais.

**Si vous possédez une assurance privée :** Renseignez-vous auprès de votre assureur pour la prise en charge de vos frais d'hospitalisation. Nous vous invitons à contacter le service de l'accueil patientèle afin de vous établir un devis à transmettre à votre assurance.

☎ **Par téléphone :** 04 79 41 79 79

✉ **Par mail :** [bde@ch-bsm.fr](mailto:bde@ch-bsm.fr)

**Si vous n'avez pas de couverture sociale :** Vous devrez régler l'intégralité des frais d'hospitalisation (100% du tarif journalier de prestations), forfait journalier et autres prestations, avant votre sortie d'hospitalisation.

En cas de difficultés particulières, vous pouvez contacter le service social de l'établissement :

☎ **Par téléphone :** 04 79 41 79 20

✉ **Par mail :** [service.social@ch-bsm.fr](mailto:service.social@ch-bsm.fr)

**N'hésitez pas à solliciter un agent gestionnaire des flux et rapatriements, chargé des relations avec la patientèle, qui peut également vous accompagner dans les démarches organisationnelles en lien avec vos soins.**

**VOUS POUVEZ LE JOINDRE AU 04 79 41 79 32.**

## ACTIVITE LIBERALE DES MEDECINS

Certains médecins hospitaliers exercent une partie de leur activité en secteur libéral. Pour une consultation en libéral, la totalité des frais vous sera demandée et une feuille de maladie vous sera délivrée pour vous faire rembourser.

Une consultation dans le cadre de l'activité privée du médecin, n'implique pas une hospitalisation, le cas échéant, en secteur privé.

Pour une hospitalisation en libéral, le médecin devra vous fournir une autorisation à signer par vos soins si vous acceptez. Si vous souhaitez être traité en secteur libéral pendant votre hospitalisation, vous devez le mentionner expressément.

Il est rappelé que restera à votre charge le forfait journalier et le ticket modérateur (ou la participation forfaitaire) en cas de non prise en charge par votre mutuelle.

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Votre satisfaction est primordiale pour nous. Nous sommes déterminés à améliorer constamment nos pratiques et à offrir la meilleure qualité de service possible. C'est pourquoi nous vous encourageons à partager votre expérience en remplissant notre questionnaire de satisfaction.

Ce questionnaire, disponible en annexe, a été spécialement conçu pour recueillir vos impressions, suggestions et commentaires concernant votre séjour au sein de notre établissement. Il peut être remis à l'équipe soignante, à l'accueil ou être envoyé par la poste. Vos suggestions seront prises en compte dans le développement continu de nos services, afin de mieux répondre à vos besoins et attentes. Veuillez noter que votre participation est volontaire et que toutes vos réponses resteront confidentielles.



# LES SOINS ET TRAITEMENTS

## IDENTIFICATION DU PERSONNEL

Tout au long de votre séjour, vous allez rencontrer différentes personnes qui travaillent à l'hôpital. Pour faciliter leur identification, le personnel de l'hôpital porte une tenue de travail spécifique selon leur fonction, voici quelques indications :

Médecins Sage-femmes Cadres de santé	Infirmiers Kinésithérapeutes Diététiciens	Aides-soignants	Agents de service hospitalier	Assistants sociales	Secrétaires médicales
					

De plus, chaque membre du personnel est muni d'un badge d'identification sur lequel sont indiqués son prénom et sa fonction.

## LES EQUIPES

Au sein de notre établissement, de nombreuses équipes travaillent de manière coordonnée pour veiller à votre bien-être et garantir la meilleure qualité de prise en charge. Ces équipes sont pluridisciplinaires, ce qui signifie qu'elles regroupent des professionnels de différents domaines, chacun apportant sa contribution spécifique pour répondre aux besoins du patient.

**37**

Médecins

**175**

Soignants

**13**

Médico-techniques

**78**

Non-soignants

L'équipe non soignante de l'hôpital est composée de nombreux professionnels qui mettent en commun leurs compétences et leurs qualités afin d'assurer un environnement fonctionnel, sécurisé et propice aux soins. Parmi ces professionnels, on retrouve le personnel de Direction, les agents administratifs, le service social, le service technique, les cuisiniers, les équipes de blanchisserie et de lingerie, les ingénieurs qualité, les agents de service hospitalier, les secrétaires médicales, les coursiers...

## L'ÉQUIPE MÉDICALE

<b>Médecins</b>	Les médecins diagnostiquent les maladies, prescrivent des traitements et supervisent les soins médicaux des patients.
<b>Pharmacien(ne)s</b>	Les pharmaciens sont responsables de la préparation, de la délivrance et du suivi des médicaments prescrits aux patients, en veillant à leur sécurité et leur efficacité.
<b>Sage-femmes</b>	Les sage-femmes assurent le suivi de grossesse, l'accouchement et les soins postnataux de la mère et du nouveau-né.
<b>Cadres de santé</b>	Les cadres de santé sont responsables de la coordination et de la gestion des équipes dans leur service, en veillant à la qualité et à la sécurité des patients.
<b>Infirmier(ère)s</b>	Les infirmiers dispensent les soins de base aux patients, effectuent des prélèvements, administrent des médicaments et assurent le suivi des patients.
<b>Aides-soignant(e)s</b>	Les aides-soignants soutiennent les infirmiers en fournissant des soins de base aux patients, en les aidant dans leurs activités quotidiennes et en veillant à leur confort.
<b>Auxiliaires de puériculture</b>	Les auxiliaires de puéricultures assurent les soins et le bien-être des nourrissons et des jeunes enfants hospitalisés.
<b>Brancardiers</b>	Les brancardiers assurent le transport des patients dans l'hôpital, en veillant à leur sécurité et à leur confort lors des déplacements.
<b>Manipulateurs d'électroradiologie médicale</b>	Les manipulateurs d'électroradiologie médicale réalisent les examens d'imagerie médicale, tels que les radiographies et les scanners.
<b>Kinésithérapeutes</b>	Les kinésithérapeutes sont spécialisés dans la rééducation et la réadaptation physique des patients, en utilisant des techniques de mouvement, de massage et d'exercice.
<b>Diététicien(ne)s</b>	Les diététiciens travaillent en collaboration avec les médecins pour élaborer des régimes alimentaires adaptés aux besoins spécifiques des patients.
<b>Ingénieur(e)s biomédicaux</b>	Les ingénieurs biomédicaux assurent la maintenance et la sécurité des équipements médicaux utilisés dans l'hôpital, en veillant à leur bon fonctionnement et à leur conformité aux normes de sécurité.
<b>Préparateur(rice)s en pharmacie</b>	Les préparateurs en pharmacie assistent les pharmaciens dans la délivrance des médicaments et la gestion des stocks, tout en offrant des conseils aux patients sur l'utilisation des médicaments et des produits pharmaceutiques.

## LES MEDICAMENTS

Nous accordons une attention particulière à votre sécurité et à l'efficacité de votre traitement médicamenteux pendant votre séjour à l'hôpital. Afin d'éviter tout risque d'erreur ou d'interaction entre votre traitement habituel et celui prescrit par nos médecins, nous vous invitons à nous communiquer l'intégralité des médicaments que vous prenez, y compris ceux sans ordonnance tels que l'automédication ou la phytothérapie.

Voici quelques recommandations essentielles :

- **Pendant votre séjour :** il est important que vous preniez uniquement les médicaments qui vous seront donnés par l'infirmier et qui auront été prescrits par le médecin de l'hôpital.
- **Lors de votre admission :** veuillez apporter vos dernières ordonnances et votre carnet de santé, et signalez tous les médicaments que vous prenez sans ordonnance.
- **Lors de votre sortie :** le médecin vous remettra une ordonnance et vous fournira toutes les explications dont vous avez besoin.

Nous vous invitons à lire attentivement l'ordonnance et à poser toutes les questions qui vous viennent à l'esprit. Il est important de comprendre que le traitement prescrit à votre sortie peut différer de celui que vous suiviez avant votre hospitalisation.

## LES RAYONNEMENTS IONISANTS



Lors de votre séjour à l'hôpital, il est possible que vous soyez exposés à des rayons X. Ces rayonnements ionisants sont utilisés dans le but d'obtenir des images précises et diagnostiques, ainsi que de guider les gestes chirurgicaux avec précision. Bien que ces rayonnements puissent avoir des effets sur le corps, il est essentiel de comprendre que les bénéfices de leur utilisation médicale sont supérieurs aux risques potentiels.

Les rayons X sont émis à partir d'appareils électrique spécifiques.

Ces rayonnements traversent la matière et sont plus ou moins arrêtés en fonction des différents composants qu'ils rencontrent. Les rayons qui passent peuvent être détectés, ce qui permet de réaliser des images particulières de l'intérieur du corps et ainsi permettre au médecin de détecter d'éventuels problèmes de santé. Par exemple, lors d'une radiographie, une petite quantité de rayonnements est utilisée pour créer une image. Cette image permet de voir vos os, vos organes et vos tissus, ce qui aide à poser un diagnostic et à planifier votre traitement si nécessaire.



Il est important de souligner que les professionnels de santé prennent toutes les précautions nécessaires pour minimiser votre exposition aux rayonnements ionisants. Les examens prescrits sont justifiés et quand ils sont nécessaires, des techniques et des équipements appropriés sont utilisés pour réduire au maximum les doses de rayonnement tout en conservant une qualité d'image suffisante.

Si vous avez des préoccupations ou des questions concernant l'utilisation des rayonnements ionisants lors de votre séjour à l'hôpital, n'hésitez pas à les partager avec votre équipe médicale. Ils sont là pour vous fournir toutes les informations nécessaires et répondre à vos interrogations, votre bien-être et votre sécurité sont leur priorité.

# NOS ENGAGEMENTS

## LUTTE CONTRE LA DOULEUR

A votre arrivée et pendant votre hospitalisation, une évaluation de la douleur vous sera proposée très régulièrement. Cette évaluation a toute son importance environ 30 minutes après l'administration d'un médicament afin de juger de son efficacité ou d'une éventuelle adaptation du traitement.

« La douleur est une expérience sensorielle et émotionnelle désagréable associée à une lésion tissulaire réelle ou potentielle ou décrite dans ces termes » selon l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé).



### IL EXISTE PLUSIEURS TYPES DE DOULEURS :

- › **LA DOULEUR AIGUE** : Elle a valeur de signal d'alarme, de symptôme aidant au diagnostic. Généralement, elle décroît lorsqu'un traitement est institué.
- › **LA DOULEUR CHRONIQUE** : Une douleur chronique est une douleur qui évolue depuis 3 à 6 mois. Elle est soit permanente, soit intermittente.

**LE DROIT DE NE PAS SOUFFRIR INUTILEMENT** : Le soulagement de la douleur est reconnu comme un droit fondamental du malade depuis la loi du 4 mars 2002. Il est inscrit dans le code de la Santé Publique dont l'article L1110-5 précise : « 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 et traitée ».

**COMMENT SIGNALER LA DOULEUR ?** Personne d'autre n'est mieux placé que le patient pour décrire ce qu'il ressent. Vous devez expliquer au personnel soignant (médecins, sages-femmes, infirmières, kinésithérapeutes, aides-soignants, manipulateurs radio...) quand et où survient la douleur.

**COMMENT EVALUER LA DOULEUR ?** Aucun examen paramédical ne permet d'objectiver et quantifier la douleur. Il faut donc évaluer son intensité.

De nombreuses méthodes existent dont :

- › **L'échelle numérique** : la personne attribue une note de 0 à 10 pour décrire l'intensité de sa douleur.
- › **L'échelle visuelle analogique (EVA)** : la personne positionne un curseur sur un point entre « pas de douleur » et « douleur extrême ». Au verso, la position du curseur correspond à un chiffre situé entre 1 et 100.



### COMMENT LUTTER CONTRE LA DOULEUR ?

• **L'APPROCHE MÉDICAMENTEUSE** : L'automédication est hautement déconseillée. Lorsque vous entrez à l'hôpital, vous ne prenez que les traitements qui vous sont proposés par le personnel soignant. A la sortie de l'hôpital, le médecin vous donnera une ordonnance avec des antalgiques. Vous ne prendrez que les médicaments notés sur l'ordonnance.

• **L'APPROCHE NON MÉDICAMENTEUSE** : La glace, le repositionnement, les méthodes psychocorporelles ou comportementales permettent également de diminuer l'anxiété et le stress, ce qui a pour effet de minorer la perception de la douleur.

## LUTTE CONTRE LES MALADIES NOSOCOMIALES

La prévention et la maîtrise du risque infectieux sont une priorité absolue, pour les établissements de santé. Pour garantir votre protection, notre établissement dispose d'un comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) chargé de définir la politique de prévention du risque infectieux, d'élaborer et évaluer le plan d'actions. Une équipe opérationnelle d'hygiène est en charge de la conduite de ce plan d'actions et de la formation des personnels.

**Les infections nosocomiales** sont les infections qui sont acquises dans un établissement de soins. Une infection est considérée comme telle lorsqu'elle était absente à l'admission. Elles peuvent être directement liées aux soins (par exemple : l'infection d'un cathéter) ou simplement survenir lors de l'hospitalisation indépendamment de tout acte médical (par exemple une épidémie de grippe).

Les microorganismes à l'origine des infections nosocomiales sont généralement transmis par les mains, celles des soignants, mais aussi celles des patients. De ce fait, nous vous remercions d'utiliser la solution hydroalcoolique mise à votre disposition, dans les couloirs et dans les chambres, pour pratiquer une bonne hygiène des mains, et ainsi contribuer à la prévention du risque infectieux, notamment :

- › En entrant et sortant de votre chambre ;
- › Après être allé aux toilettes ;
- › Avant de manger.

Dans certaines situations, l'équipe soignante, en concertation avec l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène, peut être amenée à mettre en place des mesures de protection supplémentaires, telles que le port d'un masque ou d'une surblouse. Dans ce cas, vous en serez informé et une signalisation sera mise en place dans votre chambre.

### **DANS LE CAS D'UNE INTERVENTION CHIRURGICALE :**

- › Hygiène bucco-dentaire et hygiène corporelle jouent un rôle décisif dans la prévention des infections : la douche préopératoire, la veille et le jour de l'intervention, en respectant les consignes qui vous auront été données, permet d'éviter les infections du site opératoire.
- › Retirer son vernis à ongles et son maquillage.
- › Retirer tous les bijoux ainsi que des piercings.

### **EN CAS DE VISITE :**

Les mesures d'hygiène sont l'affaire de tous. Aussi, merci d'informer vos visiteurs de :

- ✓ Se laver les mains avec de la solution hydroalcoolique en entrant et en sortant de votre chambre.
- ✓ En cas de symptômes, différer la visite ou porter un masque chirurgical.

## QUALITE ET SECURITE DES SOINS

Dans notre établissement, nous sommes pleinement engagés dans une démarche de qualité et de sécurité des soins, puisque la satisfaction de nos patients est au cœur de nos préoccupations. Dans cette optique, nous menons régulièrement des enquêtes de satisfaction, dont les résultats sont affichés dans les salles d'attente, permettant ainsi une transparence totale quant à la performance et à notre engagement envers vous.

71,2 %

### ACCUEIL

71,2% des patients sont **très satisfaits** de l'accueil, de l'écoute et de la disponibilité des équipes.



62,8 %

### LA CHAMBRE

62,8% des patients sont **très satisfaits** du confort, de la propreté, de la température et de l'environnement sonore dans leur chambre.



40 %

### LES REPAS

40% des patients sont **plutôt satisfaits** de la qualité des repas.



71,8 %

### LES SOINS

71,8% des patients sont **très satisfaits** de la qualité des soins et de la prise en charge de la douleur.



76,3 %


### LE PERSONNEL

76,3% des patients sont **très satisfaits** de la disponibilité, de l'attention et de l'amabilité du personnel.

De plus, nous sommes engagés dans la démarche de certification HAS V2020 (Haute Autorité de Santé), qui est une reconnaissance de notre engagement envers la qualité des soins et la sécurité des patients. Cette certification exigeante, nous pousse à maintenir les plus hauts standards de qualité et à nous conformer aux normes les plus rigoureuses dans tous les aspects de notre pratique.

## DEVELOPPEMENT DURABLE

Notre établissement s'est engagé depuis quelques années dans une dynamique en faveur du développement durable. Son engagement se traduit par le tri des déchets, l'installation de stations pour vélos, une meilleure gestion de ses ressources et des énergies, le recyclage du matériel médical ou encore par l'éco-soin. Toutes ces mesures contribuent à créer un environnement sain et agréable qui favorise le bien-être de nos patients.



**L'écosoin** est une approche qui vise à concilier les soins de santé avec la préservation de l'environnement. Cela implique l'utilisation de produits et de procédures écologiques, la réduction de la consommation d'énergie, la gestion efficace des déchets ou encore la promotion d'une approche globale de durabilité dans les établissements de santé. L'objectif est d'offrir des soins de qualité tout en minimisant l'empreinte environnementale de l'établissement, favorisant ainsi un environnement plus sain pour les patients, le personnel et la communauté.

Le développement durable étant l'affaire de tous, du personnel hospitalier dans son ensemble comme des patients et des visiteurs, nous vous communiquons ci-dessous quelques informations utiles au respect de nos éco-engagements :



**Transport** : Privilégiez la marche, le vélo ou les transports en commun. En voiture, l'écoconduite et le co-voiturage.



**Eau** : Fermez les robinets, en cas de fuite alertez le personnel.



**Chauffage et électricité** : Dès que c'est possible, éteignez les lumières et les appareils électriques. Pensez à régler les radiateurs et ne pas dépasser les 19°C.



**Tri des déchets** : Des poubelles de différentes couleurs et autres contenants sont mis à votre disposition afin de favoriser le tri sélectif. Vous pouvez déposer vos vieilles radiographies et des bouchons à l'entrée des urgences. Nous vous encourageons également à utiliser des produits durables afin d'éviter le gaspillage.

## COOPERATION AVEC LES ASSOCIATIONS

Au sein de notre établissement, deux associations dynamiques et engagées œuvrent activement pour soutenir des causes humanitaires et améliorer la vie des personnes qui en ont besoin :



**Les p'tits doudous** : est une association dont l'objectif est de collecter des matériaux en métal non ferreux (médicaux et non médicaux) qui sont ensuite revendus. Les bénéfices obtenus grâce à ces ventes sont entièrement consacrés à l'achat de petits doudous pour les enfants hospitalisés. Ces peluches deviennent des compagnons de jeu et des sources de réconfort pour ces jeunes patients, contribuant ainsi à rendre leur séjour à l'hôpital un peu plus doux.



**Cœur 2 bouchons** : est une association qui se consacre à la collecte et au recyclage de bouchons en plastique et en liège. Depuis 2017, cette initiative a permis de récolter plus de 1,8 tonne de bouchons. Grâce à cette action citoyenne, nous contribuons non seulement à préserver l'environnement en recyclant ces matériaux, mais nous mettons également les bénéfices générés au service des personnes en situation de handicap. En effet, les fonds collectés sont utilisés pour financer du matériel spécifique, répondant aux besoins de ces personnes. Vous pouvez facilement participer à cette noble cause en déposant vos bouchons à l'entrée des urgences de notre hôpital.



**Association JALMALV « Jusqu'à La Mort Accompagner La Vie »** : est une association dédiée à l'accompagnement des personnes gravement malades et en fin de vie. Elle s'engage à offrir un soutien bienveillant, une écoute attentive et un accompagnement respectueux des choix de chaque personne et de sa famille. Les bénévoles de l'association sont présents 1 fois par semaine au sein de l'hôpital pour vous accompagner et préserver la qualité de vie et le bien-être de chacun jusqu'à la fin.

# VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

## DISCRETION & ANONYMAT

Si vous souhaitez que votre hospitalisation dans l'établissement se fasse en toute discrétion, ou si vous souhaitez garder l'anonymat, veuillez le signaler au moment de votre admission.

## L'INFORMATION & LE CONSENTEMENT AUX SOINS

En tant que patient, vous avez le droit d'être informé de manière claire et compréhensible sur votre état de santé, les traitements proposés et leurs implications. Avant tout acte médical, votre consentement éclairé est requis, ce qui implique une compréhension complète des bénéfices, des risques, des alternatives et des conséquences. Vous avez le droit de poser des questions, de demander des clarifications et de prendre le temps nécessaire pour prendre une décision éclairée. En cas de besoin, vous pouvez demander des explications complémentaires ou solliciter l'aide d'un interprète. Vous avez également le droit de refuser un traitement ou de retirer votre consentement à tout moment.

L'échange d'informations et le consentement favorisent une prise de décision partagée, respectant votre autonomie et votre dignité en tant que patient.

## PERSONNE DE CONFIANCE

Vous avez le droit de désigner une personne de confiance pour vous accompagner dans vos démarches médicales et représenter votre volonté en cas d'incapacité à l'exprimer. Cette personne, choisie librement parmi votre entourage (parent, proche, médecin traitant...), peut assister aux entretiens médicaux et agir en tant que référent auprès de l'équipe médicale. Elle n'a pas le pouvoir de prendre des décisions concernant vos traitements, mais elle témoignera de vos volontés et de vos convictions. Vous pouvez révoquer ou modifier cette désignation à tout moment.

## LES DIRECTIVES ANTICIPEES

Vous avez le droit de rédiger des directives anticipées pour exprimer vos volontés en matière de traitements médicaux dans le cas où vous seriez incapable de communiquer ultérieurement en raison d'un accident ou d'une maladie. Ces directives anticipées, rédigées par écrit, concernent les choix que vous souhaitez ou non en ce qui concerne les traitements et actes médicaux, notamment en fin de vie, tels que la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de certains traitements. Les professionnels de santé sont tenus de respecter ces volontés exprimées conformément à la législation en vigueur. Vous pouvez rédiger vos directives anticipées en utilisant le support de votre choix, y compris le document se trouvant en annexe et qui peut être remis à l'équipe soignante, une personne de confiance ou à votre médecin traitant.

## LES REPRESENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers jouent un rôle crucial dans le système de santé en tant que porte-parole des patients. Ils sont désignés pour défendre vos droits, exprimer vos préoccupations et contribuer à l'amélioration de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Si vous souhaitez échanger, poser des questions ou partager vos suggestions ou vos préoccupations, vous pouvez les rencontrer dans leur bureau à la maison de santé de Bourg-Saint-Maurice (permanence : une demi-journée par mois). Si vous préférez communiquer par écrit, vous pouvez également leur envoyer un e-mail à l'adresse suivante :

**E-mail :** [parole.usager@ch-bsm.fr](mailto:parole.usager@ch-bsm.fr)

## PLAINTES & RECLAMATIONS

Si vous pensez que vous êtes victime d'un préjudice ou d'un événement indésirable dans le cadre de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au responsable du service où vous êtes hospitalisé(e) en première intention.

Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à la direction de l'établissement :

**Centre hospitalier Bourg Saint Maurice**

Direction

139 rue du Nantet BP 11

73704 Bourg-Saint-Maurice Cedex

Vous pouvez également demander la saisine d'un médiateur par l'intermédiaire de la commission des usagers :

**Par courrier :**

**Centre hospitalier Bourg Saint Maurice**

Commission des usagers

139 rue du Nantet BP 11

73700 Bourg-Saint-Maurice Cedex

**Par mail :** [parole.usager@ch-bsm.fr](mailto:parole.usager@ch-bsm.fr)

La Commission des Usagers (CDU) est chargée de faire respecter les droits des usagers et de faciliter vos démarches. Composée de la Direction de l'établissement, d'un médiateur médical, d'un médiateur non médical, de représentants des usagers, elle va examiner votre plainte et vous informer sur les voies de recours et de conciliation possibles.

## ACCES A VOTRE DOSSIER MEDICAL

L'ensemble des informations relatives au traitement et aux soins qui vous ont été délivrés, est rassemblé dans un dossier personnalisé, couvert par le secret médical. Conformément à la loi du 4 mars 2002, vous avez le droit d'accéder directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet à l'ensemble de ces informations.

Vous devez en adresser la demande, par écrit, auprès de la Direction, accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité. Si vous souhaitez en obtenir la photocopie, les frais de reproduction et d'envoi seront à votre charge.

Dans tous les cas, le Directeur de l'établissement veille à ce que les dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations de santé conservées par le Centre Hospitalier. L'article R 1112-7 du code de la santé publique prévoit que le dossier médical constitué dans l'établissement de santé doit être conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe dans l'établissement. Ce délai est ramené à 10 ans après un décès et est susceptible d'être allongé dans certains cas particuliers.

## VOS DEVOIRS

Afin d'assurer un environnement respectueux et sécurisé pour tous, nous vous rappelons quelques règles essentielles à respecter :

- › Evitez les nuisances sonores afin de respecter le repos des autres patients.
- › Respecter les horaires de visites.
- › Soyez respectueux envers le personnel de l'établissement et les autres patients.
- › Eteignez la télévision et limitez les conversations téléphoniques pendant les soins ou la visite du médecin.
- › Respectez les règles d'hygiène de l'établissement.
- › Il est interdit de filmer ou photographier au sein du centre hospitalier, à l'exception des images strictement personnelles.
- › Il est interdit de fumer et de vapoter au sein de l'établissement y compris les balcons.
- › La consommation d'alcool est interdite.
- › Les animaux ne sont pas autorisés, à l'exception des chiens guides dans certaines conditions.

# SECURITE

## LES VIGILANCES

Les vigilances sont un élément essentiel de notre dispositif de sécurité sanitaire. Elles jouent un rôle crucial dans la collecte et l'évaluation des signalements de risques d'incidents ou d'effets indésirables liés à l'utilisation des produits de santé.

Notre processus de surveillance repose sur une démarche continue qui comprend le recueil, l'enregistrement, l'identification, le traitement et l'investigation de ces signalements. Afin d'assurer une gestion cohérente et un suivi efficace des différentes vigilances, nous avons mis en place un Comité d'organisation des vigilances et de gestion des risques (COVIR).

Chaque type de vigilance sanitaire a un responsable désigné par groupe de travail identifié sur l'établissement. Nous avons notamment :

- **L'identitovigilance** : est un ensemble de mesures mises en œuvre pour fiabiliser l'identification de l'utilisateur afin de sécuriser ses données de santé, à toutes les étapes de sa prise en charge.
- **La pharmacovigilance** : se concentre sur la surveillance des médicaments, en recueillant et évaluant les signalements d'éventuels effets indésirables liés à leur utilisation.
- **La matériovigilance** : veille à la sécurité et à la conformité des dispositifs médicaux utilisés dans nos soins.
- **L'hémovigilance** : assure une surveillance rigoureuse des produits sanguins labiles utilisés lors des transfusions sanguines, garantissant ainsi leur traçabilité et leur sécurité.

## LA SECURITE TRANSFUSIONNELLE

L'établissement dispose d'un dépôt de sang en coopération avec l'Établissement Français du Sang (EFS), qui alimente et concourt à la qualité et à la sécurité des transfusions.

L'équipe d'hémovigilance, sous la responsabilité d'un médecin correspondant, veille à la sécurité d'utilisation des produits sanguins pour la transfusion des malades. Elle est mise en place par des procédures spécifiques de formation des personnels soignants. Cette équipe est en relation permanente avec le correspondant régional d'hémovigilance à l'Agence Régionale de la Santé (ARS).



## ARGENT & OBJETS PERSONNELS

L'hôpital est un lieu ouvert où nous nous efforçons de garantir la sécurité et le bien-être de nos patients. Cependant, malgré toutes nos précautions, nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur ou d'argent liquide lors de votre séjour. En cas de perte, de vol ou de détérioration de ces biens, veuillez noter que l'hôpital décline toute responsabilité.

## LA SECURITE INCENDIE

Au sein de notre établissement, des personnes responsables sont spécialement désignées pour suivre, informer et maintenir en fonctionnement continu nos dispositifs de sécurité. Nous travaillons également en étroite collaboration avec les services d'incendie locaux pour évaluer et réduire les risques d'incendie. De plus, nous sommes soumis à des contrôles réguliers de sécurité des installations électriques et de ses dispositifs de lutte contre l'incendie.

**Rappelons à ce titre, les consignes de sécurité en cas d'incendie :**

- ✓ Gardez votre calme.
- ✓ Prévenez le personnel ou donnez l'alerte en utilisant l'appel malade ou tout autre moyen de communication à votre disposition.
- ✓ En cas d'évacuation, suivez les instructions données par le personnel ou les pompiers.
- ✓ N'utilisez pas l'ascenseur.

## LA SECURITE INFORMATIQUE

Certaines informations que l'établissement traite sont particulièrement sensibles, comme vos données de santé. Le système d'information doit garantir une authenticité et une confidentialité de ces informations.

Son ouverture vers l'extérieur doit se faire dans un cadre sécurisé et maîtrisé par exemple lors du partage des données entre les hôpitaux du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Savoie-Belley, avec d'autres structures de santé ainsi qu'avec les outils nationaux dans le cadre de votre prise en charge. Au même titre que l'établissement a la responsabilité vis-à-vis de vous et de son personnel de garantir un niveau de sécurité suffisant pour protéger les données qui lui sont confiées, vous devez également, en tant que patient, être vigilant vis-à-vis de l'utilisation de vos données de santé :

# POUR AMÉLIORER VOTRE PRISE EN CHARGE, NOTRE ÉTABLISSEMENT UTILISE LES OUTILS NUMÉRIQUES



POUR PLUS  
D'INFOS,  
FLASHEZ CE  
QR CODE



IDENTITÉ



ADRESSE



IMAGES



DOSSIER  
MÉDICAL



DOSSIER  
ADMINISTRATIF

## LE SAVIEZ-VOUS ?

### Votre dossier médical est informatisé.

Les informations qu'il contient peuvent être partagées entre les hôpitaux du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Savoie-Belley, avec d'autres structures de santé ainsi qu'avec les outils nationaux dans le cadre de votre prise en charge et en vertu du cadre légal<sup>1</sup>. Les équipes de soin alimentent votre dossier médical de Mon Espace Santé (DMP) dans le cadre de votre prise en charge (sauf en cas d'opposition) et vous permettent aussi de la consulter. Par sécurité, vous ne devez pas échanger avec l'équipe médicale via une messagerie non sécurisée.

### Votre dossier administratif est informatisé.

Donner son attestation de tiers payant au(x) agent(e)s du bureau des admissions entraîne automatiquement le consentement du traitement des données personnelles du patient dans le cadre du dispositif ROC. En cas de refus, le tiers payant dématérialisé sur la part complémentaire ne pourra être mis en place.

## MON DOSSIER EST-IL BIEN SÉCURISÉ ?

L'établissement et le GHT garantissent la **confidentialité** de vos données. Vous pouvez retrouver les modalités de collecte de vos données sur le site internet de l'établissement.

## POURQUOI MES DONNÉES MÉDICALES SONT-ELLES PARTAGÉES ?

Ce partage de données permet de **garantir la qualité et la sécurité de vos soins**, de coordonner les actions des professionnels et de mettre en œuvre les meilleures stratégies thérapeutiques.



Consultation  
des Droits  
MSA



MonSisra

## VOUS AVEZ D'AUTRES QUESTIONS ?

Contactez le **délégué à la protection des données** pour le GHT au 04 79 96 52 60 - [dpo@ch-metropole-savoie.fr](mailto:dpo@ch-metropole-savoie.fr)

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site de la CNIL<sup>2</sup>.



<sup>1</sup> Article L.1110-4 du Code de la Santé Publique

<sup>2</sup> Commission Nationale de l'Informatique et des libertés - [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Vous trouverez les modalités de collecte de vos données sur le site internet :

<http://www.ch-bsm.fr/donneespero.html>

Ou en scannant le QR Code :



# INFORMATIONS PRATIQUES

## SERVICE SOCIAL

Le service social hospitalier est là pour vous accompagner et vous aider à surmonter les difficultés sociales, financières et psychologiques. Si vous-même ou un membre de votre famille hospitalisé :

- N'avez pas de couverture sociale ou de mutuelle.
- Avez besoin d'aide pour rentrer à domicile.
- Rencontrez des difficultés financières.
- Rencontrer des difficultés familiales.
- Rencontrez toute autre difficulté d'ordre social.
- Avez besoin d'être aidé dans vos démarches.

**N'hésitez pas à contacter le service social :**

Eva URBAIN et Valentine BELLON

✉ **Mail :** [service.social@ch-bsm.fr](mailto:service.social@ch-bsm.fr)

☎ **Téléphone :** 04 79 41 79 20

**N'attendez pas la date de sortie, anticiper facilite la recherche de solutions.**

## SERVICE RAPATRIEMENT

En cas de besoin d'un service de rapatriement, veuillez contacter notre :

### SERVICE RAPATRIEMENT

☎ **Téléphone :** (+33) 04 79 41 79 32

**Fax :** (+33) 04 79 41 79 69

✉ **Mail :** [rapat@ch-bsm.fr](mailto:rapat@ch-bsm.fr)

## SERVICES RELIGIEUX & SPIRITUELS

Vous avez la possibilité de bénéficier de services religieux et spirituels pendant votre hospitalisation. Pour cela, vous pouvez contacter les représentants du culte de votre choix, que ce soit directement ou par l'intermédiaire de notre équipe soignante.

# ANNEXES



## Usagers, vos droits

### Charte de la personne hospitalisée

#### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



**Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](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.

# CHARTRE de la laïcité

## DANS LES SERVICES PUBLICS

**La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.**

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

### des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

**La liberté de conscience est garantie aux agents publics**. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

### des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

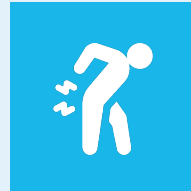
Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

# INDICATEURS QUALITÉ & SÉCURITÉ DES SOINS 2024 - 2025



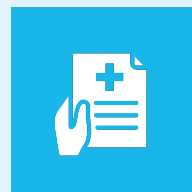
83%

CONSOMMATION DE  
PRODUITS HYDRO  
ALCOOLIQUES  
(ICSHA 2025)



78%

ÉVALUATION ET PRISE EN  
CHARGE DE LA DOULEUR



85%

QUALITÉ DE LA LETTRE  
DE LIAISON À LA SORTIE

## SEJOURS DE PLUS DE 48H

84%

SCORE GLOBAL DES  
PATIENTS HOSPITALISÉS



84%

ACCUEIL



81%

REPAS



86%

PRISE EN CHARGE  
MÉDICALE



88%

CHAMBRE



89%

PRISE EN CHARGE  
PARAMÉDICALE



74%

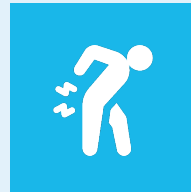
ORGANISATION  
DE LA SORTIE

# INDICATEURS QUALITÉ & SÉCURITÉ DES SOINS 2024 - 2025



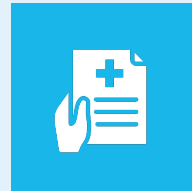
55%

CONSOMMATION DE PRODUITS HYDRO ALCOOLIQUES (ICSHA 2025)



78%

ÉVALUATION ET PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR



85%

QUALITÉ DE LA LETTRE DE LIAISON À LA SORTIE

## SEJOURS DE PLUS DE 48H

77% SCORE GLOBAL DES PATIENTS HOSPITALISÉS



76%  
ACCUEIL



82%  
PRISE EN CHARGE MÉDICALE



86%  
PRISE EN CHARGE PARAMÉDICALE



58%  
REPAS



78%  
CHAMBRE



65%  
ORGANISATION DE LA SORTIE

## SEJOURS AMBULATOIRES

80% SCORE GLOBAL DES PATIENTS HOSPITALISÉS



84%  
ORGANISATION AVANT HOSPITALISATION



88%  
ACCUEIL LE JOUR DE CHIRURGIE



87%  
PRISE EN CHARGE



75%  
CHAMBRE & COLLATION



68%  
ORGANISATION DE LA SORTIE & RETOUR À DOMICILE

# INDICATEURS QUALITÉ & SÉCURITÉ DES SOINS 2024 - 2025



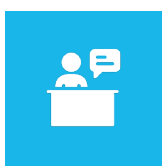
88%

CONSOMMATION DE PRODUITS  
HYDRO ALCOOLIQUES  
(ICSHA 2025)

## SEJOURS DE PLUS DE 48H

76%

SCORE GLOBAL DES  
PATIENTS HOSPITALISÉS



74%

ACCUEIL



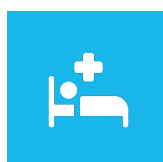
68%

REPAS



78%

PRISE EN CHARGE  
MÉDICALE



82%

CHAMBRE



84%

PRISE EN CHARGE  
PARAMÉDICALE



60%

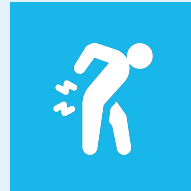
ORGANISATION  
DE LA SORTIE

# INDICATEURS QUALITÉ & SÉCURITÉ DES SOINS 2024 - 2025



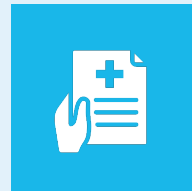
101%

CONSOMMATION DE  
PRODUITS HYDRO  
ALCOOLIQUES  
(ICSHA 2025)



80%

ÉVALUATION ET PRISE EN  
CHARGE DE LA DOULEUR



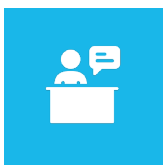
82%

QUALITÉ DE LA LETTRE  
DE LIAISON À LA SORTIE

## SEJOURS DE PLUS DE 48H

85%

SCORE GLOBAL DES  
PATIENTS HOSPITALISÉS



85%

ACCUEIL



70%

REPAS



90%

PRISE EN CHARGE  
MÉDICALE



86%

CHAMBRE



91%

PRISE EN CHARGE  
PARAMÉDICALE



80%

ORGANISATION  
DE LA SORTIE

# INDICATEURS QUALITÉ & SÉCURITÉ DES SOINS 2024 - 2025



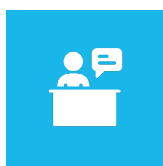
30%

CONSOMMATION DE PRODUITS  
HYDRO ALCOOLIQUES  
(ICSHA 2025)

## SEJOURS DE PLUS DE 48H

79%

SCORE GLOBAL DES  
PATIENTS HOSPITALISÉS



80%

ACCUEIL



66%

REPAS



87%

PRISE EN CHARGE  
MÉDICALE



77%

CHAMBRE



88%

PRISE EN CHARGE  
PARAMÉDICALE



65%

ORGANISATION  
DE LA SORTIE

# LISTE DES SPECIALITES ET DES PRATICIENS

## **Anesthésie – Réanimation**

- › Docteur LH. BAN
- › Docteur A. KOLSI
- › Docteur M. LANGLOIS

## **Cardiologie**

- › Docteur A. REUILLARD
- › Docteur A. MARIAN

## **Chirurgie réparatrice et esthétique**

- › Docteur F. LEJEUNE

## **Chirurgie traumatique et orthopédique**

- › Docteur T. MARTINEZ
- › Docteur K. GAMROUDI
- › Docteur T. LATEUR

## **Chirurgie vasculaire**

- › Docteur L. VOIRIN

## **Chirurgie viscérale**

- › Docteur H. BACHOUR
- › Docteur PN. DUMONT

## **Consultations de rachis et de la colonne**

- › Docteur C. VASILE

## **Endocrinologie pédiatrique**

- › Professeur JC. CAREL

## **Endoscopie digestive**

- › Docteur T. PONCHON
- › Docteur P. ROSSI

## **Gynécologie – obstétrique**

- › Docteur R. GHAWI
- › Docteur S. TIFREA
- › Docteur B. KOMITOV
- › Docteur T. CHARBONNIER

## **Sexologie**

- › Docteur C. HOAREAU

## **Médecine polyvalente**

- › Docteur J. ALLIOT
- › Docteur V. ROCHE
- › Docteur M. GRASSE
- › Docteur V. BOURDAROT

## **Ophtalmologie**

- › Docteur M. HACQUARD

## **Pédiatrie**

- › Docteur S. BENZAIM
- › Docteur I. MATHON

## **Pharmacie**

- › Docteur M. FERRO
- › Docteur J. BOUQUERAND

## **Radiologie**

### **Urgences**

- › Docteur P. BATTARD
- › Docteur C. CAHUZAC
- › Docteur M. COCHIN
- › Docteur S. CHATEIGNER-COELSCH
- › Docteur E. DUFRESNE
- › Docteur L. DESCOURS
- › Docteur J. FAURE-PONTIER
- › Docteur B. GAIDAMOUR
- › Docteur C. GUEZ
- › Docteur A. HARMAND-VIENNET
- › Docteur C. HOAREAU
- › Docteur M. KAYSER
- › Docteur M. WALLY
- › Docteur G. ALLAIN
- › Docteur R. RAGIMBEAU
- › Docteur M. CHARRON
- › Docteur S. REVEYAZ

N'hésitez pas à consulter le site internet de notre établissement avec le QR Code situé en dernière page du livret d'accueil afin d'avoir des informations mises à jour plus régulièrement.



## **CENTRE HOSPITALIER DE BOURG SAINT MAURICE**

**139 rue du Nantet  
73704 Bourg Saint Maurice Cedex**

**04 79 41 79 79**  
[contact@ch-bsm.fr](mailto:contact@ch-bsm.fr)



**Visitez notre site web**