
CARNET DE BORD

Le livret d'accueil de votre séjour
au Centre Hospitalier Universitaire
de Toulouse



13^e édition - JANVIER 2019

PRENEZ SOIN DE VOTRE SANTÉ, SOYEZ CONNECTÉS !



Suivez notre actualité
sur les réseaux sociaux

Téléchargez l'application
CHU de Toulouse
> sur App Store
ou sur Google play



www.chu-toulouse.fr

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE TOULOUSE

VOUS ÊTES **au cœur** DE NOTRE ACTIVITÉ



Vous allez être hospitalisé dans l'un des établissements du Centre Hospitalier Universitaire de Toulouse (CHU).

Ce livret d'accueil vous permettra de mieux vous informer sur vos droits et les conditions de votre séjour.

L'hospitalisation n'est jamais un moment facile. Soyez assuré que les équipes médicales, soignantes, hôtelières et administratives mettent tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier de soins et de services qui répondent à vos attentes.

Le CHU de Toulouse a la volonté de poursuivre son engagement pour toujours plus de qualité et de sécurité dans l'organisation des soins. Nous sommes à votre écoute et nous nous engageons à prendre en compte vos remarques et votre ressenti concernant le déroulement de votre séjour.

Les équipes du CHU vous remercient de la confiance que vous leur accordez.

Marc PENAUD
Directeur général
du CHU de Toulouse

*Ce livret d'accueil s'adresse également aux parents
des enfants hospitalisés au CHU de Toulouse.*

Sommaire

P. 6

1. Votre arrivée

- p. 6 Préparer votre venue
- p. 8 Accueil à l'hôpital
- p. 9 Formalités administratives
- p. 10 Vos objets de valeur
- p. 11 Frais d'hospitalisation



P. 14

2. Votre séjour

- p. 14 Recommandations générales
- p. 15 Présentation de l'équipe
- p. 18 Accueil de vos proches
- p. 18 Restauration
- p. 19 Télévision, forfait «Triple play»
- p. 22 Prestations complémentaires
- p. 22 Visites
- p. 22 Courrier
- p. 23 Maison d'Accueil hospitalière



P. 26

3. À vos côtés à l'hôpital

- p. 26 Associations de soutien
- p. 27 Visiteurs bénévoles
- p. 27 Activités culturelles
- p. 28 L'offre spirituelle et culturelle à l'hôpital
- p. 28 Espace de ressourcement



P. 29

4. Droits et informations des patients

- p. 29 Connaître vos droits
- p. 34 Handicap et hôpital
- p. 36 Respect de vos droits
- p. 38 Plaintes et réclamations
- p. 39 Don d'organes



P. 40

5. Les engagements du CHU

- p. 40 Hygiène - Infection nosocomiale
- p. 42 Prise en charge de la douleur
- p. 44 Développement durable
- p. 45 Évaluation du CHU



P. 46

6. Votre sortie

- p. 46 Une décision médicale
- p. 46 Admission en soins de suite
- p. 47 Hospitalisation à domicile
- p. 48 Formalités administratives
- p. 48 Facture
- p. 48 Transport
- p. 49 Votre avis sur l'hôpital



P. 50

7. Le CHU de Toulouse

- p. 50 Présentation générale
- p. 50 Nos missions
- p. 51 Sites et établissements du CHU
- p. 55 Fiche pratique



ÊTRE SOIGNÉ, C'EST AUSSI ÊTRE INFORMÉ

Usagers de l'hôpital, vous avez la parole !

Veille au respect des droits des usagers. Contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge du patient.

Contact : cdu.pdt@chu-toulouse.fr

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Porte-paroles des usagers dans les différentes instances et au sein du CHU, pour toutes démarches institutionnelles.

Contact : cdu.ru@chu-toulouse.fr

DIRECTION DE LA QUALITÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Coordonne les actions d'amélioration de la qualité, en lien avec les représentants d'usagers et les associations et assure la gestion des réclamations.

Contact : clientele@chu-toulouse.fr



REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Apportent aide, écoute et soutien au malade et à ses proches.

Vous pouvez les rencontrer :

- dans les Espaces associations usagers (E-AU), sur les sites de Purpan et de Rangueil
- à la Maison des associations de l'Institut universitaire du cancer de Toulouse (IUCT-O).

ASSOCIATIONS D'USAGERS





VOTRE VALISE POUR L'HÔPITAL

- serviettes et gants de toilette
- chemises de nuit ou pyjamas (le linge n'est pas lavé par l'hôpital)
- gel douche ou savonnette
- shampoing
- dentifrice
- brosse à dents
- peigne
- brosse
- rasoir
- gel moussé à raser
- boîte pour appareil dentaire et/ou auditif

Le CHU de Toulouse a le souhait de simplifier votre arrivée lors de votre hospitalisation en vous permettant de réaliser les formalités administratives en ligne (site internet MyCHU)

1. Votre arrivée

Préparer votre venue

La pré-admission

Si vous entrez à l'hôpital dans le cadre d'une hospitalisation programmée, il vous est demandé de présenter vos pièces justificatives et faire enregistrer votre dossier au moment de la première consultation : cela vous évitera les formalités au bureau des entrées le jour de votre admission.

Les documents à apporter

Documents d'identification (en cours de validité) :

- Une pièce d'identité (avec photo) :
 - carte d'identité,
 - passeport,
 - livret de famille pour les enfants,
 - permis de conduire,
 - carte de séjour, le cas échéant.
- Votre carte d'assuré social :
 - carte Vitale et attestation de droits en cours de validité avec le nom de votre médecin traitant déclaré.
- Votre carte de mutuelle ou attestation de prise en charge de votre complémentaire santé ou attestation CMU complémentaire ou attestation d'AME (Aide médicale de l'État), ou attestation d'Aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS) pour les bénéficiaires.

Documents médicaux :

- la lettre de votre médecin traitant,
- vos examens complémentaires (biologie, radiographie...),
- votre ordonnance en cours,
- vos traitements en cours.



Services offerts aux patients
du CHU de Toulouse





Et, selon votre situation :

- carnet de santé de votre enfant,
- carnet de maternité et sa feuille de suivi,
- le volet n° 2 de la feuille d'accident de travail,
- le carnet de soins pour les bénéficiaires de l'article L115 (victimes de guerre),
- la feuille d'accident de travail délivrée par votre employeur,
- l'attestation d'accident délivrée par l'assurance maladie autorisant la pratique du tiers payant.

Si vous êtes domicilié dans l'Union Européenne (hors France)

Vous devez apporter :

- votre passeport ou pièce d'identité,
- votre carte européenne de sécurité sociale en cours de validité (prise en charge des soins à 80 %),
- la prise en charge de votre Caisse d'assurance privée, mentionnant entre autres sa durée de validité et les prestations prises en charge,
- le formulaire E112 s'il s'agit d'une hospitalisation programmée.

Si vous êtes en charge de la personne hospitalisée

Pour un patient mineur, sauf en cas d'urgence, l'admission peut être demandée par le père, la mère, le représentant légal ou l'autorité judiciaire (le dossier d'admission d'un mineur doit comporter l'indication de la ou les personnes exerçant l'autorité parentale et le droit de garde).

Pour un majeur protégé, la mesure de protection juridique (tutelle ou curatelle) doit être précisée et le dossier d'admission doit comporter les coordonnées du représentant légal.



IMPORTANT VOS PROTHÈSES

Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives..., prévoyez leurs produits d'entretien et les moyens de les ranger soigneusement pour ne pas les perdre. Pendant votre hospitalisation, ces prothèses restent sous votre entière responsabilité. N'oubliez pas d'en informer l'équipe soignante.



Pour un enfant, ne pas oublier l'autorisation de soins signée par les titulaires de l'autorité parentale.



Accompagnement
Médiation
Information
à l'Hôpital



**POUR JOINDRE
LES HÔPITAUX DU
CHU DE TOULOUSE**

**STANDARD
TÉLÉPHONIQUE :**

05 61 77 22 33

**POUR JOINDRE
UN PATIENT
HOSPITALISÉ,
NUMÉRO SPÉCIFIQUE,
DÉDIÉ AUX PATIENTS
ET À LEURS FAMILLES.**

05 67 20 00 00

L'accueil à l'hôpital

Les points d'accueil se trouvent à l'entrée des bâtiments du CHU. Vous y serez reçu par le personnel d'accueil qui vous dirigera vers le bureau des entrées.

Les volontaires du service civique sont également présents sur les sites pour vous accompagner et vous orienter.

Accueil des personnes en situation de handicap

Une charte a été élaborée par la commission d'accueil et de prise en compte des personnes en situation de handicap, en collaboration avec les membres de la commission communale pour l'accessibilité des personnes en situation de handicap de la Ville de Toulouse. Elle peut être consultée sur le site internet du CHU.

Le CHU de Toulouse a inscrit sa démarche dans l'engagement de la charte Romain Jacob (p. 24).

Cf. également Handicap et Hôpital p. 34.

Admission en urgence

Vous avez été accueilli à l'hôpital en urgence.

Vous devez présenter au bureau des admissions du service des urgences où vous avez été admis, les documents justifiant de votre identité et de votre couverture sociale : carte d'identité en cours de validité, carte vitale, carte mutuelle ou assurance CMU, AME, ACS (voir page 6).

Si vous n'êtes pas en possession de vos papiers permettant d'assurer une bonne prise en charge administrative, nous vous invitons à :

- les faire porter par un proche pendant la durée de votre hospitalisation en urgence,
- les adresser par courrier et/ou par mail **au service des urgences où vous avez été soigné**, dès votre retour à domicile, en joignant l'imprimé qui vous a été remis.



Formalités administratives

Votre hospitalisation commence au bureau des entrées. Vous y accomplirez vos formalités administratives, vous-même ou la personne qui vous accompagne.

Être bien identifié pour être bien soigné

Vérifiez que les informations enregistrées à votre admission (date de naissance, sexe, orthographe de votre nom) sont exactes.

L'enregistrement correct des informations d'identité vous concernant est primordial pour assurer la sécurité de votre prise en charge.



Pour améliorer la qualité de nos contacts, pensez à nous communiquer, en toute tranquillité, vos coordonnées e-mail et numéro de téléphone portable.



DOCUMENTS À PRÉSENTER AU BUREAU DES ENTRÉES

- Pièce d'identité,
- Carte Vitale,
- Carte mutuelle ou CMU, AME, ACS.
(en cours de validité)

PERSONNE À PRÉVENIR

L'identité de la personne à prévenir vous sera demandée au bureau des entrées.



IDENTITÉ PROTÉGÉE

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des admissions et au cadre de santé de l'unité que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour dans l'établissement.



VOS BIENS ET VOS VALEURS

L'hôpital est un lieu ouvert et, malgré notre vigilance, des vols peuvent se produire. N'apportez pas d'objets de valeur (bijoux,...) ou évitez de les laisser dans votre chambre sans surveillance.

Vos objets de valeur

Vous êtes responsable de vos biens conservés dans votre chambre. Cependant, ces objets peuvent être confiés à la régie. Nous vous conseillons de venir sans objets de valeur (bijoux, cartes bancaires...) et avec de l'argent liquide en petite quantité.

Dépôt et retrait

Vous pouvez laisser vos objets de valeur à la régie, située au bureau des entrées, qui vous remettra un reçu et une liste détaillée de vos biens.

Si vous êtes hospitalisé moins de 30 jours

Vous pouvez les retirer au même endroit, contre la remise du reçu, la signature d'une décharge et la présentation d'une pièce d'identité. Renseignez-vous au bureau des admissions sur les horaires d'ouverture de la régie.

Si vous êtes hospitalisé plus de 30 jours

Vos objets déposés seront transférés à la Trésorerie du CHU, à l'Hôtel-Dieu Saint-Jacques. Dans ce cas, le retrait doit être demandé la veille de votre sortie au bureau des entrées et vous devez aller les récupérer à cette adresse :

**Centre Local des Finances Publiques
Hôtel-Dieu Saint-Jacques
2 rue Viguerie
31059 Toulouse Cedex 9
Tél. 05 61 77 82 25**

Les objets abandonnés

Les objets non réclamés ou trouvés sont conservés un an avant d'être mis en vente au Service des Domaines ou remis à la Caisse des Dépôts s'il s'agit de valeurs.

Les biens conservés dans votre chambre

Les effets dont vous avez besoin pendant votre hospitalisation (vêtements, affaires de toilette, prothèses dentaires et/ou auditives...) ou d'autres biens que vous avez souhaité conserver et qui ne peuvent pas être confiés à la régie, tels que vos clés, papiers d'identité, téléphone portable, ordinateur, tablette **restent sous votre responsabilité**.

N'hésitez pas à confier ces biens à un proche quand vous serez amené à quitter votre chambre, qui restera ouverte.

Frais d'hospitalisation

Les soins à l'hôpital sont payants. Nous avons besoin d'une identité et d'une adresse exactes pour envoyer la facture à l'Assurance Maladie, à votre mutuelle ou à votre CMU. Selon votre situation d'assuré, certains frais restent à votre charge : nous vous recommandons de les régler directement à la sortie de l'hôpital. Le Trésor Public est compétent pour mener les poursuites afférentes au non-paiement des sommes dues.

En l'absence de tout ou partie de ces documents, le CHU est dans l'obligation de vous facturer la totalité de vos prestations (remboursement différé auprès de la CPAM et la mutuelle).



RESPONSABILITÉ DES ÉTABLISSEMENTS À L'ÉGARD DES BIENS DES PERSONNES ACCUEILLIES

« Les établissements de santé, [...] sont, qu'ils soient publics ou privés, responsables de plein droit du vol, de la perte ou de la détérioration des **objets déposés** entre les mains des préposés commis à cet effet ou d'un comptable public, par les personnes qui y sont admises ou hébergées. Le dépôt ne peut avoir pour objet que des choses mobilières dont la nature justifie la détention par la personne admise ou hébergée durant son séjour dans l'établissement. Il ne peut être effectué par les personnes accueillies en consultation externe ». (articles L. 11 13-1 et suivants du Code de la santé publique)

INFORMATION ASSURANCE MALADIE

Vous recherchez des informations plus complètes sur les démarches administratives, l'ouverture de vos droits et la prise en charge des frais lors d'une hospitalisation, consultez le site Internet de l'assurance maladie.

www.ameli.fr





L'ASSURANCE MALADIE COUVRE LA TOTALITÉ

DES FRAIS DE SÉJOUR
DES ASSURÉS DANS
LES CAS SUIVANTS :

- pour une longue maladie, à compter du 31^e jour d'hospitalisation,
- pour un acte médical ou chirurgical de plus de 91€,
- pour un accouchement en maternité (durée maximum de 12 jours)



Un(e) assistant(e)
des services sociaux
présente dans tous
les services de soins
peut vous aider dans
toutes vos démarches
administratives.

Les frais de soins

• Comment sont-ils calculés ?

- **Le forfait journalier** correspond à votre participation aux frais d'hébergement. Il est dû pour tout séjour supérieur à 24 h, jour de sortie compris, quelle que soit l'heure de départ.
- **Les frais de séjour** regroupent les traitements, les examens et les interventions. Ils varient selon les services.
- **Le ticket modérateur** représente 20 % des frais de séjour non couverts par l'Assurance Maladie.

• Qui les paye ?

Si vous êtes assuré social

Les frais de séjour sont pris en charge à 80 % par l'Assurance Maladie. Les 20 % restants (ticket modérateur) et le forfait journalier sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

Si vous êtes domicilié dans l'Union Européenne, 20 % de frais de soins resteront à votre charge (voir page 7).

Si vous n'êtes pas assuré social (étrangers hors Union Européenne par exemple)

Vous êtes redevable de la totalité des frais. Un devis est établi et le montant doit être intégralement réglé avant l'admission. Un engagement de payer doit être également signé au cas où votre état de santé nécessiterait une prolongation de séjour. Si vous avez été admis en urgence, vous devrez régulariser votre situation dans les meilleurs délais.

Si vous rencontrez des difficultés

Vous pouvez peut-être bénéficier de la Couverture Maladie Universelle de base ou complémentaire. Vous pouvez rencontrer un(e) assistant(e) des services sociaux à votre entrée à l'hôpital ou lors d'une consultation préalable à une hospitalisation, pour vous renseigner et vous aider à constituer votre dossier.



Les suppléments optionnels

Ils recouvrent différentes prestations et sont à votre charge.

• **Chambre particulière**

Si vous souhaitez une chambre particulière (sous réserve de disponibilités), vous devrez vous engager par écrit à payer le supplément. La plupart des mutuelles prennent en charge ces frais en tout ou partie. Nous vous recommandons de vous rapprocher de votre mutuelle pour connaître les modalités précises de remboursement.

• **Autres prestations**

Télévision, téléphone, repas et lits accompagnants. Vous pouvez bénéficier de ces services optionnels qui restent entièrement à votre charge. Voir détails rubrique « services » (voir pages 19 et 23).

Séjours non pris en charge par l'Assurance Maladie

Les séjours à caractère esthétique, ou de confort, ne sont pas remboursés par l'Assurance Maladie (sauf accord préalable entre vous et votre caisse d'assurance). C'est à vous de les régler, avant votre admission à l'hôpital.

Hospitalisation en activité libérale

Ce type d'hospitalisation entraîne des frais supplémentaires non remboursés par l'Assurance Maladie (les dépassements d'honoraires, qui ne sont pas toujours pris en charge par les mutuelles). Ces frais seront déterminés entre le médecin et vous avant votre entrée à l'hôpital. À votre arrivée dans le service de soins, vous signerez un imprimé validant votre accord.



OÙ CONSULTER LES TARIFS

Les tarifs des prestations sont disponibles aux bureaux des entrées. Pour la télévision, contactez la société de location. Ces tarifs sont régulièrement actualisés.



2. Votre séjour

Recommandations générales



LES ÉTUDIANTS

Le CHU est un hôpital universitaire : il a une mission de formation.

Sous le contrôle de professionnels confirmés, des étudiants en médecine, en soins infirmiers ou autres professions paramédicales et sociales participent à votre prise en charge. Ils peuvent donc accompagner les médecins lors de leurs visites dans votre chambre.

Ils doivent avoir votre accord pour vous examiner ou pratiquer un soin. Vous pouvez aussi demander à voir le médecin seul.

Toutes agressions physiques ou verbales envers le personnel hospitalier sont passibles de poursuites judiciaires (art. 433-3 et 222-8 du code pénal).

L'hôpital est un lieu de repos. C'est aussi un lieu de vie collective où chacun doit observer quelques règles élémentaires de bonne conduite :

- Préservez le repos de vos voisins et des autres patients,
- Soyez discret et faites attention au volume de vos appareils (télévision, radio, MP3),
- Prenez soin des équipements médicaux mis à votre disposition,
- Tenez compte des horaires de visites autorisés,
- L'hôpital est un lieu non-fumeur, il y a des zones fumeurs prévues à l'extérieur. Ne fumez pas dans les bâtiments,
- Respectez les règles de sécurité incendie. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans chaque service. Informez le personnel de tout départ de feu ou composez le 18 sur un téléphone de l'hôpital,
- Respectez le personnel hospitalier,
- Aidez-nous à faire respecter la confidentialité :
 - respectez les lignes de confidentialité,
 - restez discret sur les informations entendues en chambres doubles.

Le règlement intérieur du CHU est consultable auprès de la direction de chacun des sites hospitaliers.

L'équipe qui vous prend en charge

Les membres du personnel assurent la qualité et la sécurité de votre séjour et mettent en commun leurs compétences et leurs qualités pour vous apporter leur soutien. L'équipe de l'hôpital est composée de plusieurs corps de métiers, reconnaissables à leur badge :

• Les médecins

le médecin chef de service est responsable de l'équipe médicale : praticiens hospitaliers, assistants, chefs de clinique et internes. Ils assurent votre prise en charge, vous informent sur votre état de santé, votre traitement et vos examens. Votre famille peut être reçue par un médecin sur rendez-vous.

• Les sages-femmes et les maïeuticiens

font partie de l'équipe médicale dans les services de gynécologie obstétrique. Elles assurent le suivi de grossesse, l'accouchement et les soins postnataux de la mère et du nouveau-né sur le plan médical et psychologique.

• Le cadre de santé

gère le fonctionnement du service et se tient à votre disposition pour toute information sur votre séjour.

• **Les infirmier(ère)s et puériculteurs(trices) en pédiatrie** travaillent en étroite collaboration avec les médecins et mettent en œuvre le traitement.

• Les sophrologues

enseignent aux patients des techniques pour diminuer les douleurs, le stress, calmer l'anxiété, se préparer mentalement aux actes médicaux angoissants en favorisant l'harmonie du corps et de l'esprit.

• **Les aide-soignant(e)s et auxiliaires de puériculture en pédiatrie** prennent en charge les soins d'hygiène générale et de confort.

• Les agents des services hospitaliers

assurent l'entretien de votre chambre et du service.



Bracelet d'identification

Votre sécurité est notre priorité. Il vous sera proposé un bracelet d'identification dès votre arrivée en hospitalisation. Sa mise en place sera soumise à votre accord.



« Bonjour, je suis **médecin**, je vais vous expliquer votre maladie et sa prise en charge. »



« Bonjour, je suis **cadre de santé**, je me tiens à votre disposition pour faciliter votre séjour. »



« Bonjour, je suis **infirmier(ère)**, je viens refaire votre pansement, je m'occupe de vos soins ! »



« Bonjour, je suis **aide-soignant(e)**. Avez-vous bien dormi ? Je peux vous aider à faire votre toilette et prendre votre repas. »



« Bonjour, je suis **secrétaire médical(e)**.
je vous prépare
votre courrier
de sortie. »



**INTIMITÉ ET
CONFIDENTIALITÉ**
L'ensemble du
personnel est tenu au
secret professionnel
et s'engage à vous
garantir le respect
de votre intimité
de la confidentialité
de vos données
personnelles tout au
long de votre séjour.



« Bonjour,
je suis **brancardier(ère)**.
je vais vous
amener au bloc
opératoire. »

- **Les secrétaires médicaux assistant(e)s médico-administratifs(ives) - AMA**

ont un rôle d'accueil, d'information et de communication. Elles veillent à la gestion et au suivi de votre dossier médical et assurent la liaison avec votre médecin traitant.

- **Les personnels de rééducation**

ergothérapeute, kinésithérapeute ou psychomotricien interviennent si votre santé le nécessite pour vous aider à retrouver votre autonomie physique.

- **Les personnels de radiologie**

les manipulateurs d'électroradiologie réalisent les examens (scanner, IRM...) qui sont ensuite analysés par les médecins radiologues et transmis au service où vous êtes hospitalisé.

- **Les psychologues**

interviennent auprès de l'enfant et de l'adulte dans le cas de difficultés d'ordre psychologique et proposent écoute et soutien, dans un accompagnement de suivi.

- **Les diététicien(ne)s**

si le médecin prescrit une alimentation adaptée à votre santé, une consultation diététique sera réalisée par un diététicien(ne).

- **Les assistant(e)s des services sociaux**

L'équipe des travailleurs sociaux peut vous accompagner vous et votre entourage dans vos démarches d'accès aux droits, d'accès aux soins, d'organisation de la sortie. L'équipe éducative, présente sur l'hôpital des enfants a vocation à accompagner les enfants hospitalisés et leur famille. L'ensemble de ces professionnels concourt à la protection de l'enfance et des personnes vulnérables. Vous pouvez les solliciter par l'intermédiaire de l'équipe de soins.

- **Les brancardier(ère)s et ambulancier(ère)s**

vous accompagnent dans vos différents déplacements à l'hôpital.

Les informations médicales vous concernant pourront être partagées par les professionnels de santé d'une même équipe de soins dans le cadre de votre prise en charge.



ÊTRE SOIGNÉ, C'EST AUSSI ÊTRE INFORMÉ

La charte de la confidentialité



La confidentialité au cœur de nos engagements au CHU de Toulouse

C'est un droit pour la personne soignée
et une obligation pour chaque professionnel du CHU



www.chu-toulouse.fr

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE TOULOUSE



• Les interprètes

Interviennent auprès de tout patient non francophone ainsi que de son entourage afin de permettre la communication avec l'ensemble des équipes hospitalières. En prise en charge programmée, communiquez ce besoin en amont, lors de la prise d'un rendez-vous ou auprès du service qui vous a convoqué. Pour toute problématique concernant ce sujet, vous pouvez contacter le cadre de santé du service.

• Et aussi...

Au quotidien, de nombreux autres professionnels mettent leurs compétences à votre service pour le bon déroulement de votre séjour : pharmaciens, techniciens de laboratoire, éducateurs, personnels de la restauration, agents techniques, personnels administratifs, standardistes et enseignants pour les enfants...



HORAIRES DES REPAS

Les horaires peuvent varier selon les services, mais se situent habituellement :

- Le petit-déjeuner à partir de 7 heures,
- Le déjeuner à partir de 11 h 45
- Le dîner à partir de 18 h 45

Parmi l'ensemble des plats cuisinés, ceux que vous aurez choisis, et qui sont aux menus durant votre séjour, vous seront servis (sous réserve d'avis ou de prescriptions médicales contraires).

L'accueil de vos proches

Vos parents et vos amis sont les bienvenus. Leur présence à vos côtés peut être d'un grand réconfort.

La restauration

« *Faire du repas un temps de soin et de plaisir* »

L'objectif majeur du service de restauration du CHU de Toulouse est de répondre au mieux à vos attentes et à vos besoins nutritionnels en vous proposant des repas équilibrés, en collaboration avec le service diététique qui ajuste les repas en fonction des prescriptions médicales.

• Menus

Les menus sont adaptés en fonction de vos besoins, de votre pathologie, de votre régime spécifique, de vos allergies, de vos convictions religieuses.

• **Un petit-déjeuner à choix multiple** est servi tous les matins : pain frais, beurre, confiture, laitage, jus de fruit, viennoiserie le dimanche.



• **Plus de 40 plats cuisinés** vous sont proposés sur une « feuille de souhaits » où vous pourrez exprimer vos préférences alimentaires. Cette feuille de souhaits vous sera proposée par le service de soins. Vous pouvez également trouver ce document directement sur votre téléviseur (rubrique VOTRE SÉJOUR > préférences repas > OK).

• **Repas accompagnants**

Vos proches peuvent partager avec vous le temps du repas en se munissant d'un ticket repas accompagnant (à retirer auprès du Bureau des Entrées). Il est impératif de signaler à l'équipe soignante cette prise de repas, la veille pour le lendemain.



Télévision, forfait « Triple play »

Une formule de forfait « triple play » vous sera proposée : en souscrivant votre abonnement à la télévision vous bénéficierez d'un contrat vous assurant à la fois l'accès à l'ensemble du bouquet télévision + téléphone + accès illimité au Wifi (Internet). Vous pouvez toutefois ne souscrire qu'un abonnement télévision et/ou Wifi et/ou téléphone indépendamment les uns des autres. Ce forfait se souscrit auprès des Relais H de votre établissement d'hospitalisation.

Avec ou sans abonnement, vous aurez accès à certaines rubriques de votre téléviseur utiles pendant votre séjour :

- les informations générales,
- le choix parmi la quarantaine de menus proposés,
- certaines chaînes de télévision dédiées.

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 dépitage.



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 demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

www.sante.gouv.fr

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

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.



Les prestations complémentaires de confort

- **Distributeurs automatiques de sandwiches, confiseries, boissons chaudes et froides** : vous en trouverez dans tous les halls d'accueil de nos établissements.
- **Des cafétérias** vous proposent une restauration complète et/ou de repas à emporter.
- **Des kiosques presse/cadeaux.**
- **Des distributeurs de billets de banque** (hall de l'hôpital Rangueil et rez-de-chaussée hall Urgences-Réanimation-Médecines (URM) à Purpan).
- **Un photomaton** (niveau 3, hôpital Pierre-Paul Riquet, Purpan).



ATTENTION

Les visites peuvent être limitées ou interdites par décision médicale.

Les visites

Pour le confort de tous, il est recommandé aux visiteurs de suivre les indications suivantes :

- respecter les horaires de visite,
- quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales,
- respecter la tranquillité de votre voisin de chambre,
- ne pas faire de bruit,
- ne pas fumer,
- ne pas apporter de nourriture, de boissons alcoolisées ou de médicaments,
- ne pas apporter de fleurs ou plantes,
- éviter d'amener des enfants en bas âge.

Le courrier

Vous pouvez recevoir ou envoyer du courrier au cours de votre hospitalisation.

Renseignez-vous auprès de l'équipe de soins.



Maison d'Accueil hospitalière

- **Les accompagnants d'adultes**

Les maisons d'accueil de familles accueillent, jour et nuit, un ou plusieurs membres de votre famille. Ils disposent de chambres simples ou doubles et d'espaces de vie communs. Le repas du soir et le petit-déjeuner peuvent être servis sur demande.

- **La Maison d'accueil Le Laurier Rose à Purpan**

Renseignements : 05 61 49 45 46 ou 05 61 77 21 85
le.laurier.rose@orange.fr

- **La Maison d'accueil Le Vallon à Rangueil**

Renseignements : 05 61 55 44 92
association.levallon@orange.fr

La Maison des Parents Fondation Ronald McDonald, près de l'hôpital des Enfants, a pour but de recréer la cellule familiale et son mode de vie quotidien. Pour en bénéficier, inscrivez-vous auprès du cadre de l'unité de soins qui prend en charge votre enfant.



LES LITS D'ACCOMPAGNANTS

Si vous êtes en chambre individuelle et s'il n'y a pas de contre-indication médicale, votre famille pourra bénéficier d'un lit accompagnant **(sous réserve de disponibilité)** et prendre ses repas avec vous. Les frais de ces prestations sont à régler au bureau des entrées.



ÊTRE SOIGNÉ, C'EST AUSSI ÊTRE INFORMÉ

Charte Romain Jacob

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

En signant la charte Romain Jacob, le Centre Hospitalier Universitaire de Toulouse, s'inscrit dans la dynamique de personnalisation des parcours de santé afin de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap ou de fragilité.

ARTICLE 1

Valoriser l'image que la personne handicapée perçoit d'elle-même

ARTICLE 7

Organiser l'accès aux soins et à la prévention

ARTICLE 2

Valoriser l'accompagnement

ARTICLE 8

Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires

ARTICLE 3

Exprimer les besoins

ARTICLE 9

Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement

ARTICLE 4

Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap

ARTICLE 10

Améliorer la réponse aux urgences médicales

ARTICLE 5

Construire une culture professionnelle commune

ARTICLE 11

Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication

ARTICLE 6

Coordonner le parcours de santé

ARTICLE 12

Mettre en œuvre et évaluer la présente charte



www.chu-toulouse.fr

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE TOULOUSE



ÊTRE SOIGNÉ, C'EST AUSSI ÊTRE INFORMÉ

Un lien entre vous et nous



Pour vous accompagner tout au long de votre parcours de santé...

CONFIEZ-NOUS VOS COORDONNÉES
adresse email et numéro de téléphone portable



- **Informations concernant vos rendez-vous**
Envoi de messages SMS (demande, confirmation, rappel...)
- **Questionnaire de satisfaction**
Envoi d'un email vous invitant à répondre à quelques questions concernant votre parcours de santé



www.chu-toulouse.fr

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE TOULOUSE



3. À vos côtés pendant votre hospitalisation

L'hospitalisation peut être un moment difficile. À côté de l'équipe médicale et de l'équipe de soins, il existe de nombreux partenaires qui s'impliquent pour vous accompagner.

Les associations de soutien aux malades et aux familles

Les associations de soutien sont nombreuses et très actives au CHU. Elles sont à votre écoute et peuvent vous prodiguer des conseils pour une meilleure qualité de vie pendant et après votre hospitalisation.



SITE DE RANGUEIL

Hall d'accueil, rez-de-chaussée, selon la présence des associations, (cf tableaux*)

SITE DE PURPAN

Bâtiment URM
(Urgences-Réanimation,
Médecines)

Hall d'accueil, rez-de-chaussée, selon la présence des associations, (cf tableaux*)

05 61 32 20 69

espace.asso-usagers@
chu-toulouse.fr

Le guide des associations

Le guide des associations de soutien aux malades et aux familles recense les associations œuvrant au bien-être des patients, en lien avec les unités de soins du CHU. Vous pouvez le consulter sur le site Internet du CHU de Toulouse (onglet « **partenaires** » >rubrique « **associations** »).

Les Espaces associations-usagers (EA-U)

Lieux d'écoute et d'information, publics et gratuits, ils sont ouverts aux patients et à leurs proches. Ils sont animés par différents bénévoles des associations partenaires du CHU. Vous pouvez avoir accès à la documentation, du lundi au vendredi :

- de 9 h à 17 h, dans le hall d'accueil de l'hôpital Rangueil,
- au pavillon Urgences-Réanimation-Médecines, rez-de-chaussée.

* Vous pouvez avoir accès aux tableaux des permanences de chaque association sur le site Internet du CHU de Toulouse (onglet « **partenaires** » >rubrique « **associations** »).



Les Missions des Espaces associations-usagers :

- accueillir et être à l'écoute des usagers et de leurs proches
- informer les usagers de leurs droits
- accompagner les usagers afin de faciliter leurs parcours de soin
- contribuer à la mise en place d'actions de santé publique, en lien avec les soignants
- faciliter les échanges entre les associations, les usagers et les professionnels de santé.

Les visiteurs bénévoles

Des visiteurs bénévoles peuvent venir vous rendre visite si vous le désirez. Ils sont là pour vous distraire et vous reconforter. Le cadre de santé de votre service peut les appeler pour vous.

Activités culturelles

• Les événements culturels et animations

Le CHU accueille régulièrement des concerts, des expositions et des conférences. Il organise aussi de nombreux ateliers artistiques : théâtre, arts plastiques, ateliers d'écriture...

• Bibliothèque et lecture

Les bénévoles bibliothécaires de la Croix-Rouge proposent des prêts de livres en passant dans les services de soins. Les Blouses Roses animent la bibliothèque de l'hôpital des Enfants.

À l'hôpital des Enfants

Le centre d'éducation et d'animation propose des activités ludiques et éducatives :

- lecture et prêt de livres à la bibliothèque (**Blouses Roses**),
- prêt de jeux et animations à la Ludothèque (comporte un Espace Ado),
- émissions et ateliers vidéo sur la chaîne interne Télé Tam-Tam,
- enseignement personnalisé avec l'École des Enfants et Adolescents Hospitalisés (assuré par des enseignants de l'Éducation Nationale).



**POUR
CONNAÎTRE
L'AGENDA,
CONTACTEZ
LE SERVICE
CULTUREL :**

Site de Rangueil :
05 61 32 30 20

Site de Purpan :
05 34 55 85 68



CULTE CATHOLIQUE

7j/7j, 24h/24h

Site Purpan :

05 61 77 23 19

aumoneriecatho.pu

@chu-toulouse.fr

Site Rangueil-Larrey :

Hôpital Rangueil

05 61 32 28 39

aumoneriecatho.rg

@chu-toulouse.fr

Hôpital Larrey

05 67 77 14 15

Site IUCT aumônerie

catholique :

iucto@gmail.com

CULTE PROTESTANT

(tous les sites)

Pour contacter le Pasteur :

05 61 77 22 49

desplanque.a

@chu-toulouse.fr

CULTE ISRAËLITE

(tous les sites)

Pour contacter le Rabbin :

05 61 21 27 87

06 20 65 71 87

haimmatusof@yahoo.fr

CULTE MUSULMAN

(tous les sites)

Pour contacter l'Imam :

06 67 66 66 40

CULTE BOUDDHISTE

(tous les sites)

Pour contacter

l'aumônier bouddhiste :

06 75 32 43 70



CONTACT

espaceressourcement

@chu-toulouse.fr

L'offre spirituelle et culturelle à l'hôpital

Un service des cultes est à la disposition des patients, familles et personnels pour répondre à des accompagnements spirituels et/ou religieux.

Un aumônier de votre religion peut aussi vous rendre visite : vous pouvez l'appeler directement ou demander à l'équipe soignante de le faire pour vous.

Il existe des lieux de cultes sur chaque site.

Espace de ressourcement

C'est un lieu qui invite à s'isoler des unités de soins pour permettre un instant de quiétude, de repos. Il est mis à la disposition de toute la communauté hospitalière, des patients, de leurs accompagnants et des visiteurs. Situé au rez-de-chaussée du bâtiment Urgences-Réanimation-Médecines sur le site de Purpan, il est accessible 24h/24.

Il existe des lieux de culte pour la célébration des obsèques dans les espaces d'accueil mortuaires :

- les Tilleuls à Purpan (05 61 77 20 77),
- les Oliviers à Rangueil (05 61 32 25 62).



Les Tilleuls

espace d'accueil mortuaire de l'Hôpital Purpan



Les Oliviers

espace d'accueil mortuaire de l'Hôpital Rangueil

Un livret d'information pour les familles endeuillées peut vous être remis par le cadre de santé de l'unité.



4. Droits et informations des patients

Connaître vos droits

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé. Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.



**CHARTRE
DU PATIENT
HOSPITALISÉ**
voir page 20

Personne de confiance

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

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance pour la durée de son hospitalisation. Cette désignation est faite par écrit et co-signée par la personne désignée. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. **Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information à cette fin.** Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagnera dans vos démarches et assistera aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Bien entendu, vous conservez toujours la possibilité de désigner une personne à prévenir, qui peut être différente de la personne de confiance.



À SAVOIR

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est accessible auprès du cadre du service ou sur le site Internet du CHU.

(cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)



CONTACTS

RECEVOIR SON DOSSIER MÉDICAL

Adressez votre demande à l'adresse suivante :

Service d'accès au dossier patient

Pavillon de
Télémédecine

Hôpital Purpan

TSA 40031

31059 Toulouse

Cedex 9

Tél. 05 61 77 96 85

Mail : sadp@
chu-toulouse.fr

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 ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. Pour que vos directives soient prises en compte, communiquez-les au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

L'accès au dossier médical

Votre dossier médical rassemble toutes vos informations de santé, notamment celles que vous confiez aux médecins du service sur vos antécédents et votre état de santé, les résultats et les conclusions des examens cliniques, radiologiques et de laboratoires qui sont pratiqués. Après votre hospitalisation, ce dossier est conservé à minima 20 ans par l'hôpital, conformément à l'article R1112-7 du code de la Santé Publique.

Si vous souhaitez avoir accès à votre dossier médical, vous pouvez vous adresser au Service d'accès au dossier patient (cf. contacts). Celui-ci vous répondra et vous indiquera la marche à suivre.

En cas de décès de la personne hospitalisée, ses ayants droit, son concubin ou son partenaire lié par un PACS, peuvent avoir accès à ses informations médicales « **dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès.** » (articles L 1110-4 et L 1111-7 du code de la Santé Publique).



Hébergement de données de santé

Le CHU de Toulouse veille à ce que le tiers hébergeant les données de santé à caractère personnel dispose d'un agrément en cours de validité, conformément à l'article L. 1111-8 du code de la santé publique.

Informations sur les données de santé vous concernant pour les soins et la recherche

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre venue au CHU de Toulouse.

Le CHU de Toulouse s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité de ces données, conformément à la réglementation applicable*.

Afin de permettre la meilleure prise en charge possible au sein de l'établissement, ces informations recueillies font l'objet de traitements automatisés (dossier informatique) et/ou non automatisés (dossier papier), sauf opposition justifiée de votre part. Elles sont réservées aux équipes de soin qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier.

Le professionnel de santé qui vous suit peut échanger, avec un ou plusieurs autres professionnels identifiés, des informations relatives à votre dossier, à condition qu'ils participent tous à votre prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention (prévention et surveillance des infections associées aux soins, prévention de l'antibiorésistance, etc...) ou à votre suivi médico-social. Le CHU peut aussi utiliser les informations recueillies, codées de manière à garantir leur confidentialité, dans le cadre de travaux de recherche, d'études statistiques d'épidémiologie ou d'évaluation des coûts de santé.

Vous êtes autorisé à demander au CHU la communication des données recueillies et à exercer vos droits

*** Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.**



de modification, de correction, de mise à jour ou d'effacement de ces données. Cette demande doit être signée et accompagnée d'une copie d'un titre d'identité en cours de validité portant votre signature.

Pour les personnes protégées, (mineurs de moins de 15 ans ou majeurs protégés), la réglementation impose une double demande pour l'exercice de ces droits.

Pour vous offrir les meilleurs soins, une des missions du CHU de Toulouse est de développer la recherche.

Ainsi, lors de votre hospitalisation ou de votre consultation, des données vous concernant et des échantillons biologiques, (prise de sang par exemple), peuvent être collectés. La réglementation en vigueur prévoit que ces données et ces échantillons biologiques puissent être secondairement utilisés et partagés, pour la recherche ou pour constituer une collection biologique, sauf opposition expresse de votre part. A ce titre, ces données font l'objet de traitements informatiques sécurisés et sont codées de façon à garantir leur confidentialité. Elles seront conservées le temps nécessaire à l'objectif de la recherche puis archivées. Vous pouvez vous opposer à cet usage, sans conséquence sur votre prise en charge, en vous adressant au personnel de santé ou au Délégué à la Protection des Données du CHU de Toulouse.

Par ailleurs, durant votre hospitalisation ou votre consultation, il peut vous être proposé de participer à un protocole de recherche. Après une information spécifique de cette recherche et de vos droits, vous pouvez décider d'y participer ou non, sans avoir à vous justifier. Si vous souhaitez participer, votre accord vous sera demandé, par un consentement. A tout moment vous pourrez interrompre votre participation à ce protocole de recherche sans justification, et sans que cela ne remette en cause la qualité de vos soins. Vous pouvez également demander la destruction des données de la recherche vous concernant. Votre interlocuteur, pour exercer vos droits, est le professionnel de santé qui vous suit dans le cadre de la recherche, et/ou le Délégué à la Protection des Données.

Pour l'exercice de l'ensemble vos droits, vous pouvez vous adresser directement au médecin qui vous suit et/ou au Délégué à la Protection des Données – dont l'adresse figure ci-contre, par courrier ou par mail. Vous pouvez également exercer votre droit de réclamation auprès de la CNIL via le site www.cnil.fr.

Enfants mineurs et majeurs protégés

• Règles relatives à l'hospitalisation des mineurs

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux titulaires de l'autorité parentale. S'ils refusent un traitement et si cela entraîne un risque de conséquence grave pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables. Le mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant, d'une manière adaptée à son degré de maturité. Si le mineur s'oppose à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale pour garder secret son état de santé, le médecin, la sage-femme ou l'infirmière peuvent mettre en œuvre le traitement ou l'intervention après avoir tout tenté pour faire changer d'avis le mineur. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

• Règles relatives à l'hospitalisation des majeurs protégés

La personne protégée participe à la prise de décisions concernant sa santé. Elle donne son consentement libre et éclairé après avoir reçu les informations et préconisations requises et adaptées aux facultés de discernement des majeurs protégés. Toutefois, le représentant légal devra être prévenu afin de donner également son accord. Le tuteur, dans le cadre de la tutelle, exerce conjointement le droit à l'information. En cas d'urgence ou si l'état de santé du majeur protégé rend nécessaire une intervention thérapeutique, le médecin sera en mesure de prodiguer les soins appropriés. De même, si le refus d'un traitement par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous tutelle, le médecin délivrera les soins indispensables.



CONTACTS

DÉLÉGUÉ À LA
PROTECTION DES
DONNÉES - DPO

Hôpital Rangueil
TSA 50032
31059 Toulouse Cedex
DPO@chu-toulouse.fr





Si vous êtes majeur protégé, vous avez la possibilité de désigner la personne de confiance de votre choix, au regard de votre mesure de protection.

Les renseignements relatifs à ces mesures peuvent être sollicités auprès de l'assistante sociale et du service du mandataire judiciaire à la protection des majeurs qui se situe à l'hôpital La Grave.

Contact téléphonique/secrétariat : 05 61 77 79 45

Handicap et hôpital

Après avoir élaboré une charte d'accueil des personnes en situation de handicap avec ses partenaires, le CHU de Toulouse inscrit sa démarche dans l'engagement de la charte Romain Jacob (voir page 24).

Cadre juridique

Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap.

• Personnes à mobilité réduite

Des places de stationnement réservées aux personnes handicapées sont aménagées aux abords des bâtiments. Merci de bien vouloir les respecter.

• Personnes non voyantes

Le livret d'accueil en braille est disponible aux points d'accueil des différents sites du CHU.

Une convention a été signée entre le CHU et une association de chiens guides d'aveugles. Elle a pour but de déterminer les modalités de prise en charge des chiens guides appartenant à des personnes déficientes visuelles, dans le cadre d'une hospitalisation non-programmée.

• Personnes sourdes et malentendantes

Une unité d'accueil et de soins pour sourds en langue des signes française a été créée au CHU pour accueillir et accompagner les patients sourds lors de leur passage à l'hôpital.



CONTACTS

05 61 77 68 02

05 61 77 68 20

SMS : 06 19 51 69 22

[accueil.sourds@
chu-toulouse.fr](mailto:accueil.sourds@chu-toulouse.fr)

[accueil_sourds31@
hotmail.com](mailto:accueil_sourds31@hotmail.com)



Accessibilité physique

Les équipes du CHU de Toulouse s'engagent à :

- s'appuyer sur l'expérience et l'expertise que détient la personne soignée (et/ou son accompagnant désigné) sur son handicap, afin de faciliter la continuité de son projet de vie au sein de la structure hospitalière,
- favoriser l'échange entre la personne en situation de handicap, ses aidants ou son représentant légal et l'équipe soignante du CHU,
- aider au repérage des lieux à l'arrivée d'une personne en situation de handicap : chambre, salle de bains, sanitaires,
- garantir à la personne en situation de handicap, lors de son séjour à l'hôpital, un niveau d'autonomie au moins équivalent à celui qu'elle a à son domicile ou dans sa structure d'accueil.

Les équipes soignantes répondent de la façon la mieux adaptée aux besoins sanitaires et fondamentaux de la personne en situation de handicap en consultation et/ou hospitalisation.

Accessibilité numérique

Le site Internet du CHU de Toulouse s'est vu décerner en 2015 deux distinctions :

- le label Accessiweb, niveau argent, le 11 Juin, reconnaissant l'accessibilité de son site Internet,
- le nouveau label e-accessible, niveau 5, le 21 Septembre, qui distingue les sites web des administrations françaises ayant pris en compte l'accessibilité numérique et la mise en conformité avec le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrateurs.

Pour plus d'informations, consultez le site internet du CHU de Toulouse > Rubrique Handicap et Hôpital.



Pour le respect de vos droits

Les représentants des usagers

Ils veillent au respect de vos droits. Ils sont les porteurs de la parole des usagers et les représentent dans les différentes instances du CHU. Leur mission est d'agir pour le respect des droits des usagers et l'amélioration du système de santé et de la prise en charge globale du patient.

Ils sont nommés pour 3 ans par le Directeur général de l'Agence régionale de santé (ARS). Ils sont membres d'associations agréées par le Ministère des Affaires sociales et de la Santé. Ils peuvent être joints à l'adresse : cdu.ru@chu-toulouse.fr

Certaines associations représentent les usagers dans les différentes instances du CHU. Leur mission est d'agir pour le respect des droits des usagers et l'amélioration du système de santé et du système de soins.



CONTACTS

DIRECTION DES RELATIONS USAGERS

Hôtel-Dieu Saint-Jacques
Bâtiment Garonne
1^{er} étage
2, rue Viguerie
TSA 80035
31059 Toulouse cedex 9
05 61 77 87 96
clientele@chu-toulouse.fr

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

cdu.ru@chu-toulouse.fr

MÉDIATEURS

clientele@chu-toulouse.fr

La Commission des usagers (CDU)

La CDU permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers, notamment en examinant les réclamations des usagers et en recommandant à l'établissement des mesures d'amélioration pour l'accueil, la prise en charge des patients et de leurs familles.

La Commission des usagers veille au respect des droits des usagers, à la qualité de la prise en charge, favorise la médiation et, en fonction de l'expression des usagers et des informations qu'elle reçoit, fait des recommandations dans le cadre d'un rapport annuel adressé aux instances locales, régionales et nationales.



MEMBRES DE LA CDU

Le Directeur général ou son représentant

1 médiateur médecin et son suppléant

1 médiateur des soins et son suppléant

2 représentants des usagers et 2 suppléants

1 représentant du Président de la CME*

1 représentant de la CSIRMT** et 1 suppléant

1 représentant du CTE*** et 1 suppléant

1 représentant du Conseil de surveillance

* CME : Commission médicale d'établissement

** CSIRMT : Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques

*** CTE : Comité technique d'établissement

La liste des membres de la Commission des usagers (CDU) est affichée dans les halls d'accueil de l'ensemble des établissements du CHU.

Les médiateurs

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'Établissement sont transmises à son représentant légal.

Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le réclamant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine auprès :

- **du médiateur médecin**, compétent pour connaître les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service,
- **du médiateur des soins** choisi parmi les personnels de soins et compétent pour connaître les plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.



VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE VOTRE PRISE EN CHARGE AU CHU ?

En 7 étapes

- 1** Exprimez-vous auprès du médecin ou du cadre du secteur où vous êtes hospitalisé.
- 2** Si le problème persiste : écrivez à la Direction des Relations avec les usagers avec copie aux représentants des usagers. voir contacts page 36
- 3** Vous pouvez demander la saisine d'un médiateur. voir contacts page 36
- 4** Vous rencontrerez ce médiateur, qui recherchera avec vous une solution. Selon le décret du 1^{er} Juin 2016, tout patient peut se faire accompagner par un représentant d'usager à cette rencontre de médiation.
- 5** Le médiateur fait un compte rendu de votre rencontre à la commission des usagers (CDU).
- 6** La commission des usagers (CDU) se réunit et émet un avis sur votre réclamation.
- 7** Vous recevez un courrier du Président de la commission des usagers vous indiquant la décision de la commission.

Plaintes et réclamations

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

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au médecin ou au cadre de santé du secteur où vous êtes hospitalisé. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier ou un mail à la direction des relations usagers (voir p. 49).

Articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du Code de la Santé Publique

« Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des **responsables des services de l'Établissement**.

*En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au **représentant légal de l'Établissement**, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai ».*

« L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'Établissement font l'objet d'un accusé de réception dans les meilleurs délais en avisant le plaignant, suivant le cas, de la possibilité qui lui est offerte de saisir **un médiateur**. Ces courriers de plaintes sont ensuite transmis au Directeur des Relations avec les Usagers qui après instruction auprès des services y répondra ou informera l'intéressé qu'il procède à une saisine de la médiation ».

« Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, **rencontre** ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, **la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine**.

*Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, **la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'Établissement**. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers ».*

Articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du Code de la Santé Publique

« Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse **le compte rendu au président de la commission** qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et



après avoir rencontré, si elle le juge utile, l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue **d'apporter une solution au litige** ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, **le représentant légal de l'Établissement répond à l'auteur de la plainte** ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission ».

Le don d'organes et de tissus

Le CHU de Toulouse est engagé dans un programme de prélèvements et de greffes d'organes et de tissus. En cas de décès, un membre de la Coordination hospitalière des prélèvements d'organes et des tissus contactera vos proches pour connaître votre position sur ce sujet.

Les lois de bioéthique prévoient que **tout résident français est présumé consentant** au prélèvement d'organes et de tissus à des fins de greffe, s'il n'a pas manifesté d'opposition de son vivant.

Votre famille, vos proches ou votre médecin traitant seront contactés afin de s'assurer de votre choix. Vous pouvez également être porteur d'une carte de donneur qui témoigne de votre position.

Si vous souhaitez exprimer votre opposition vous devez :

- vous inscrire sur le registre national des refus
- en avoir parlé à vos proches et/ou à votre médecin traitant qui seront alors consultés.
- rédiger par écrit un texte faisant part de votre opposition et le confier à un proche ou le garder dans un portefeuille.



POUR EN SAVOIR PLUS SUR LE DON D'ORGANES :

Coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus du CHU (CHPOT)

Purpan
05 61 77 99 82

Rangueil
05 61 32 30 96



Registre National des Refus

Agence de la biomédecine
1, avenue du Stade de France
93212 Saint-Denis
La Plaine cedex



5. Les engagements du CHU



Les Infections nosocomiales sont des infections acquises lors d'un séjour hospitalier.

Une infection nosocomiale n'est ni en incubation ni présente lors de l'admission.

La majorité des infections nosocomiales sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes invasifs que son état nécessite.

Plus rarement, certaines sont d'origine externe, à partir de l'environnement.

Une partie de ces infections peut être évitée grâce à des mesures préventives d'hygiène.

Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales

Le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) du CHU de Toulouse a pour mission de définir, en accord avec le plan national de prévention des Infections associées aux soins (IAS), la politique de surveillance et de prévention des IAS du CHU. L'Équipe opérationnelle en hygiène hospitalière (EOHH) est chargée de sa mise en œuvre au plus près des professionnels de santé, dans les unités de soins.

Des correspondants en hygiène sont présents dans chaque unité. Ils relaient l'équipe opérationnelle dans la mise en place des protocoles et des bonnes pratiques dans leurs unités de soins.

Les professionnels de santé du CHU mettent tout en œuvre pour limiter la survenue de ces infections.

Vous, patient et entourage, êtes aussi acteurs dans la prévention des infections nosocomiales. C'est pourquoi nous vous recommandons de respecter les règles d'hygiène suivantes :

- désinfectez-vous les mains régulièrement et demandez-le à tous vos visiteurs à leur arrivée et à leur départ (des solutions hydro-alcooliques sont à votre disposition dans votre chambre),
- ne touchez pas à vos pansements, perfusions et sondes,
- les fleurs coupées et les plantes en pot ne sont pas autorisées dans votre chambre,
- évitez de consommer des aliments non distribués par le CHU et surtout ne stockez pas de produits alimentaires périssables dans votre chambre.



Selon votre état infectieux ou votre fragilité, des précautions dites « complémentaires » peuvent être prescrites. Pour votre sécurité, nous vous demandons, à vous et à votre entourage, de bien vouloir les respecter (en particulier la désinfection des mains, le port d'une tenue spécifique...). Le personnel soignant reste à votre entière disposition pour vous donner, ainsi qu'à vos proches, toutes les informations utiles et nécessaires pour une meilleure compréhension de ces mesures.

ATTENTION !

Si vous devez bénéficier d'une intervention chirurgicale, le port de bijoux, piercings et vernis à ongles est strictement interdit au bloc opératoire et vous devez vous conformer aux indications du personnel.

Précautions d'hygiène pour tous

-  Désinfectez vos mains avec un produit hydro-alcoolique en entrant et en sortant de la chambre
-  Portez des gants si risque de contact avec des produits biologiques, du sang, du linge sale, du matériel souillé
-  Si vous toussiez : portez un masque chirurgical

Hôpitaux de Toulouse



Prise en charge de la douleur

Au CHU de Toulouse, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

Prévenir

- les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains, prises de sang...
- les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou une simple mise au fauteuil...



NOUS ALLONS VOUS AIDER À SOULAGER VOTRE DOULEUR

- en répondant à vos questions,
- en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement,
- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés à sa prise en charge,
- en vous expliquant le traitement utile lors de votre sortie.

Traiter ou soulager

- les douleurs aiguës,
- les douleurs après une intervention chirurgicale,
- les douleurs chroniques.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur, avec une efficacité ciblée. La morphine est l'un des plus puissants, utilisée même chez l'enfant.

Certaines douleurs, plus complexes, nécessitent d'autres types de traitements.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées, comme par exemple l'hypnose, la neurostimulation transcutanée, la sophrologie, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

Votre participation est essentielle. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider. L'évaluation et le traitement de la douleur font partie intégrante du projet d'établissement du Centre Hospitalier Universitaire de Toulouse.



Vous avez mal... Votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement antalgique, un soignant évaluera l'intensité de votre douleur à l'aide d'une réglette ou d'une cotation de 0 à 10.

Le dispositif du CHU pour lutter contre la douleur

Afin de prendre en charge la douleur de façon optimale, le Centre Hospitalier Universitaire dispose :

- d'un Comité de lutte contre la douleur (**CLUD**),
- d'un plan de formation spécifique à la prise en charge de la douleur auprès des personnels soignants,
- de protocoles de prise en charge de la douleur de l'adulte et de l'enfant,
- d'un centre régional référent de prise en charge des douleurs chroniques rebelles,
- d'unités mobiles de prise en charge de la douleur aiguë,
- d'une équipe mobile douleur soins palliatifs (**Résonance**),
- d'un réseau de prise en charge de la douleur chez l'enfant (**Enfant DO**),
- de certains personnels formés aux techniques non médicamenteuses de prise en charge de la douleur : hypnothérapeute, sophrologue, psychologue, kinésithérapeute...



**Article L.1110-5
DU CODE DE LA
SANTÉ PUBLIQUE**

«...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »



Les soins palliatifs

Ce sont des soins actifs et continus pratiqués par une équipe interdisciplinaire. Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage. L'accès à ces soins est un droit pour les patients. Selon vos besoins, vous pouvez être accueilli au sein d'une unité de soins palliatifs ou bénéficier de cette prise en charge dans le service où vous êtes hospitalisé. Quel que soit le lieu de votre hospitalisation au CHU, un avis spécifique soins palliatifs peut être sollicité par le biais de l'équipe mobile Résonance. Elle intervient dans le cadre d'un accompagnement relationnel du patient et de son entourage, en consultation externe ou en hospitalisation.

Développement durable

Conscient des impacts de ses activités sur l'environnement et sur les hommes, le CHU de Toulouse s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche sobre et responsable de Développement Durable, avec la participation active et volontaire du personnel.

Nos résultats sont déjà très positifs :

- réduction des consommations énergétiques,
- recours à l'énergie biomasse pour le chauffage et l'eau chaude,
- adoption d'une charte des achats écoresponsables,
- mise en place de nouvelles filières de recyclage des déchets papiers,
- animations et communication active sur le développement durable.

Aidez-nous dans notre démarche éco-responsable.





Évaluation du CHU

L'amélioration de la qualité des soins est une préoccupation primordiale de notre établissement.

La certification est une procédure nationale d'évaluation globale réalisée tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Des indicateurs évaluent le niveau de qualité et de sécurité des soins, notamment dans le domaine de la lutte contre les infections nosocomiales.

Un document complémentaire reprenant les indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins vous sera remis avec le livret d'accueil.

Vous retrouverez également tous ces éléments actualisés sur le site du CHU de Toulouse.

Pour donner votre avis sur votre prise en charge pendant votre hospitalisation, répondez au questionnaire de satisfaction envoyé à votre adresse mail.

Les usagers peuvent consulter nos résultats d'évaluation dans les halls d'accueil de nos établissements, sur le site internet du CHU ou sur simple demande auprès de la direction de la qualité.



**DIRECTION
DE LA QUALITÉ**

**Hôtel-Dieu
Saint-Jacques
2 rue Viguerie
TSA 80035
31059 Toulouse
CEDEX 9
05 61 77 87 96**

Site internet
www.chu-toulouse.fr



6. Votre sortie

Une décision médicale

Le moment de la sortie est préparé avec l'équipe du service. Le médecin qui vous a pris en charge décidera avec vous de la date de votre sortie et de ses modalités. La sortie du matin pourra vous être proposée.

Vous pourrez :

- rentrer directement à votre domicile si votre état le permet,
- être transféré vers un autre établissement :
 - dans un hôpital au plus près de votre domicile,
 - un établissement d'hospitalisation à domicile,,
 - dans un Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)...
- bénéficier d'une convalescence dans un établissement spécialisé sur prescription médicale.

Lors de votre sortie, le service social de l'hôpital peut vous aider dans vos démarches et notamment dans la préparation du projet de sortie (aide au retour et au maintien au domicile, orientations en structures de soins et/ou d'hébergement...).

Une lettre de liaison médico-soignante vous sera remise au moment de votre départ.

Dans tous les cas, un courrier sera adressé à votre médecin traitant et au médecin responsable de l'établissement de convalescence si vous devez vous y rendre. Ce courrier est un compte rendu de votre hospitalisation comportant toutes les informations nécessaires à la continuité de vos soins.

L'admission en service de soins de suite

Après une hospitalisation, votre état de santé peut nécessiter la poursuite de soins dans d'autres structures.



Afin de préparer votre admission dans un établissement adapté, le CHU de Toulouse participe au dispositif "ViaTrajectoire". Il s'agit d'un service public, gratuit et sécurisé par internet, qui propose aux particuliers, aux médecins libéraux, aux professionnels hospitaliers et du secteur médico-social une aide à l'orientation personnalisée en Soins de suite et de réadaptation (SSR), en hospitalisation à domicile, en Unité de soins de longue durée (USLD) ou en structure d'hébergement pour personnes âgées.

L'hospitalisation à domicile (HAD)

Suite à votre hospitalisation dans notre établissement, il vous est possible, sur prescription médicale, de poursuivre vos soins à votre domicile.

Les établissements d'HAD prennent en charge, au domicile ou en établissement médicosocial d'hébergement, des patients de tous âges, atteints de pathologies graves, aiguës ou chroniques, souvent multiples et évolutives, tout en garantissant une qualité de soins identique à celle d'un établissement de santé. Ils assurent une continuité des soins 24h/24 et 7j/7.

Le patient est pris en charge dans sa globalité, en tenant compte de son environnement et de ses choix de vie. L'équipe de l'HAD coordonne les soins en coopération avec les professionnels de santé de proximité : médecins traitants, infirmiers ...).

Plusieurs structures d'HAD sont présentes sur l'ensemble des territoires de la région et sont susceptibles d'intervenir en fonction de votre domiciliation.

Si vous souhaitez des renseignements sur ce mode de prise en charge, n'hésitez pas à consulter les membres de l'équipe médico-soignante de votre service d'hospitalisation.



Courrier d'hospitalisation du jour de la sortie

Le compte rendu d'hospitalisation est remis au patient le jour de la sortie ; il est accompagné de la fiche de liaison paramédicale et sociale.



N'oubliez pas de récupérer vos dépôts et objets de valeurs.



VOUS AVEZ DES QUESTIONS CONCERNANT VOTRE FACTURE ?

• Envoyez un email : **formalites.administratives@chu-toulouse.fr**

• Écrivez un courrier : à l'adresse indiquée sur votre facture (en haut à gauche, rubrique hôpital) en rajoutant en destinataire : « bureau des admissions »

• Téléphonnez au numéro indiqué sur la facture (rubrique hôpital)



Les formalités administratives

Lors de votre départ de l'hôpital, n'oubliez pas de vous rendre au bureau des entrées afin de régulariser votre sortie en effectuant les modalités suivantes :

- dépôt de la fiche individuelle complétée par le service de soins,
- paiement du forfait journalier s'il est à votre charge et du ticket modérateur,
- règlement des prestations et services non compris dans l'hospitalisation (repas et lits accompagnants),
- obtention d'un bulletin de situation précisant la durée de l'hospitalisation.

Votre facture

Après votre hospitalisation, s'il reste des frais à votre charge non réglés à votre sortie, vous recevrez chez vous :

- une note de frais du CHU détaillant la facturation de votre séjour,
- un avis de somme à payer du Trésor Public.

Payer en ligne vos frais d'hospitalisation



Vous pouvez désormais régler vos frais d'hospitalisations (note de frais ou avis de somme à payer) sur la page d'accueil du site internet **www.chu-toulouse.fr**.

Moyens de transport

Des stations de taxi et des transports en commun sont situés à proximité de chaque hôpital. Renseignez-vous auprès des hôtesses d'accueil.



Les transports sanitaires

Si votre état exige un transport en ambulance ou en véhicule sanitaire léger, il sera prescrit par le médecin. Veuillez communiquer alors les coordonnées de l'ambulancier de votre choix. À défaut, une société d'ambulance est contactée pour assurer votre transport selon les modalités du « tour de rôle ».

Si la distance est supérieure à 150 kilomètres, une demande d'entente préalable auprès de la CPAM est obligatoire. Si vous souhaitez des informations complémentaires relatives à la prise en charge des transports par l'Assurance Maladie lors de l'admission et de la sortie du CHU, vous pouvez contacter l'infirmier cadre de santé ou le bureau des entrées.



ATTENTION

Dans le cas d'une sortie du service des urgences vers votre domicile, vous ne pouvez prétendre à une prise en charge par l'Assurance Maladie. La sortie se fait par vos propres moyens.

Votre avis sur l'hôpital

Il est essentiel pour nous de connaître votre avis sur votre séjour, positif comme négatif, afin d'améliorer chaque jour la qualité de prise en charge de nos patients. Nous vous invitons à remplir le questionnaire en ligne que vous recevrez dans votre boîte mail, si vous acceptez de nous confier votre adresse électronique.

N'hésitez pas à solliciter l'équipe du service de soins qui répondra à toutes les questions qui vous préoccupent.

La Direction des Usagers à votre écoute

Vous pouvez également adresser un courrier à la Direction des Usagers pour toute remarque, suggestion ou réclamation :

Direction des Usagers
Hôtel-Dieu Saint-Jacques
Bâtiment Garonne – 1^{er} étage
2, rue Viguerie, TSA 80035
31059 Toulouse cedex 9
05 61 77 87 96
clientele@chu-toulouse.fr



N'hésitez pas aussi à nous faire part de votre satisfaction.

Les équipes du CHU de Toulouse y sont très sensibles.



7. Le CHU de Toulouse



Résolument tourné vers l'avenir, le CHU de Toulouse est engagé depuis plusieurs années dans une phase de modernisation profonde afin d'offrir aux patients qu'il accueille les conditions optimales de leur prise en charge.



Chiffres

3 000 lits

280 000 patients hospitalisés

850 000 consultations

5 000 naissances

320 greffes d'organes et de tissus

188 000 passages aux urgences

15 800 femmes et hommes au service de votre santé

Au cœur d'une agglomération en pleine expansion avec près de 10 % de croissance démographique tous les ans, le CHU de Toulouse représente un pôle de référence pour le secteur sanitaire de la région, un lieu d'expression de la médecine d'excellence et propose toutes les disciplines courantes et spécialisées. Des plateaux techniques pluridisciplinaires innovants permettent de prendre en charge l'ensemble des actes à visée diagnostique et interventionnelle, répondant ainsi aux exigences médicales les plus pointues, à l'innovation et à la recherche.

Nos missions : soins, enseignement, recherche, innovation

Nous prodiguons des **soins** médicaux et chirurgicaux courants et hautement spécialisés à toutes les personnes malades. Nous accueillons les urgences 24 h/24 et 7j/7. Nous participons à des actions de santé publique, de prévention et aux campagnes collectives d'information du grand public par des actions coordonnées avec le réseau associatif.

Nous assurons **l'enseignement** et la formation en médecine, pharmacie et odontologie, en lien avec les étudiants des facultés concernées, ainsi que la gestion de 12 écoles de professions paramédicales.

Nous formons aussi des patients atteints de maladies chroniques dans le cadre de programmes d'éducation thérapeutique.

Nous contribuons à la **recherche** scientifique et aux progrès thérapeutiques pour améliorer les soins et proposer de nouveaux traitements qui vont bénéficier directement aux personnes malades.



1

SITE PURPAN



2

1. Hôpital Purpan, siège du Samu 31

- gériatrie
- psychiatrie adultes-adolescents



3

2. Hôpital Pierre-Paul Riquet

- rhumatologie
- orthopédie et traumatologie
- neurologie et neurochirurgie
- médecine interne
- ORL, ophtalmologie et chirurgie maxillo-faciale
- imagerie
- soins palliatifs
- clinique universitaire du sport



4

3. Bâtiment URM (Urgences-Réanimation-Médecines)

- urgences générales adultes
- urgences psychiatriques
- post-urgences gériatriques
- post-urgences médicales
- médecine interne
- maladies infectieuses et tropicales
- vaccinations et conseils aux voyageurs
- médecine hyperbare
- maladies de l'hémostase
- soins aux sourds et malentendants
- addictologie



5

4. Hôpital des Enfants regroupe toutes les spécialités infantiles au sein du pôle médico-chirurgical de pédiatrie. Une unité neuro-céphalique et une unité d'endocrinologie pédiatrique se trouvent à l'hôpital Pierre-Paul Riquet.

5. Hôpital Paule de Viguier regroupe toutes les spécialités de gynécologie obstétrique, médecine de la reproduction, ménopause, maladies osseuses et métaboliques.



6

6. Hôpital de Psychiatrie héberge la psychiatrie de l'adulte.

7. Hôpital Garonne, construit sur le site d'Ancely au bord du fleuve, accueille les unités de soins de longue durée mais aussi un court séjour, une Unité d'Hospitalisation Renforcée « La Roseraie », et quatre unités de Soins de Suite et Réadaptation (SSR) qui sont :

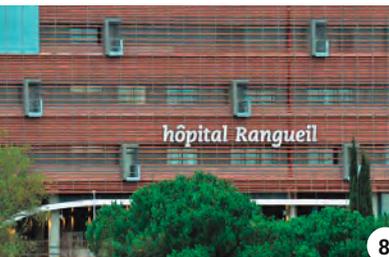
- l'Unité Cognitivo Comportementale I(UCC),
- le SSR neurolocomoteur,
- le SSR oncogériatrique,
- le SSR cardiogériatrique



7



SITE RANGUEIL-LARREY



8



9

8. Hôpital Rangueil

dispose d'un service d'accueil des urgences et de réanimation.

- cardiologie, chirurgie cardio-vasculaire
- médecine vasculaire, chirurgie vasculaire et angiologie
- diabétologie, maladies métaboliques et nutrition
- médecine interne et hypertension
- chirurgie digestive et gastro-entérologie
- chirurgie générale et gynécologique
- urologie, andrologie
- néphrologie, dialyse
- transplantation d'organes
- grands brûlés, chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
- médecine physique et réadaptation

- soins de suite et réadaptation cardiovasculaire
- odontologie
- post-urgences gériatriques
- médecine nucléaire

L'ouverture du bâtiment h3-Guy Lazorthes a doté l'hôpital Rangueil d'un nouveau plateau technique à la pointe de la modernité.

9. Hôpital Larrey

- pneumologie, allergologie
- ORL et chirurgie cervico-faciale/voix, déglutition
- endocrinologie, maladies métaboliques et nutrition
- chirurgie thoracique
- dermatologie
- dialyse
- exploration de la fonction respiratoire

Répartition de l'accueil des urgences au CHU de Toulouse

Urgences adultes (à partir de 15 ans)

> SITE PURPAN (bâtiment URM)

- urgences traumatologiques
- urgences neurochirurgicales
- urgences neurologiques*
- urgences ophtalmologiques**
- urgences ORL (oreilles)
- urgences maxillo-faciales
- urgences psychiatriques

*admissions des suspicions d'accident vasculaire cérébral dans l'unité neurovasculaire de l'hôpital Pierre-Paul Riquet, après régulation téléphonique

** admissions directes à l'hôpital Pierre-Paul Riquet

> SITE RANGUEIL (bâtiment h1 de l'hôpital Rangueil)

- urgences cardio-vasculaires, thoraciques et respiratoires
- urgences digestives nécessitant une hospitalisation
- urgences cancérologiques et hématologiques
- urgences rénales et urinaires
- urgences diabétiques
- brûlés
- urgences ORL (nez, gorge)
- urgences dermatologiques

NB : Les urgences gériatriques vont sur le site le plus proche.

> urgences pédiatriques à l'hôpital des Enfants (site Purpan)

> urgences gynécologiques et obstétricales à l'hôpital Paule de Viguier (site Purpan)



10

SITE HÔTEL-DIEU SAINT-JACQUES LA GRAVE

10. Hôtel-Dieu Saint-Jacques, construit en bord de Garonne au XII^e siècle, abrite le siège administratif du CHU, un service d'odontologie, des salles patrimoniales et deux musées de l'histoire hospitalière.



11

11. Hôpital La Grave, site historique du XII^e siècle, conserve une richesse patrimoniale liée à l'histoire des hôpitaux de Toulouse. Il accueille des unités de pédopsychiatrie.

La cité de la santé, sur le site de La Grave rassemble un grand nombre d'activités ambulatoires toutes organisées autour de la notion de prévention, qu'il s'agisse des populations précaires, des malades chroniques ou encore personnes âgées.

- Permanence d'accès aux soins de santé (PASS)
- Centre de santé sexuelle
- Espace régional d'éthique d'Occitanie
- Gériatrie (consultations, dépistage des fragilités, mémoire et maladie d'Alzheimer)
- Maison médicale de garde
- Education thérapeutique
- Laboratoire de gérontotechnologies
- Equipe régionale vieillissement prévention dépendance



12



13

SITE CHAPITRE - CUGNAUX

Les structures logistiques :

12. Restauration, blanchisserie et stérilisation à la ZI du Chapitre.

Plate-forme logistique « Logipharma » à Cugnaux.

SITE SALIES-DU-SALAT

13. La Fontaine Salée à Salies-du-Salat développe des activités de rééducation fonctionnelle et de diabétologie.

SITE LANGLADE

14. Institut universitaire du cancer de Toulouse-Oncopôle (IUCT-O)

L'IUCT Oncopôle réunit les moyens et l'expertise d'un centre de lutte contre le cancer, l'Institut Claudius Regaud (ICR), et de plusieurs services d'oncologie du CHU de Toulouse, dont l'hématologie, autour de trois missions : le soin, la recherche et l'enseignement.

Ce sont en tout 1400 salariés qui mobilisent leur savoir-faire pour proposer une prise en charge optimale.



**INSTITUT UNIVERSITAIRE
DU CANCER DE TOULOUSE**
Oncopôle

- Onco-Hématologie
- Cancers de la femme : gynécologie et seins
- Cancers ORL
- Cancers de la peau : mélanomes
- Certains sarcomes
- Radiothérapie
- Médecine nucléaire et curiethérapie
- Traitement endoscopique et physique des cancers urologiques

En complément des activités de l'IUCT-O réalisées en lien avec l'ICR, le CHU de Toulouse propose sur les sites de Purpan et de Rangueil-Larrey des activités de cancérologie permettant d'offrir une prise en charge dans toutes les spécialités d'oncologie, réparties comme ci-dessous :



**INSTITUT UNIVERSITAIRE
DU CANCER DE TOULOUSE**
Purpan

- Cancers des tissus osseux et sarcome des membres
- Cancers du système nerveux
- Onco-gériatrie : cancers de la personne âgée
- Hémato-onco-pédiatrie : cancers de l'enfant et de l'adolescent
- Cancers maxillo-faciaux
- Centre de médecine de la reproduction, oncofertilité et oncosexualité
- Cancers digestifs (jusqu'en 2018)



**INSTITUT UNIVERSITAIRE
DU CANCER DE TOULOUSE**
Rangueil - Larrey

- Cancers digestifs
- Cancers thoraciques
- Cancers de la thyroïde
- Cancers ORL : glandes salivaires, sinus, base du crâne
- Chirurgie des cancers urologiques : prostate, vessie, rein, surrénales et organes génitaux
- Chirurgie de reconstruction et de réhabilitation



Mon hospitalisation

Date d'hospitalisation : _____

Nom du médecin qui vous a pris en charge à l'hôpital : _____

Numéro de téléphone du service à l'hôpital : _____

Nom du cadre de santé : _____

Numéro de téléphone : _____

Nom de l'assistante sociale : _____

Numéro de téléphone : _____

Nom de la diététicienne : _____

Numéro de téléphone : _____

Prochain rendez-vous à l'hôpital : _____

Notes : _____

CHU de Toulouse Standard général : 05 61 77 22 33

Institut universitaire du cancer de Toulouse Oncopole : 05 31 15 50 50



**Institut Saint-Jacques
Toulouse**
FONDS DE SOUTIEN AU CHU

Soutenez l'excellence du Centre Hospitalier Universitaire de Toulouse



Recherche et Innovation
Qualité des soins
Patrimoine historique

Toutes les informations et dons en ligne
www.chu-toulouse.fr
Téléphone : 05 61 77 67 67 - Mail : isj@chu-toulouse.fr

Institut Saint-Jacques - Hôtel-Dieu Saint-Jacques
2, rue Viguerie - TSA 80035 - 31 059 Toulouse cedex 9