



MINISTÈRE  
DES ARMÉES

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Service de Santé des Armées  
Direction des Hôpitaux des Armées  
Hôpital d'Instruction des Armées  
Clermont-Tonnerre

## Livret d'accueil





## BIENVENUE A L' HIA CLERMONT-TONNERRE

Le mot du Médecin-chef .....	4
Accéder à l'HIA Clermont-Tonnerre .....	5
Un peu d'histoire .....	6
L'offre de soins .....	7
La recherche clinique .....	8

## VOTRE SEJOUR

Les formalités administratives .....	9
L'accueil du militaire et de sa famille .....	10
L'identitovigilance .....	10
L'admission en urgence .....	11
Votre chambre .....	11
Les effets personnels .....	11
Votre parcours de soins .....	12
La prise en charge médicamenteuse .....	13
La facturation .....	14
Votre sortie .....	14
Vos interlocuteurs .....	15
Les visites .....	17
La restauration .....	17
Les services à disposition .....	18

## VOS DROITS ET RESPONSABILITES

La charte de la personne hospitalisée .....	19
L'information et le consentement.....	20
La personne de confiance .....	20
Les directives anticipées .....	20
Le secret médical et l'accès à votre dossier .....	20
La protection de vos données personnelles .....	21
Les remerciements, plaintes et réclamations.....	21
Le don d'organes.....	21
Les règles de vie au sein de l'HIA Clermont-Tonnerre .....	21

## NOS ENGAGEMENTS POUR LA QUALITE DE VOTRE PARCOURS DE SOINS

La qualité de vos soins, une priorité pour tous.....	23
L'expérience patient.....	23
La certification .....	24
La gestion des risques .....	24
Notre engagement contre la douleur .....	24
La lutte contre les Infections Associées aux Soins (IAS) .....	25
La prévention des chutes.....	25

## ESPACE MECENAT

Formulaire de dons .....	26
--------------------------	----

## BIENVENUE A L'HIA CLERMONT-TONNERRE

L'Hôpital d'Instruction des Armées Clermont-Tonnerre (HIACT) a une histoire séculaire, ancrée dans le port militaire de Brest. Sa structure pavillonnaire et son jardin botanique, implantés sur 6,8 hectares, surplombent l'arsenal depuis le XVII<sup>ème</sup> siècle. Historiquement hôpital royal de la Marine, il a dû faire face aux guerres, notamment à plusieurs destructions de ses murs édifiés par Vauban, et aux différentes transformations du modèle hospitalier du Service de santé des armées (SSA).

Depuis octobre 2020, l'HIACT suit le cap de « l'ambition stratégique SSA 2030 » qui priorise sa mission régaliennne de soutien opérationnel des forces armées.

L'hôpital avec les unités de la médecine des forces est inscrit dans son territoire de santé qui comprend deux dimensions :

- un territoire de santé de défense : la zone de défense et de sécurité Ouest, avec une forte présence des unités de la Marine nationale au sein de la base de défense de Brest-Lorient ;

- un territoire de santé publique, celui du Finistère – « Penn Ar Bed », l'HIACT étant membre associé du Groupement Hospitalier de Territoire Bretagne Occidentale (GHTBO). Il est accessible à tous les assurés sociaux.

Sous l'égide de l'Ecole du Val-de-Grâce, l'hôpital a également une mission d'instruction au profit des étudiants paramédicaux, des externes et internes militaires en formation initiale. Il veille à assurer le maintien des compétences spécifiques et de haut niveau des personnels militaires amenés à être projetés en opération. Il ouvre également ses formations et stages aux étudiants et professionnels de santé civils dans différentes spécialités.

L'HIACT possède une expertise reconnue dans le champ de la gestion des situations sanitaires exceptionnelles. Durant la pandémie COVID-19, il a contribué à la prise en charge des patients et à la vaccination de masse.

L'ensemble de notre équipage aura à cœur de vous accompagner dans votre parcours de soins et d'expertise médico-militaire au sein de l'Hôpital d'Instruction des Armées Clermont-Tonnerre.

Ce livret d'accueil a été conçu pour faciliter l'accès à notre offre de soins et vous guider lors de votre séjour.

Vous êtes nos partenaires dans notre démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu à nos usagers. A ce titre, nous vous remercions de nous transmettre vos éventuelles suggestions et de la confiance que vous nous accordez.

Le médecin-chef

## ACCEDER A L'HIA CLERMONT-TONNERRE

Hôpital d'Instruction des Armées Clermont-Tonnerre  
Rue du Colonel Fonferrier  
29200 BREST



Un parking extérieur, situé immédiatement à l'entrée de l'hôpital, est accessible avec un contrôle d'accès effectué par une société extérieure à l'établissement.



Arrêts de bus :

- *Coppin, Harteloire* desservis par la ligne 4.
- *CAF* ou *Portzmoguer*, desservis par la ligne 5.
- *Liberté*, desservi par les lignes 1, 2, 3, 4, 5, 12, 13, 16, 19 et le tram A.

Pour tout renseignement complémentaire, connectez-vous sur le site : [www.bibus.fr](http://www.bibus.fr).

# BIENVENUE A L'HIA CLERMONT-TONNERRE

## UN PEU D'HISTOIRE



Portrait de Aimé Marie Gaspard de Clermont-Tonnerre

Fondation au XVIIème siècle

Destruction par un incendie

1776

Pose de la première pierre de l'hôpital par le Duc de Clermont-Tonnerre, ministre de la Marine et des Colonies, qui lui donne son nom.

Destruction de l'hôpital par les bombardements.

Début de la reconstruction de l'hôpital

1822

1944

1952

Fin des années 90 : L'hôpital est officiellement nommé Hôpital d'Instruction des Armées Clermont-Tonnerre

L'Ambition stratégique 2030 du SSA : une offre de soins centrée sur le contrat opérationnel.

2020

Membre associé du GHTBO (Groupement Hospitalier de Territoire de Bretagne Occidentale).

2016

Plan SSA 2020 : l'HIACT et le projet d'ensemble hospitalier civilo-militaire.

2013

## L'OFFRE DE SOIN

- Bloc opératoire Secrétariat : 02.98.43.76.73
- Anesthésie Secrétariat consultations: 02.98.43.73.69
- Réanimation/Unité soins intensif polyvalent Accueil : 02.98.43.72.28
- **Service d'accueil des urgences** **Accueil : 02.98.43.72.33**
  
- Chirurgie viscérale Secrétariat consultations centralisées : 02.98.43.73.69
- Chirurgie orthopédique et traumatologie Secrétariat consultations : 02.98.43.73.69  
ou 02.98.43.73.39  
Secrétariat hospitalisation : 02.98.43.73.98
  
- Oto-Rhino-Laryngologie (ORL) et traitement du mal de mer Secrétariat consultations : 02.98.43.73.67
  
- Ophtalmologie - chirurgie du glaucome Secrétariat consultations : 02.98.43.73.09
- Odontologie/chirurgie buccale Secrétariat consultations : 02.98.43.73.21
- Unité de chirurgie ambulatoire hospitalisation : 02.98.43.72.90  
Secrétariat : 02.98.43.76.91  
02.98.43.72.94
  
- Centre de prélèvements 02.98.43.72.94
  
- Psychiatrie Secrétariat : 02.98.43.73.87
- Médecine physique et de réadaptation Secrétariat consultations centralisées : 02.98.43.73.69  
Secrétariat hospitalisations : 02.98.43.73.98  
Accueil kinésithérapie : 02.98.43.73.03
  
- Médecine interne Secrétariat consultations : 02.98.43.73.22  
Secrétariat hospitalisation : 02.98.43.73.14
  
- Cardiologie Secrétariat consultations : 02.98.43.73.01  
Secrétariat hospitalisation : 02.98.43.73.14
  
- Pneumologie Secrétariat consultations : 02.98.43.73.01  
Secrétariat hospitalisation : 02.98.43.73.14
  
- Hépatogastro-entérologie Secrétariat consultations : 02.98.43.73.01  
Secrétariat hospitalisation : 02.98.43.73.14
  
- Hôpital médical de jour Salle de soins : 02.98.43.76.33
- Dermatologie Secrétariat consultations : 02.98.43.73.22
- Explorations fonctionnelles Secrétariat consultations : 02.98.43.73.01
- consultations externes
- Médecine des voyages et centre de vaccinations internationales Secrétariat consultations : 02.98.43.73.24
  
- Unité multidisciplinaire de traitement de la douleur chronique Infirmier douleur : 02.98.43.80.38
  
- Laboratoire de biologie médicale Secrétariat : 02.98.43.75.88
- Radiologie et imagerie médicale Secrétariat : 02.98.43.73.77
- Pharmacie à usage intérieur, stérilisation Secrétariat 02.98.43.73.29

# BIENVENUE A L'HIA CLERMONT-TONNERRE

## LA RECHERCHE CLINIQUE

La recherche clinique au sein de l'HIA Clermont-Tonnerre est engagée dans une démarche d'innovation au profit de la prise en charge globale des patients des différentes spécialités médicales.

Nos équipes s'inscrivent dans cette dynamique en contribuant à des essais cliniques, en améliorant les techniques de diagnostic, en permettant l'accès à des thérapeutiques innovantes. A ce titre, il pourra vous être proposé de participer à un essai clinique.

Sauf opposition de votre part, vos données médicales peuvent être utilisées de manière anonymisée dans le cadre d'études cliniques rétrospectives, dans le respect du cadre réglementaire.



<b>A<sub>1</sub></b>	Accueil - Admissions
<b>A<sub>2</sub></b>	DIRECTION - BLRH
<b>B</b>	Anesthésie Centre de prélèvements Chirurgie ambulatoire Consultations centralisées Odontologie / ORL Ophtalmologie / Vaccinations
<b>C</b>	<b>URGENCES</b> Pôle chirurgie - MPR - Réanimation
<b>D<sub>1</sub></b>	Kinésithérapie Rééducation fonctionnelle
<b>D<sub>2</sub></b>	Pôle social Bibliothèque / Médecine du personnel Service social

<b>E<sub>1</sub></b>	Imagerie médicale
<b>E<sub>1</sub></b>	Consultations Cardiologie / Dermatologie / Diététique / Douleur Pneumologie / Explorations fonctionnelles neurologiques Unité de sommeil / Médecine Interne / Médecine des voyages Plateau technique
<b>E<sub>2</sub></b>	Hospitalisations Cardiologie / Dermatologie / Hépatogastro-Entérologie Hôpital de jour / Médecine Interne / Pneumologie / Psychiatrie Unité de médecine post urgences du CHRU Vaccination fièvre jaune et méningite
<b>F</b>	Laboratoire de biologie médicale
<b>G</b>	Restaurant du personnel

<b>H</b>	Chapelle
<b>I</b>	Chambre mortuaire
<b>J</b>	Pharmacie / magasins Livraisons
<b>K</b>	Services techniques
<b>L</b>	Santé, sécurité au travail Sécurité incendie
<b>M</b>	Casernement

Logigramme CHU.com\_V2.indd2023



## VOTRE SEJOUR

### LES FORMALITES ADMINISTRATIVES



La carte navette permet au personnel de vous identifier rapidement grâce aux informations qu'elle comporte (nom, prénom, date de naissance, identifiant permanent du patient). Sa durée de validité est inscrite sur l'étiquette et d'une durée maximale d'un an.

J'ai une carte navette à jour, je peux directement me rendre à l'enregistrement pour ma consultation ou mon hospitalisation.  
Je n'ai pas de carte navette ou elle n'est pas à jour, je me rends le jour même au bureau des entrées de l'hôpital.

Les documents suivants sont nécessaires à toute création ou mise à jour de la carte navette :

- une pièce d'identité à jour (recto/verso) ;
- votre carte vitale à jour ou attestation de droits à la sécurité sociale ;
- votre carte mutuelle (recto/verso), C2S (ex-CMU) ou assurance complémentaire ;
- tout autre document justificatif (CEAM, déclaration d'accident du travail ou maladie professionnelle, pension militaire d'invalidité, etc.) ;
- un justificatif de domicile de moins de 3 mois ;
- votre numéro de téléphone et adresse mail.

Les horaires d'ouverture du bureau des entrées :

Du lundi au vendredi : 08h00 - 17h00

## VOTRE SEJOUR

### L'ACCUEIL DU MILITAIRE ET DE SA FAMILLE

Un secrétariat dédié vous accueille et vous accompagne à la « Cellule d'Accueil du militaire » (CAM).

Vous avez une demande d'avis spécialisé de votre centre médical des armées ou une lettre de votre médecin traitant : contactez la CAM pour organiser votre prise de rendez-vous médical.

A votre arrivée à l'hôpital, la CAM s'occupera de vos formalités administratives et vous orientera vers le lieu de votre rendez-vous.

Vous êtes militaire et venez pour une hospitalisation :



### PLAN FAMILLE



### L'IDENTITOVIGILANCE

C'est un système de surveillance et de prévention des risques liés aux erreurs d'identification des patients. Il a pour but de s'assurer que le soin ou l'examen pratiqué s'adresse bien à la bonne personne.

C'est pourquoi les professionnels qui s'occupent de vous lors de votre hospitalisation ou de vos consultations s'assureront de votre identité de façon régulière afin d'éviter toute erreur d'identité. Les professionnels pourront vous demander votre carte navette.

Merci de contrôler l'exactitude de votre nom, prénom et votre date de naissance sur les documents qui vous seront remis ou présentés et de **signaler toute inexactitude** aux professionnels qui vous prennent en charge.

## L'ADMISSION EN URGENCE

Votre dossier est établi par l'espace « accueil » du service des urgences dans les mêmes conditions qu'au bureau des entrées. Si votre dossier s'avère incomplet, il devra être complété dans les plus brefs délais par vous-même ou par l'un de vos proches, muni des documents nécessaires à la prise en charge des frais de séjour. **En cas de non présentation des documents, les frais de séjour vous seront facturés en totalité.**

Lors de votre venue à l'hôpital, il vous est demandé d'apporter avec vous le courrier d'orientation de votre médecin traitant, ainsi que tout examen nécessaire à la compréhension de votre situation médicale.

## VOTRE CHAMBRE

Vous avez la possibilité, en fonction des disponibilités du secteur, de demander à bénéficier d'une chambre particulière en signant le formulaire et en vous acquittant d'un supplément (tarif consultable dans les services de soins). Le supplément facturé peut être pris en charge, pour tout ou partie, par votre mutuelle.

## LES EFFETS PERSONNELS

Il vous est demandé d'apporter vos affaires de toilette (brosse à dents, serviettes, vêtements) et effets personnels strictement nécessaires à votre séjour. Il est déconseillé de venir à l'hôpital avec des objets de valeur (bijoux, argent, etc.).

En cas d'hospitalisation non-programmée (Urgences, réanimation), un inventaire contradictoire sera réalisé le jour de votre arrivée.

Un dépôt de vos objets de valeur sera fait au bureau d'admission. Un récépissé vous sera remis lors du retrait.

Si vous êtes porteur d'un appareil auditif ou dentaire, signalez-le aux équipes de votre service d'hospitalisation.

L'hôpital ne peut être tenu pour responsable en cas de détérioration, perte ou vol des objets de valeur que vous n'auriez pas officiellement déposés au coffre.

## VOTRE SEJOUR

### VOTRE PARCOURS DE SOINS

Vous venez pour une urgence :



SECRETAIRE  
MEDICAL

Vous serez  
accueilli par  
un secrétaire  
médical.

ACCUEIL IOA

Vous aurez un  
premier  
entretien avec  
un infirmier  
organisateur de  
l'accueil (IOA).

PRISE EN  
CHARGE  
MEDICALE

Dans une salle  
d'examen, un  
médecin évaluera  
cliniquement  
votre état de  
santé et vous  
apportera les  
premiers soins  
nécessaires.

ORIENTATION

Après décision médi-  
cale, une orientation  
vers :  
- une hospitalisation  
- des soins externes  
- un retour à domicile.



AGENT  
D'ACCUEIL

Si votre carte  
navette n'est  
pas à jour, nous  
vous invitons à  
vous rendre au  
bureau des  
admissions.

SECRETAIRE  
MEDICAL

Vous devez  
vous faire  
enregistrer  
pour signaler  
votre présence.

SALLE  
D'ATTENTE

Votre prati-  
cien viendra  
vous chercher.

CONSULTATION

Vous  
venez  
pour une consultation :

Vous venez pour une hospitalisation :



AGENT  
D'ACCUEIL

Si votre carte navette n'est pas à jour, nous vous invitons à vous rendre au bureau des admissions.

SECRETAIRE  
MEDICAL

Vous devez signaler votre présence au secrétariat médical du service dans lequel vous êtes attendu.

HOSPITALISATION

Les parcours d'hospitalisation sont variés selon les modalités choisies par votre praticien.

SORTIE

La préparation et l'anticipation de votre sortie sont une étape de votre parcours de soins. Si vous avez la moindre question, n'hésitez pas à contacter l'équipe soignante.

## LA PRISE EN CHARGE MEDICAMENTEUSE

1

A VOTRE ARRIVEE

Prévoyez de rapporter vos ordonnances et traitements habituels.

Il vous sera demandé de signaler, dès votre arrivée, les coordonnées de votre pharmacie, ainsi que les traitements pris en auto-médication.

2

HOSPITALISATION

Votre traitement vous sera retiré afin d'éviter toute erreur médicamenteuse durant votre séjour. Préparé par la pharmacie, celui-ci vous sera distribué par les infirmiers.

Votre collaboration à votre prise en charge médicamenteuse est indispensable. N'hésitez pas à vous adresser aux pharmaciens de l'HIACT.

3

SORTIE

Les infirmiers rendront les traitements confiés. Avec votre accord, les médicaments arrêtés seront détruits.

Le médecin vous remettra une ordonnance, n'hésitez pas à lui poser toutes les questions sur votre traitement de sortie.

## VOTRE SEJOUR

### LA FACTURATION

Les frais liés aux soins sont pris en charge par la sécurité sociale, votre mutuelle et vous-même.

Les participations financières obligatoires qui resteront à votre charge sont :

- Le **forfait journalier** d'hospitalisation qui représente votre participation financière aux frais d'hébergement et d'entretien.
- Le **ticket modérateur** correspond à la part des dépenses restant à votre charge. Il est de 20% en hospitalisation et de 30% pour les consultations.
- Le **forfait « acte lourd »** : lorsque les soins dépassent un certain seuil, le ticket modérateur est remplacé par une participation financière.
- Un **forfait patient urgence** vous sera facturé pour toute consultation non suivie d'une hospitalisation.
- La **chambre individuelle**.

Ces participations sont généralement prises en charge (en totalité ou partiellement) par votre mutuelle ou complémentaire santé.

**Renseignez-vous** avant votre entrée dans l'établissement.

### VOTRE SORTIE

Nos équipes s'engagent à faciliter votre sortie. N'oubliez pas de régler votre situation administrative au bureau des admissions qui vous remettra un bulletin de sortie.

Une lettre de liaison, accompagnée le cas échéant d'un compte rendu opératoire résumant votre séjour et votre prise en charge en aval, vous sera remise .

Si votre situation médicale le nécessite, le médecin peut vous prescrire un transport sanitaire. Vous êtes libre du choix de votre transporteur. Pensez à vérifier la prise en charge financière de ces frais au préalable.

## VOS INTERLOCUTEURS

### - LES REPRESENTANTS DES USAGERS DE L'HIA

« Nous sommes bénévoles, membres d'associations de santé agréées par l'Etat. Nous portons votre voix auprès de la direction et des professionnels de santé. Attentifs à votre bien être, n'hésitez pas à nous contacter : [chefferie@hopital-armees-brest.fr](mailto:chefferie@hopital-armees-brest.fr) pour faire valoir vos droits afin de faciliter votre séjour et votre prise en charge. »

### - LE DEFENSEUR DES DROITS

Il remplace le médiateur de la République, la HALDE, le défenseur des enfants et la commission nationale de déontologie de la sécurité. Il intervient dans les litiges mettant en cause un service public, traite les réclamations mettant en cause le non-respect des droits des malades, la sécurité des soins et l'accès aux soins. Toute personne qui, sans critère de nationalité, se trouve en désaccord avec un service de l'État, une collectivité territoriale ou tout organisme de service public peut faire appel au défenseur des droits.

**Cependant, toute réclamation adressée au défenseur des droits doit être précédée de démarches préalables écrites auprès de l'administration en cause.**

Vous pouvez vous renseigner sur les sites internet suivant :

<https://formulaire.defenseurdesdroits.fr>  
<http://vosdroits.service-public.fr>  
<https://www.service-public.fr>

### - FRANCE ASSOS SANTE

France Assos Santé est le nom choisi par l'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé afin de faire connaître son action comme organisation de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts.

Forte d'une mission officiellement reconnue par son inscription dans le code de la santé publique et la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, France Assos Santé a été créée en mars 2017 à l'initiative de 72 associations nationales fondatrices. Sa volonté est ainsi

## VOTRE SEJOUR

de permettre que s'exprime la vision des usagers sur les problématiques de santé qui les concernent au premier chef, par une voie puissante, audible et faisant la synthèse des différentes sensibilités afin de toujours viser au plus juste de l'intérêt commun.

Vous pouvez vous renseigner sur le site internet suivant :

<http://www.france-assos-sante.org>

### - LE SERVICE SOCIAL

Les assistantes sociales ont pour mission de conseiller, d'orienter et d'aider dans leurs démarches les patients et leurs familles, en collaboration avec les équipes médicales des unités de soins.

Elles assurent, dans l'intérêt des patients, la coordination avec d'autres institutions ou services sociaux et médico-sociaux.

Elles informent les patients et facilitent l'accès aux dispositifs de protection sociale. Elles veillent à initier les demandes d'affiliation à un régime d'assurance maladie pour les patients n'ayant pas de couverture sociale.

Elles écoutent et accompagnent les patients et les familles afin de trouver les solutions les plus adaptées à la situation.

Vous pouvez les contacter par l'intermédiaire des secrétariats ou des cadres de santé au numéro suivant :

secrétariat du service social : Poste 37 555  
appels depuis l'extérieur : 02 98 43 75 55

### - LE CULTE

Catholique : poste 37 330 (Tél : 02.98.43.73.30 / 06.67.23.27.72)  
Protestant : poste 27 539 (Tél : 02.98.22.75.39 / 06.07.58.22.65)  
Musulman : 02.98.14.85.87 / 06.76.87.97.54  
Israélite : 06.27.19.07.14



## - LES BENEVOLES

Vous pouvez recevoir la visite d'un bénévole d'une association ayant sollicité une autorisation auprès de l'établissement pour vous apporter présence et écoute dans le respect de vos convictions. Ces visites font l'objet d'une demande préalable à l'équipe de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

## LES VISITES

Vos parents et amis sont les bienvenus. Néanmoins, pour des raisons d'activités de soins, les visites ne sont autorisées qu'entre 13h00 et 20h00, sauf dispositions particulières arrêtées par le responsable médical de votre service.

Les visites sont **interdites aux enfants de moins de 12 ans** qui peuvent être psychologiquement affectés par certains aspects de la maladie, sans oublier le risque de contamination.

**Horaires de visites libres en réanimation.**

## LA RESTAURATION

Bien manger contribue à votre état de santé. Les diététiciens et le service de restauration assurent la conception de vos repas, préparés quotidiennement sur place.

Vous êtes invités à respecter les indications des professionnels de santé et à ne pas vous faire remettre des vivres ou boissons sans autorisation médicale ; aucune nourriture extérieure ne peut être stockée.

En fonction de votre pathologie et de vos convictions religieuses, vous avez la possibilité de choisir vos repas.

**L'introduction de boissons alcoolisées est formellement interdite.**

Des repas « accompagnant » peuvent être servis en chambre sur demande et vous seront facturés en complément.

## VOTRE SEJOUR

### LES SERVICES A VOTRE DISPOSITION

#### - LA TELEVISION ET LE WIFI

Les chambres sont équipées de postes de télévision. Ce service est gratuit. Le WIFI n'est pas disponible dans les chambres.

#### - LE BUREAU POSTAL

**Prestations :** envois recommandés, colis, courriers dûment affranchis.

**Distribution du courrier :** les jours ouvrables à partir de 11h00 par les secrétaires des pôles.

**Départ du courrier :** levée des boîtes aux lettres dans les services d'hospitalisation les jours ouvrables à 11h00.

N'oubliez pas de préciser à vos correspondants, votre adresse exacte à l'hôpital :

Votre nom et prénom

H.I.A Clermont-Tonnerre

Pôle d'hospitalisation / secteur d'activité

BCRM de Brest

CC 41

29 240 Brest Cedex 9



# VOS DROITS ET RESPONSABILITES

## CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DG5/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.

## VOS DROITS ET RESPONSABILITES

### L'INFORMATION ET LE CONSENTEMENT

Durant votre séjour, les professionnels de santé vous informeront de manière claire et complète sur votre état de santé. Ils recueilleront systématiquement votre consentement éclairé pour tous les actes de soins et d'investigation ainsi que les transferts de services sauf dans les cas d'urgence vitale ou lorsque le recueil de votre volonté serait rendu impossible.

Il vous sera demandé lors de votre arrivée de désigner une personne de votre choix à prévenir pour assurer la gestion de vos effets personnels et contacter votre famille en cas d'aggravation de votre état de santé.

### LA PERSONNE DE CONFIANCE

Dans votre intérêt, vous pouvez désigner une « **personne de confiance** » de votre entourage (conjoint, famille, amis) qui sera votre porte-parole auprès des équipes de soins. Cette personne pourra notamment être consultée pour vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux et être consultée dans le cas où vous seriez hors d'état de manifester votre volonté.

### LES DIRECTIVES ANTICIPEES

Pour les situations où votre état de santé ne vous permettrait pas d'exprimer votre consentement sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt d'un traitement ou d'un acte médical, vous avez la possibilité ou non de rédiger par avance des « **directives anticipées** ». Ce document écrit sous quelque forme que ce soit témoigne de votre volonté et sera pris en compte par les équipes médicales en cas de besoin.

Il est important que vous informiez immédiatement votre médecin de l'existence de vos directives anticipées. Vous pouvez par ailleurs les déposer sur « mon espace santé » et les modifier à tout moment.

### LE SECRET MEDICAL ET L'ACCES A VOTRE DOSSIER

Les informations concernant votre santé sont protégées par le respect du secret médical. Elles peuvent être contenues dans votre dossier et échangées par les professionnels dans le cadre de votre prise en charge.

Vous disposez d'un droit d'accès à votre dossier médical en consultation sur place ou par envoi postal (frais d'envoi à votre charge). Une demande doit être effectuée auprès de [hia-clermont-tonnerre-dossiermedical.contact.fct@def.gouv.fr](mailto:hia-clermont-tonnerre-dossiermedical.contact.fct@def.gouv.fr). Votre dossier est conservé durant 5 ans sur l'HIA Clermont-Tonnerre à compter de la date de votre dernier séjour hospitalier puis à vie auprès du Service des Archives Médicales des hôpitaux des Armées à Limoges.

## LA PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de votre prise en charge, nous collectons et traitons de manière informatisée vos données personnelles dans nos systèmes d'information. L'utilisation faite de celles-ci est strictement liée aux besoins de votre prise en charge (dossier administratif ou médical, facturation, transport, etc.). Les professionnels qui utilisent vos données sont soumis au secret médical. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité des données nominatives qui vous concernent.

## LES REMERCIEMENTS, PLAINTES ET RECLAMATIONS

Que vous soyez satisfait ou non de votre prise en charge, vous pouvez vous adresser au cadre de santé du service dans lequel vous avez séjourné. Dans tous les cas, les plaintes et réclamations formalisées par écrit à la direction de l'hôpital sont analysées régulièrement par nos équipes et vos représentants des usagers afin d'améliorer la qualité des soins de tous.

Une réponse vous sera adressée et si cette réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez contacter un médiateur de l'HIACT afin de répondre au mieux à vos demandes.

## LE DON D'ORGANES

De nombreux patients ont recours au don d'organes ou de tissus et sont en attente de greffe. La loi prévoit qu'un don de tissus peut être réalisé en l'absence d'opposition du vivant de la personne défunte.

Ce refus peut être consigné auprès du registre national des refus ou par le témoignage de vos proches qui seront contactés dans les 48h suivant votre décès, si le prélèvement est réalisable.

## LES REGLES DE VIE AU SEIN DE L'HIACT

Textes de référence :



Chacun est prié de se frictionner les mains, y compris avant et après la visite d'un patient à l'aide des produits hydro-alcooliques mis à disposition afin d'éviter la transmission manportée de germes .



Il est interdit de ramener des animaux dans un hôpital, à l'exception des chiens guides et d'assistance.

## VOS DROITS ET RESPONSABILITES



Nous vous invitons à ne pas apporter de plantes en pot (de nombreux champignons et bactéries se retrouvent dans la terre). Les fleurs coupées sont autorisées dans les chambres mais restent interdites dans les services recevant des patients immunodéprimés.



Il est formellement interdit de fumer ou de vapoter dans l'enceinte de l'établissement. Les médecins sont à votre disposition pour vous aider à arrêter de fumer.



L'HIA Clermont-Tonnerre est un établissement militaire. Il est interdit de prendre des photos. Une vidéo surveillance est installée pour votre sécurité.



Chacun doit être traité avec respect et bienveillance. Aucun acte de violence physique ou verbale ne sera toléré. Les patients doivent également respecter les locaux, matériels et mobiliers mis à leur disposition. Tout manquement pourra faire l'objet de poursuites.



Aucune somme d'argent ni avantage ne peuvent être versés directement aux professionnels par les patients. Le démarchage est interdit sur le site de l'HIACT.



L'HIACT est animé des valeurs du service public : continuité, adaptabilité, égalité de traitement, neutralité et respect de la laïcité. Chacun doit être traité avec respect et courtoisie.



Engagés pour réduire notre empreinte carbone, nous mettons en œuvre une politique de développement durable pour que soigner ne rime pas avec polluer. Le respect du tri de vos déchets est un impératif au sein de l'établissement.

## NOS ENGAGEMENTS POUR LA QUALITE DE VOTRE PARCOURS DE SOINS

### LA QUALITE DE NOS SOINS, UNE PRIORITE POUR TOUS

L'HIA développe avec son service qualité et gestion des risques associés aux soins une amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins au profit de votre séjour. Affirmée dans notre projet d'établissement, cette approche transversale est partagée par chacun des acteurs de votre prise en charge.

Avec votre accord, il pourra vous être proposé de participer au dispositif du « patient traceur » nous permettant de recueillir votre retour d'expérience sur tous les aspects de votre séjour.

### L'EXPERIENCE PATIENT

L'établissement et les équipes de soins ont besoin de connaître votre appréciation, vos besoins et vos attentes durant le séjour afin de mettre en œuvre des mesures d'amélioration. Quel que soit votre degré de satisfaction, il est essentiel que nous en soyons informés afin d'optimiser la prise en charge des patients et de leurs proches. Le recueil des adresses mail est effectué lors de votre passage au bureau des entrées et auprès des secrétaires des différents pôles d'activités. Un questionnaire de satisfaction vous sera adressé par mail.

L'HIACT participe au **recueil national obligatoire** de la mesure de la satisfaction des hospitalisés via l'enquête continue par voie électronique « e-Satis ». Celle-ci repose sur les patients hospitalisés **+ de 48h en médecine ou en chirurgie et en chirurgie ambulatoire**, lesquels sont invités à s'exprimer sur la qualité des soins et des services de l'hôpital. Concrètement, 2 semaines après votre sortie, vous recevrez un mail, envoyé automatiquement, contenant un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de vous connecter au questionnaire e-Satis en ligne. Vous pourrez y répondre jusqu'à 10 semaines après réception.

Vous avez en plus la possibilité de renseigner l'enquête de satisfaction des patients hospitalisés qui est à votre disposition dans votre chambre.

## NOS ENGAGEMENTS POUR LA QUALITE DE VOTRE PARCOURS DE SOINS

Des panneaux d'affichage vous permettent de consulter les résultats des indicateurs nationaux obligatoires de qualité sécurité des soins (\*). La Commission Des Usagers (CDU) de l'établissement est consultée régulièrement et valide les plans d'action.

(\*) plate-forme d'information des établissements hospitaliers :

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr) (rubrique «Qualiscope»)

### LA CERTIFICATION

Tous les établissements de santé sont soumis à une procédure de certification par la haute autorité de santé, évaluant la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

L'HIACT est certifié A depuis 2015 et publie sur son site les indicateurs de satisfaction des usagers et de qualité et de sécurité des soins.

### LA GESTION DES RISQUES

Des réunions pluri-professionnelles ont la charge de l'évaluation des événements indésirables qui seraient survenus lors de votre séjour. Des comités de retour d'expérience (CREX), des revues mortalité-morbidité (RMM), permettent aux professionnels de santé de l'établissement d'analyser ensemble les causes et conséquences des événements indésirables et de proposer des stratégies d'amélioration des prises en charge.

### NOTRE ENGAGEMENT CONTRE LA DOULEUR

Vous avez mal, votre douleur parlons-en :

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette.





## L'ÉQUIPE MOBILE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOINS PALLIATIFS (EMASP)

L'Équipe Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs (EMASP) est composée de médecins, d'infirmières, d'un psychologue et d'une assistante sociale. Elle intervient dans tous les services de l'établissement, à la demande des professionnels de santé, du patient et des proches. L'intervention se fait toujours avec l'accord du médecin responsable de la prise en charge.

## LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS (IAS)

Une infection associée aux soins est une infection contractée à l'occasion des soins à l'hôpital. Elle peut toucher les patients, leurs familles, les visiteurs mais aussi le personnel soignant et les autres professionnels de santé de l'établissement.

Un programme d'action et de prévention est déployé chaque année par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), validé par la Commission des Usagers, suivi par des indicateurs de performance. Ces indicateurs font partie du tableau de bord des infections nosocomiales, que vous trouverez à l'affichage dans les services hospitaliers.

De très nombreuses actions sont menées pour prévenir au maximum les infections. Elles concernent les gestes de soins (modes opératoires/ protocoles et procédures d'hygiène), la sécurité des matériels (stérilisation, désinfection), la qualité des locaux de soins, les soignants (formation et vaccination).

L'hôpital participe à des programmes de surveillance nationaux de ces infections (SPIADI, SPICMI, ENP). Les données peuvent être utilisées de façon anonyme. Vous disposez d'un droit d'opposition.

## LA PREVENTION DES CHUTES

Si vous avez des difficultés pour vous déplacer, n'hésitez pas à utiliser la sonnette afin qu'un personnel soignant puisse vous accompagner. La nuit pensez à allumer la veilleuse. La mise en place de barrière de lit (sur prescription médicale uniquement) peut vous permettre de vous sécuriser pendant le sommeil.

### Formulaire de don

A retourner signé à l'attention du Médecin-chef accompagné du Chèque et d'une photocopie de votre pièce d'identité.

Adresse postale : Médecin-chef de l'HIA Clermont-Tonnerre, BCRM de Brest, CC 41, 29 240 BREST Cedex 9.

Email : chefferie@hopital-armees-brest.fr

#### 1 Vos coordonnées

Nom :  Prénom :   
Adresse :   
Ville :  Code postal :   
Téléphone :  Adresse mail :

#### 2 Votre don

Je souhaite faire un don à l'HIACT d'un montant de :

Je souhaite que le don soit :

Utilisé selon les besoins de l'hôpital

Affecté au service suivant :

Utilisé pour l'action suivante :

#### 3 Votre moyen de paiement

Règlement par chèque ci-joint n° :

À l'ordre de l'Hôpital d'Instruction des Armées Clermont-Tonnerre

Fait le :  A

Signature du donateur :



## Le site internet de l'HIA Clermont-Tonnerre facilite votre séjour

Recherche d'un service  
et de ses coordonnées  
dans l'offre de soins

Téléchargement  
de  
formulaires

Prise de rendez-vous en ligne



Informations sur  
les formalités liées  
à votre séjour

Informations sur  
vos droits et  
responsabilités

[www.defense.gouv.fr/sante](http://www.defense.gouv.fr/sante)

Cell.Com, V4-septembre2023

