



CENTRE HOSPITALIER  
Dax-Côte d'Argent



**LIVRET D'ACCUEIL**

Centre Hospitalier de Dax-Côte d'Argent

# Notre mission

## Votre Santé

### **Bienvenue** **au Centre Hospitalier** **de Dax-Côte d'Argent**

---



Le Centre Hospitalier Dax-Côte d'Argent est membre du Groupement Hospitalier de Territoire des Landes - GHT 40 créé

en 2016 en réponse aux exigences fixées par la loi de modernisation de la santé (article L6132-3).

Le GHT40 est composé des Centres Hospitaliers de Dax, Saint-Sever et Mont de Marsan, établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire des Landes.

L'hôpital qui vous accueille fait partie des établissements publics de santé assurant une mission de service public au service de la population habitant et/ou séjournant sur le territoire de santé des Landes.

Il met au service d'une médecine de proximité des équipes médicales et soignantes disponibles, disposant des compétences nécessaires, ainsi que des équipements et matériels de haute technicité à la pointe du progrès médical.

Notre objectif est de vous offrir des soins adaptés, dans le cadre d'un séjour le plus agréable possible, quel que soit votre motif d'admission (urgences, consultations, interventions chirurgicales, etc) et ce, en relation avec la médecine de ville et les autres établissements de santé.

Nous sommes attentifs à toutes vos remarques et vous invitons, dans un souci d'amélioration continue de nos prestations, à compléter le « questionnaire de sortie » à votre disposition.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le directeur



# Sommaire

<b>Les différents sites du Centre Hospitalier</b>	
Capacité d'accueil	4
Site Vincent de Paul	5
Site du Lanot	6
Site Saint Eutrope - Hôpital Thermal	8
Centre d'Action Médico-Sociale Précoce des Landes	9
Maison d'Accueil Spécialisée l'Arcolan	9
<b>Vous êtes hospitalisé : tout savoir sur votre séjour</b>	<b>10</b>
L'admission	11
La prise en charge de votre séjour ou de votre consultation	12
Ce que vous aurez à régler	14
Votre sortie	16
Les transports	17
La continuité des soins	17
Le service social	17
<b>Informations pratiques</b>	<b>18</b>
Votre séjour, les informations pratiques	18
Vos médicaments	22
Les associations et partenaires à vos côtés	23
<b>Des équipes spécialisées autour de vous</b>	<b>24</b>
Votre sécurité	25
La lutte contre les Infections Nosocomiales	26
Non à la douleur	27
<b>Droits et devoirs du patient</b>	<b>28</b>
La charte de la personne hospitalisée	29
La personne de confiance	30
Les directives anticipées - La fin de vie	32
Le don d'organes et de tissus	34
Satisfait ? Pas satisfait ?	35
Confidentialité et droit à l'information	36
Accéder à son dossier médical	37
La protection des données à caractère personnel	38
La Commission Des Usagers (CDU)	39

# CAPACITÉ D'ACCUEIL

## Les chiffres clés pour l'année 2022

Capacité totale d'accueil du CH de Dax est de près des 1000 lits et places

154 276  
Consultations

63 763  
Hospitalisations toutes activités

55 882  
Nombre de séjours et séances

46 910 passages aux urgences et 1963 interventions SMUR

971  
Accouchements

Le Centre Hospitalier a été certifié par la Haute Autorité de Santé en 2003, 2007, 2010, 2016 et 2022



### Site Vincent de Paul (Dax)

380 lits et places d'hospitalisation complète et de jour dont :

- 227 en Médecine et Spécialités
- 8 en Réanimation et 8 unités de Surveillance Continue, 10 en UHCD
- 72 en Chirurgie, Urologie et Spécialités, UCA
- 42 en Gynécologie - Obstétrique
- 12 en Pédiatrie - 4 en néonatalogie et 2 "lits kangourous"
- 15 en Psychiatrie

### Site Saint-Eutrope (Dax)

- 60 chambres pour l'hospitalisation de cure thermale
- Unité de Réadaptation Cardiaque et d'Education Thérapeutique (URCET) 10 places
- Hôpital de jour psychiatrique de 10 places
- Centre Médico-Psychologique adultes et enfants
- Maison des Adolescents
- Institut de Formation des Professionnels de Santé (IFSI-IFAS-IFMK)

### Site du Lanot (Route des Roches - Dax)

- 23 places Hospitalisation de Jour Pédopsychiatrie
- 6 places d'Hôpital de jour de Psychogériatrie
- 2 places d'Hôpital de Jour d'Évaluation et de 2 places de Soins Médicaux de Réadaptation de jour
- 70 lits de Soins Médicaux de Réadaptation, dont 1 Unité Cognitive Comportementale de 20 lits
- 100 lits de Soins de Longue Durée dont 1 Unité d'Hébergement Renforcé de 20 lits
- 60 lits d'EHPAD le Hameau de Saubagnacq, 1 PASA et 1 unité Alzheimer de 14 places
- 100 lits d'EHPAD au Lanot (70 polypathologie, 30 psychogériatrie)

### Les Albizzias (Rue Joseph Darqué - Dax)

81 lits d'EHPAD

### Saint Vincent de Tyrosse

- Consultations de psychiatrie adulte, de pédopsychiatrie
- Consultations spécialisées (addictologie, évaluation gériatrique, gynécologie-obstétrique, neurologie, rhumatologie, urologie, pôle d'accès à la santé)

### Maison d'Accueil Spécialisée l'Arcolan (Magescq)

28 places

### Centre d'Action Médico-Sociale Précoce des Landes (Dax - Saint Pierre du Mont et Parentis en Born)

Prévention, dépistage et prise en charge d'enfants de la naissance à 6 ans

### Maison d'Éducation Thérapeutique Sport Santé (Place du Présidial - Dax)

Site dédié à l'accueil des personnes manifestant un intérêt à la prévention des maladies cardiovasculaires.

# Site Vincent de Paul

Boulevard Yves du Manoir - 40100 Dax

**Le Centre Hospitalier assure une prise en charge optimale dans différentes spécialités médicales et chirurgicales.**



5

## **Pôle RUBIS**

- SMUR - Urgences - UHCD
- Court Séjour de Médecine Polyvalente
- Réanimation médico-chirurgicale - Unité de Surveillance Continue
- Prélèvements d'organes et tissus
- Biologie médicale
- Imagerie médicale
- Unité de Médecine Légale/ Unité d'Accueil Pédiatrique Enfance en Danger

## **Pôle Médecine**

- Anato-mo-cyto pathologie
- Oncologie (Chimio - Radiothérapie) / 3C Centre de Coordination en Cancérologie des Landes
- Hôpital de Jour de Médecine et endoscopies
- Hépatogastro-entérologie-Addictologie
- Médecine interne à orientation Immuno hématologie - Rhumatologie
- Diabétologie - Endocrinologie
- Neurologie - Unité neuro vasculaire
- Cardiologie
- Pneumologie
- Angiologie
- Dermatologie - Unité plaies et cicatrisation
- Médecine infectieuse - Médecine des voyages - Vaccinations internationales
- Soins Palliatifs
- Médecine du sport

## **Pôle Chirurgie**

- Anesthésie
- Consultation de la douleur
- Chirurgie digestive, vasculaire et bariatrique
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Ophtalmologie
- Urologie
- Unité de Chirurgie Ambulatoire (UCA)

## **Pôle Femme - Mère -Enfant**

- Gynécologie - Obstétrique - Maternité - Orthogénie (IVG)
- Pédiatrie - Néonatalogie
- CAMSP

## **Pôle Psychiatrie**

- Consultation d'Accueil Psychiatrique d'Urgence (CAP)
- Unité de Psychiatrie Générale

## **Pôle Gériatrie**

- Court séjour gériatrique
- Équipe mobile gériatrique

## **Pôle Prestataires de services**

- Services administratifs, logistiques et techniques
- Santé Publique
- Pharmacie - Stérilisation
- Hygiène
- Chambre mortuaire

# Site du Lanot - Route des Roches 40100 Dax

**Le Centre Hospitalier propose une prise en charge des personnes âgées dans différentes unités de court séjour, soins médicaux et de réadaptation, long séjour et maisons de retraite.**

Les différents services de ce site accueillent principalement les personnes âgées dépendantes, dont l'état de santé nécessite à des degrés divers des soins médicaux, de la rééducation, une surveillance ou des aides dans les actes de la vie quotidienne, en hôpital de jour ou en hospitalisation complète, pour des périodes courtes ou de plus longue durée.



Millières-Lacroix

## **Soins Médicaux de Réadaptation (SMR) (bâtiment Millières-Lacroix)**

Il s'agit de services assurant la poursuite d'hospitalisation et la réadaptation des personnes âgées les plus fragiles, dans le but d'une ré-autonomisation pour favoriser le retour à domicile après une hospitalisation en unité de court séjour.

## **Hôpital de jour d'évaluation gériatrique Pôle de consultations gériatriques (bâtiment Patio)**

Ils permettent la réalisation de bilan gériatrique complet pour favoriser le maintien à domicile en dépistant des facteurs de fragilité : troubles de la mémoire, dénutrition, chutes, incontinence urinaire, ...

## **Soins de Longue Durée (SLD) à orientation polypathologie**

Ces services accueillent les personnes dépendantes, de plus de 60 ans (sauf dérogation du médecin du Conseil départemental), dont l'état de santé requiert une surveillance constante, des soins médicaux et infirmiers importants et permanents.

## **L'hôpital de jour infanto-juvénile**

L'hôpital de jour (23 places à temps complet) accueille des enfants autistes et psychotiques de 6 à 16 ans.

Chaque enfant bénéficie d'un projet de soins individualisés et adaptés à sa particularité en tenant compte de ses besoins sur les plans thérapeutique, éducatif, scolaire et social.



## Psychogériatrie

La prise en soin des personnes atteintes de maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées et de leur entourage fait l'objet d'une organisation spécifique sur le pôle de Gériatrie.

Elle peut se faire dans les différents secteurs de gériatrie, mais s'exerce surtout en Psychogériatrie avec 5 niveaux de prise en charge :

- la consultation mémoire labellisée à visée diagnostique ;
- l'hôpital de jour pour la prise en soin des personnes en début de pathologie ;
- les Soins de Médecine et Réadaptation de Psychogériatrie pour la prise en charge des troubles du comportement en phase aiguë. En 2009, ce service a été labellisé "Unité Cognitivo-Comportementale" par l'Agence Régionale de la Santé ;
- les Soins de Longue Durée de Psychogériatrie, lorsque les troubles du comportement persistent ou restent instables ;
- l'EHPAD.



## LES EHPADs

### Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

Les "Albizzias" (installés rue Joseph Darqué), le "Hameau de Saubagnac", le rez-de-chaussée du bâtiment Marcel Saint-Martin et le rez-de-chaussée du bâtiment Millès-Lacroix sur le site du Lanot, accueillent les personnes âgées valides et ou dépendantes, de plus de 60 ans (sauf dérogation du médecin du Conseil départemental), seules ou en couple, en chambre à 1 ou 2 lits, dont elles peuvent agrémenter le décor. L'équipe soignante et d'animation s'applique à solliciter les capacités des personnes accueillies, elle accompagne et prend en soin l'évolution de leur état de santé et de dépendance, elle favorise le maintien des liens sociaux.





## Site Saint-Eutrope *rue Labadie - 40100 Dax*

Les traitements et soins de rhumatologie et de phlébologie pratiqués à l'Hôpital Thermal s'effectuent sous la surveillance d'un médecin hospitalier spécifiquement qualifié. C'est lui qui, après examen, établira votre traitement thermal.

L'Hôpital Thermal est le seul établissement en France à proposer des cures en hospitalisation.

Un guide pratique spécifique peut vous être fourni sur demande.

### *La phlébologie*

Elle comprend :

- des hydromassages,
- des aérobains,
- des parcours de marche en piscine.

### *La rhumatologie*

Une cure comprend des séances de pélothérapie (application de boue thermale), suivies généralement de séances de douches au jet et de sudation.

Des traitements d'hydrothérapie peuvent être associés ; leur nombre variable est fixé par le médecin :

- rééducation en piscine,
- hydromassage en baignoire,
- aérobains,
- douches sous forte pression en piscine,
- douches sous-marines,
- douches térébenthinées,
- massages sous l'eau ou à sec,
- étuves locales.

### **Ce site accueille également**

- SMR de jour pour l'Unité de Réadaptation Cardiaque et d'Education Thérapeutique (10 places)
- prise en charge de la lombalgie
- SMR temps partiel à orientation neurologique
- le Centre de Santé Mentale,
- l'Hôpital de Jour de psychiatrie adulte
- le Centre Médico-Psychologique Infantile,
- la Maison des Adolescents,
- le CATTP et le Centre de Soins Petite Enfance (0-6 ans)
- l'Institut de Formation des Professionnels de Santé (IFSI-IFAS-IFMK)
- le centre de prélèvement de l'Établissement Français du Sang

## ***Centre d'Action Médico-Sociale Précoce des Landes*** *(3 sites : Dax - Saint Pierre du Mont et Parentis en Born)*

Le Centre d'Action Médico Sociale Précoce est un établissement médico social rattaché au Centre Hospitalier qui accueille les enfants de moins de 6 ans présentant des difficultés psychiques, des pathologies mentales, motrices, neurologiques ou sensorielles.

Ses principales missions sont dans ces domaines le dépistage précoce voire ultra précoce, la prévention, et les soins.

Les soins sont assurés sous forme individuelle et sous forme d'ateliers thérapeutiques en ambulatoire et au plus près du domicile avec un souci de sociabilisation de l'enfant (crèche, halte garderie, école ...)

Elle a également pour mission d'accueillir les parents et de les soutenir dans leur parentalité.



## ***La Maison d'Accueil Spécialisée l'Arcolan*** *806 route de Léon - 40140 Magescq*



La Maison d'Accueil Spécialisée l'Arcolan est un établissement médico-social public attaché au Centre Hospitalier de Dax situé sur la commune de Magescq.

Elle accueille des personnes autistes adultes bénéficiant d'une orientation de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (M.D.P.H).

Elle a pour mission d'accompagner ses résidents dans leur vie quotidienne et de répondre de la façon la plus adaptée à leurs besoins.

## ***Consultations avancées de Saint Vincent de Tyrosse*** *Espace Grand Tourren - 65 allée des camélias* *40230 Saint Vincent de Tyrosse*

Le bâtiment abrite des consultations de psychiatrie adulte, de pédopsychiatrie et des consultations spécialisées (addictologie, évaluation gériatrique, gynécologie-obstétrique, neurologie, rhumatologie, urologie, pôle d'accès à la santé)



# VOUS ÊTES HOSPITALISÉ : TOU

10

L'accomplissement des formalités administratives est une étape importante de votre hospitalisation.

Vous trouverez dans ce chapitre toutes les informations relatives à ces formalités pour la constitution de votre dossier mais aussi pour la continuité des soins, votre transport et votre sortie.

## Bien s'identifier

Divers moyens organisationnels et techniques sont mis en œuvre afin d'obtenir une identification unique et fiable du patient.

### Aidez-nous à bien vous identifier :

- en présentant une pièce d'identité lors de votre accueil (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire ...)
- en nous signalant toute erreur sur les documents remis (art. L161-28 et suivants du Code de la Sécurité Sociale).

De manière à s'assurer du bon soin au bon patient, vous ou vos proches serez sollicités à plusieurs reprises pour communiquer votre identité (votre nom de naissance, votre prénom, votre date de naissance) aux professionnels de l'établissement.



Un bracelet vous sera proposé pour sécuriser votre identité lors de votre prise en charge

**Une pré-admission peut être réalisée à la suite de votre consultation**

# UT SAVOIR SUR VOTRE SÉJOUR

## L'admission

### Pour la constitution de votre dossier administratif

Vous devrez présenter à l'accueil administratif différents documents :

- **une pièce d'identité**
- **votre carte Vitale ou l'attestation de droits ouverts** (une borne destinée à actualiser votre carte Vitale est à votre disposition près de l'accueil) ;
- vos autres documents de prise en charge : **carte de mutuelle** ou **d'assurance complémentaire** ;
- **votre carte européenne d'assurance maladie** si vous êtes originaire d'un pays de la Communauté Européenne.

### Pour les mineurs

Dans le cas d'une intervention chirurgicale ou d'une anesthésie, une autorisation de soins est demandée aux parents (ou à la personne qui en est le représentant légal) .



11

### Cas particuliers

- **Bénéficiaires d'ALD (Affection de Longue Durée) :**  
veuillez présenter votre fiche ALD au médecin.
- **Accidentés du travail :**  
munissez-vous du volet n° 2 de la feuille d'accident du travail.
- **Forains ou gens du voyage :**  
vous devez présenter votre livret ou carnet de circulation.
- **Étrangers :**
  - munissez-vous de votre passeport ou de votre carte d'identité et, le cas échéant, de votre visa ou carte de séjour ;
  - et d'une attestation de prise en charge de votre organisme d'assurance maladie ou d'assurance personnelle (volet E 111)

S'il ne vous est pas possible de présenter les diverses pièces lors de votre admission, vous devez y remédier durant votre séjour.

Dans certains cas, le dépôt d'une provision pourra vous être demandé.

# Les formalités administratives

## Le Parcours de Soins Coordinnés

Tous les bénéficiaires d'une couverture maladie doivent, à partir de 16 ans, désigner un **médecin traitant**. Ce choix leur permet de s'inscrire dans un **parcours de soins coordonnés** et conditionne la prise en charge de leurs dépenses de santé par la sécurité sociale.

**12** Pour un meilleur suivi, nous vous conseillons d'indiquer au personnel hospitalier, lors des formalités administratives, le nom de votre médecin traitant afin qu'il puisse assurer votre suivi médical à la sortie.

## La prise en charge de votre séjour ou de votre consultation externe

Vos frais d'**hospitalisation** sont pris en charge à hauteur de **80 %**.

Vos frais de **consultation** et **soins externes** sont pris en charge à hauteur de **70 %**.

**Le reste à charge** comprend :

### Le ticket modérateur

La part restant à charge représente le ticket modérateur .

Celui-ci peut être pris en charge par la sécurité sociale : en cas d'ALD, d'accident de travail, ou de maternité, ou couvert par votre assurance complémentaire

### Le forfait journalier

Le forfait journalier est dû quotidiennement pour toute hospitalisation.

Il peut être pris en charge par votre complémentaire santé selon les modalités de votre contrat.

### Une participation forfaitaire pour les actes > 120 €

Une participation forfaitaire de 22 €, à votre charge, s'applique sur tous les actes dont le tarif est supérieur à 120 €.

Votre mutuelle ou complémentaire santé peut éventuellement, prendre en charge cette participation forfaitaire.

NB : Si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100 % de vos soins, au titre d'une ALD, de la maternité, d'un accident de travail ..., cette participation forfaitaire est couverte par l'Assurance Maladie.

À défaut de prise en charge par votre mutuelle, vous ne pourrez pas bénéficier du tiers payant et vous devrez vous acquitter de ces frais avant la sortie de l'établissement.

La caisse est située au rez de chaussée dans le hall principal.

## Le Régime Particulier

Si vous le souhaitez vous pouvez être pris en charge dans le cadre du Régime Particulier.

Il vous permet de bénéficier d'une chambre particulière (selon les disponibilités du service).



## Activité libérale - Honoraires libres

Votre hospitalisation ou votre consultation peut entrer dans le cadre d'une activité libérale du praticien qui vous prend en charge et qui a été autorisé à recevoir des patients en clientèle privée.

Si vous désirez consulter ou être hospitalisé dans le cadre de l'activité privée d'un praticien, vous devez le demander. Les honoraires médicaux sont déterminés librement par le praticien et sont perçus soit par l'administration hospitalière, soit par le praticien, selon son choix.

## Pour les hébergements en EHPAD et séjours en SLD

Au Lanot et aux Albizzias, les conditions d'admission et les pièces justificatives sont à demander sur place à l'accueil ou par téléphone au 05 58 91 49 54

Un dossier doit être constitué sur la plateforme [ViaTrajectoire.fr](http://ViaTrajectoire.fr)



### Règlement des frais

Le règlement des frais afférents à votre séjour et/ou consultation doit être fait avant votre sortie, à la caisse de l'hôpital.

14

À défaut, vous recevrez une facture quelques semaines après votre hospitalisation ou votre consultation.

**Le règlement doit être adressé au :**  
Trésorerie Mont de Marsan Hôpital  
12 avenue de Dagas  
BP 363  
40012 MONT DE MARSAN CEDEX

**Renseignements au :**  
Tél. : 05 58 06 61 73

### Paielement de votre facture

- **En ESPECES** (pour un montant inférieur à 300 €) : obligatoirement chez un buraliste agréé (la liste est sur le site [www.impots.gouv.fr/portail/paiement-proximite](http://www.impots.gouv.fr/portail/paiement-proximite))
- **Par CARTE BANCAIRE :**
  - soit chez un buraliste agréé (la liste est sur le site [www.impots.gouv.fr/portail/paiement-proximite](http://www.impots.gouv.fr/portail/paiement-proximite)),
  - soit par le site internet [www.ch-dax.fr](http://www.ch-dax.fr), rubrique « Je paye ma facture en ligne »
- **Par VIREMENT :** RIB 30001 00554 C4000000000 86 / IBAN : FR82 3000 1005 54C4 0000 0000 086 / BIC : BDFEFRPPCCT
- Par **CHEQUE** à l'adresse suivante : Trésorerie de Mont de Marsan Hôpital 12, avenue de Dagas - BP 363 - 40012 MONT DE MARSAN CEDEX

*Je paye  
ma facture en ligne  
sur [www.ch-dax.fr](http://www.ch-dax.fr)*



# Comment lire votre facture

- 1 Dates du séjour s'il s'agit d'une hospitalisation ou la mention "Prestations" pour des soins externes.
- 2 Ce montant correspond à la partie non prise en charge par la sécurité sociale, soit 20 % en cas d'hospitalisation (le montant de l'acte de chirurgie est compris dans le prix de la journée).
- 3 Un forfait journalier est dû pour chaque hospitalisation, du premier au dernier jour.
- 4 Montant total que vous devez régler.
- 5 Numéros à contacter pour tout renseignement ou contestation de la facture.
- 6 Adresse du paiement de votre facture.
- 7 Références à rappeler avec le règlement et lors de tout renseignement téléphonique ou écrit.

AVIS DES SOMMES A PAYER		TITRE EXECUTIFRE en application de l'article L. 252 A du LPF n° 1. 1617-5, R. 242-4 du CGCL n° 1. 6148-6 du code de la santé, à compléter, Réception J4C208						
CH DAX	DAX CEDIX	ETB : 400000105	N° de titre : 5 981 160					
N° entrée : 121390159	Siret E.J. : 26400332900087	Siret ETB : 26400332900087	Finess E.J. : 400700193					
HOPITAL VINCENT DE PAUL		Emis et rendu exécutoire le : 12/05/2023						
Nom : DOE JANE	Né(e) le : 29/02/1989 A : DAX	Bordereau	25 (49)					
Nom J.F. :		N° Feuillet	1					
Entrée : 22/01/2023	Sortie : 23/01/2023	Mode de sortie : 4 - LIEU DE VIE	2023					
N°facture B2 : 235001160136100		Budget	00					
40 rue de la paix 40100 DAX		Région						
Nom : DOE JANE		Ben. : 01						
Rq. : 10		Mt. : 03						
Org. : 01401301		NN : 2990240102673882						
RENSEIGNEMENTS APRES FACTURATION								
Séjour du 22/01/2023 au 23/01/2023 <b>1</b>								
DATE	DESIGNATION	NOMBRE	TARIF	TARIF de base ou remboursement	TALUX	A VOTRE CHARGE	DMT	
22/01/23	Ticket Modérateur - UF BRANCA	1,00	875,18	20,00	185,04	218		
22/01/23	Forfait journalier - UF BRANCA	1,00	20,00	100,00	20,00	218		
23/01/2023	FJ jour de sortie - UF BRANCA	1,00	20,00	100,00	20,00	218		
ANNULLATION - DIMINUTION DU TITRE N° 808 685 - 2 023							*****195,04	4111
TEL : 05 58 91 48 48				Quittance : *****0,00				
Cotis. 04 : 05 58 91 49 70 / Hospit 05 58 91 49 69				A payer : *****195,04 € <b>4</b>				
Thermal : 05 58 91 48 11				<b>5</b>				
Meylan Sépca / Lanac : 05 58 91 49 54								

## VOIES DE RECOURS

Dans le délai de deux mois suivant la notification du présent acte (article L 1617-5 du code général des collectivités territoriales), vous pouvez contester la somme mentionné au recto en saisissant le tribunal administratif.

Si vous n'avez pas donné les éléments permettant de bénéficier du tiers payant, les factures d'un montant inférieur à 20 € doivent être acquittées et ne pourront pas faire l'objet d'une annulation.

Merci de vous munir de votre carte mutuelle santé ou assurance lors de votre prochaine venue.

### PAYER EN LIGNE PAR CARTE BANCAIRE OU PRELEVEMENT SUR PAYFIP :



Paiement par internet possible sur [www.payfip.gouv.fr](http://www.payfip.gouv.fr) - Informations nécessaires :

Identifiant collectif : 0121E2

Référence de la dette : 2023-0001160-1 - Numéro d'entrée : 121390159

MODALITES DE PAIEMENT	TALON DE PAIEMENT
- Par chèque en Euro, décaissé au verso (à remettre à l'ordre de "FREDON PUBLIC", et à envoyer à l'adresse indiquée sur le verso) - "SP" au verso - "RIB" au verso - "IBAN" au verso - "BIC" au verso - En espèces (dans la limite de 2000€) dans le formulaire, avec un visa au guichet d'un distributeur bancaire agréé.	CCB : BOF - BIVN DE MARSAN RIB : 30901 00564 0400000000 86 IBAN : FR82 3000 1005 54C4 0000 0000 086 BIC : BDFEFP33CT Heures d'ouvertures : LUNDI AU VENDREDI de 09h45 à 12h00 sans RDV - et de 13h30 à 16h00 sur RDV Téléphone 05 58 06 61 71 / 05 58 06 61 11 / 05 58 06 61 PAIEMENT A RECEPTION DE LA FACTURE (voir précisions au verso)
P.C. 040009 Dos : 121390159 Nom : DOE JANE RIB : 5 001 160 Montant : *****195,04 Ch. 1 Et : 136 Ex : 2023 Séjour du 22/01/2023 au 23/01/2023	TRESORERIE MONT DE MARSAN HOPITAL 12 AVENUE DE DAGAS BP 363 40012 MONT DE MARSAN CEDEX DOE JANE 40 RUE DE LA PAIX 40100 DAX
PC : 040009 N° d'entrée : 121390159 N° d'inv : 8001160 / 00 Ch. 1 : ET : 136 Exercice : 2023 Montant : *****195,04	<b>6</b> Ne rien inscrire dans cette zone
+000000019504900400091365821213901592300445001160000082+	

### Le jour de votre sortie

16

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin responsable de votre suivi.

Si vous désirez sortir contre avis médical, il vous sera demandé de signer un **avis de sortie contre avis médical**.

**Les sorties se font le matin. Votre chambre doit être libérée pour 11 heures au plus tard. En cas de difficulté, parlez en à l'équipe soignante dès votre arrivée.**

Merci de vous rapprocher du personnel du service pour prévoir son organisation ou du service social si nécessaire.

L'organisation de la sortie conditionne le bon fonctionnement de l'établissement. Elle garantit aux patients présents aux urgences ou devant être hospitalisés qu'ils trouveront rapidement un lit.

Faites attention **de ne rien oublier** dans votre chambre.

Veuillez passer à l'accueil pour vérifier la conformité de votre dossier administratif et récupérer vos bulletins de situation, si besoin.

### *La sortie des mineurs et incapables majeurs*

Leur sortie est subordonnée à l'accord des parents ou du représentant légal (sur présentation d'un justificatif d'identité, du livret de famille et, le cas échéant, d'un justificatif de garde de l'enfant).

Si les parents ou le représentant légal ne peuvent pas procéder eux-mêmes à la sortie de l'enfant, ils peuvent demander à un tiers majeur de le faire à leur place, avec une procuration écrite et une pièce d'identité.

## La continuité des soins

Lors votre sortie, votre médecin pourra vous remettre une ordonnance comportant des médicaments que vous obtiendrez auprès de votre pharmacien.

Certains médicaments ne peuvent vous être délivrés qu'auprès de la **pharmacie du Centre Hospitalier**

L'équipe soignante vous remettra, si nécessaire, une **fiche de liaison** décrivant les soins à réaliser après votre sortie.



17

## Les transports

Si votre sortie nécessite un moyen sanitaire approprié tel que **T.A.** (Transport Assis) ou **ambulance**, **une prescription médicale** le précisera.

Le transport pourra alors être pris en charge par les organismes d'assurance maladie.

## Le service social

Les assistants sociaux de l'établissement sont à votre disposition et celle de votre entourage pour vous informer et vous permettre de bénéficier de vos droits. Ils peuvent vous accompagner dans vos démarches et préparer votre sortie d'autre part soit pour un retour à domicile ou pour vous orienter vers un établissement de soins de suite.

En cas d'absence de couverture sociale et/ou mutuelle ou pour un problème de logement, une assistante sociale spécifiquement chargée de la Permanence d'accès aux soins (PASS) s'occupera de vous aider à résoudre vos problèmes.

Pour les contacter, adressez-vous à l'infirmière ou au cadre du service.

Ce chapitre regroupe toutes les informations pratiques relatives à votre séjour et concerne également vos proches.

## *Discrétion*

À votre demande, aucune indication ne sera donnée sur votre présence à l'hôpital.

De même, vous avez le droit de refuser les communications téléphoniques ainsi que les visites de personnes que vous ne souhaitez pas recevoir.

## *Dépôt de bijoux, valeurs*

Par mesure de sécurité, nous vous conseillons de ne pas garder avec vous, durant votre séjour, tout objet ou bien de valeur. Vous pouvez les confier à vos proches.

À défaut, il est possible, si vous le souhaitez, de les déposer au coffre de l'établissement suite à un inventaire contradictoire.

La démarche à suivre vous sera expliquée par le personnel.

Votre dépôt pourra être retiré les jours ouvrables auprès de l'administration hospitalière et s'il dépasse 15 jours à la Trésorerie Hospitalière.

Si malgré tout, vous décidez de conserver vos bijoux et valeurs nous vous ferons signer un formulaire dégageant la responsabilité de l'établissement en cas de perte ou de vol.

# S P R A T I Q U E S



## Télévision

Vous disposez d'un téléviseur dans votre chambre

- site Vincent de Paul
- site du Lanot : services de Soins Médicaux et Réadaptation
- Hôpital thermal



## Téléphone - Wifi

Vous pouvez demander une ouverture de ligne téléphonique en achetant une carte ouvrant droit à un crédit de communications.

La prestation Wifi est couplée à l'achat d'un forfait téléphone d'un montant minimum de 5 €.

**Pour obtenir la télévision et/ou le wifi dans votre chambre, se rendre à l'accueil du hall principal**

HEURES D'OUVERTURE  
(variable selon les sites)

Site Vincent de Paul

du lundi au vendredi,  
de 9 h à 18 h

week-end et jours fériés,  
de 9 h à 17 h



L'ouverture de d'accès à la télévision ou de l'accès téléphone / Wifi sera effectif après avoir acquitté le règlement.

Vous pouvez payer en espèces, par carte bancaire ou par chèque libellé à l'ordre du trésor public.

Les patients désireux d'avoir la télévision et qui ne peuvent pas se déplacer peuvent l'obtenir depuis leur chambre avec la VAD (vente à distance) et règlement par carte bancaire.

Pour tout paiement, un reçu vous sera délivré.

La télévision est gratuite aux lits-portes, en Pédiatrie, en Réanimation, en Unité de Soins Continus, en Soins Palliatifs.

Elle est « offerte » à tous les entrants, après 14 h, dans les services de soins de l'établissement.

Lorsque le crédit télévision est épuisé, **les droits d'accès s'interrompent le matin à 9 heures.**

AUCUN REMBOURSEMENT  
NE POURRA ÊTRE EFFECTUÉ.

## Tarifification télévision

DURÉE	TARIF (avec Canal +)
de 1 à 7 jours	5 € / jour
de 8 à 14 jours	4 € / jour
après 15 jours	3 € / jour
Forfait cure thermale	60 €

## *Un espace détente cafétéria*

Est à votre disposition dans le hall principal.

20

Des distributeurs de boissons sont installés dans le hall d'entrée des secteurs Oncologie, Hôpital de jour ainsi qu'aux Urgences.

### *Les visites*

En général, elles ont lieu de midi à 21 h 00 mais chaque service vous précisera les horaires qu'il propose.

Afin de préserver le bien-être et le confort de tous les malades, nous recommandons à vos visiteurs d'éviter les présences prolongées et les groupes trop nombreux.

La direction se réserve la possibilité de vous demander de quitter l'établissement en cas de trouble altérant le bon fonctionnement du service.

### *Le courrier*

Il est distribué chaque jour dans votre chambre.

Vous pouvez expédier vos lettres et mandats en vous adressant au cadre de santé de l'unité de soins.

Une boîte aux lettres est à votre disposition à l'entrée principale du site Vincent de Paul.



## *Vos repas*

L'équipe de l'Unité Centrale de Restauration et les diététiciennes de l'établissement vous proposent chaque jour des repas adaptés à votre état de santé.

### *Les accompagnants*

Les personnes qui vous accompagnent peuvent prendre leur repas ou leur petit déjeuner à vos côtés ( lorsque la commande est faite suffisamment à l'avance et que l'organisation du service le permet ) ou, pour le repas, au self de l'établissement.

Pour se faire, il leur faut acheter des tickets auprès de la caisse située dans le hall d'entrée.

Le self est ouvert de 12 h à 14 h.



## Les animaux

À l'exception des chiens guides d'aveugles ou d'assistance, les animaux sont interdits dans l'enceinte du Centre Hospitalier.



## Les fleurs et les plantes

Par mesure d'hygiène, les plantes en pot et les fleurs coupées sont interdites dans les unités de soins.



## Les téléphones portables

Il est interdit d'utiliser votre téléphone portable dans l'enceinte de l'hôpital afin de ne pas perturber les dispositifs médicaux.



## Les enregistrements à l'insu des personnes

Pour respecter la confidentialité, la vie privée et le droit à l'image de tous, l'enregistrement photo, vidéo ou sonore des professionnels ou des autres usagers sans leur accord est strictement interdit. Il donnera lieu à l'engagement de poursuites.



## Le tabac et l'alcool

Il est formellement interdit de boire de l'alcool ou fumer au sein de l'hôpital.

Une consultation d'aide à l'arrêt du tabac et une équipe de liaison et soins en addictologie sont à votre disposition pour engager, si vous le souhaitez, une démarche de sevrage.

# LES CONSIGNES INCENDIE

21

Les incidents sont heureusement rares mais vous devez connaître les principales consignes de sécurité et les respecter à la lettre en cas de problème.

Un plan d'évacuation est affiché dans chaque unité de soins.

## EN CAS D'INCENDIE DANS VOTRE CHAMBRE

- Si vous pouvez vous déplacer, quittez votre chambre, refermez la porte et prévenez le personnel de l'étage.
- Si vous ne pouvez pas vous déplacer, donnez l'alerte en utilisant l'appel malade.

## EN CAS D'INCENDIE HORS DE VOTRE CHAMBRE

- Si la fumée rend la sortie impraticable, restez dans votre chambre. Utilisez l'appel malade pour signaler votre présence.
- Si vous pouvez vous déplacer, fermez portes et fenêtres, calfeutrez votre porte. Manifestez votre présence en attendant les secours.
- Si la sortie est possible et que vous pouvez vous déplacer, quittez votre chambre, refermez la porte et sortez en prévenant le personnel de l'étage.



# VOS MÉDICAMENTS

## Je vais être hospitalisé(e), que dois-je prévoir pour mon traitement ?

Apportez vos dernières ordonnances.  
Apportez vos médicaments habituels.

22

Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc).

Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos ordonnances pour vous.

## Que dois-je faire de mes médicaments ?

Remettez tous vos médicaments apportés par vous-même ou par un membre de votre famille à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission. Vos médicaments seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service.

## Pourquoi dois-je remettre tous mes médicaments ?

Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins pendant votre hospitalisation.

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé, par conséquent le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel.

Selon avis du médecin et pour des traitements particuliers, ou si la pharmacie de l'établissement n'en dispose pas dans des délais compatibles avec votre hospitalisation, vos médicaments personnels pourront être utilisés.

## De retour à mon domicile, que dois-je faire de mon ancien traitement ?

À la fin de l'hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie. Le traitement peut être différent de celui que vous preniez chez vous. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires quant à ces possibles changements. Il est important de suivre le nouveau traitement car il est mieux adapté à votre état de santé actuel.

## Rétrocession

Tous les médicaments ne sont pas en vente en officine.

Certains médicaments sont uniquement délivrés par les pharmacies des centres hospitaliers aux patients non hospitalisés et munis d'une ordonnance valide.

Avant de se rendre au Guichet rétrocession de la pharmacie, se présenter aux guichets d'accueil de l'hôpital pour récupérer une feuille de circulation qui sera à donner à la pharmacie.

Les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'établissement et donnés par l'infirmier(e) au cours de l'hospitalisation.

## Localisation de la Pharmacie

Plateforme Médico Technique  
site Vincent de Paul.

## Horaires de rétrocession

Du lundi au vendredi de 10 h à 16 h  
Le samedi de 10 h à 12 h 30  
sauf jours fériés

## Nous contacter

Téléphone : 05 58 91 48 26

## Les associations et partenaires à vos côtés \*

Vous pouvez vous adresser au cadre de santé de votre unité de soins qui vous communiquera les coordonnées :

- **des représentants des cultes religieux de votre choix** : un service d'aumônerie catholique existe au sein de l'hôpital. Les représentants des autres cultes peuvent être appelés sur demande. En outre, un lieu de recueillement se trouve à votre disposition au rez-de-chaussée du site Vincent de Paul.



- **de l'Association de Visiteurs de Malades de l'Hôpital de Dax (V.M.H.D)**, association apolitique et non confessionnelle, qui vous permet de recevoir la visite de bénévoles.



- **de l'Association REVIHDax** : "Réseau Ville Hôpital", prise en charge médicale, psychologique et sociale des personnes concernées par le VIH, le VHC et la toxicomanie.



- **du Comité des Landes de la Ligue contre le Cancer.**



- **de l'Association Alliance** : "Jusqu'au bout accompagner la vie".



- **La bibliothèque itinérante**  
Sur le site de Vincent de Paul, une personne vient dans le service : elle propose des livres que vous pouvez consulter gratuitement.



- **ALMA40 allo maltraitance personnes âgées et personnes handicapées**

Lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Écoute des situations préoccupantes et douloureuses. Conseil et orientation après analyse. Suivi et accompagnement.



- **HAD - Santé Service Dax**

Elle assure, au domicile du malade, des soins médicaux et paramédicaux, continus et coordonnés.



- **La Plateforme Territoriale d'Appui des Landes**

Faciliter LES PARCOURS DE SANTÉ  
Préserver L'AUTONOMIE

\* les modalités peuvent varier selon le site sur lequel vous serez hospitalisé.

# DES ÉQUIPES SPÉCIALISÉES AUTOUR DE VOUS

24

Vous êtes accueilli dans un service spécifique par le **médecin** en charge de vos soins. Il est responsable de l'activité médicale de ce service, de son organisation et de son fonctionnement. À ses côtés, travaillent d'autres praticiens hospitaliers : attachés, internes (médecins en formation).

**Les équipes médicales et paramédicales** restent disponibles et à votre écoute 24 h / 24.

**Le cadre de santé** veille au bon déroulement de votre séjour. C'est le garant de l'organisation des soins dont vous bénéficiez.

**L'infirmière** a la responsabilité de mettre en oeuvre les soins prescrits par le médecin et d'assurer l'éducation, l'hygiène et le confort. Dans certaines unités, vous serez plus particulièrement pris en charge par des sages-femmes, des puéricultrices, des infirmières anesthésistes ou des infirmières de blocs opératoires.

**L'aide-soignante** travaille sous la responsabilité de l'infirmière dans le domaine de l'hygiène et du confort, notamment par rapport à votre environnement et à vos repas.

De nombreux autres professionnels contribuent également à vos soins et à la qualité de votre séjour. Ils sont kinésithérapeutes, psychologues, diététiciennes, secrétaires médicales, brancardiers, ambulanciers, agents administratifs, agents des services hospitaliers, assistants sociaux, etc.

## *Le référent handicap*

Ses missions : organiser et coordonner le parcours du patient en situation de handicap au sein du CH, notamment :

- Recueillir ses besoins
- Solliciter les différents intervenants internes
- Organiser l'accueil
- S'assurer du bon déroulement de la prise en charge
- Participer à l'organisation de la sortie
- Tenir informé le patient son entourage/sa structure

Mail : [referent-handicap@ch-dax.fr](mailto:referent-handicap@ch-dax.fr)  
ou tel : 05 58 35 25 00

Améliorer la qualité de la prise en charge des patients est une préoccupation constante du Centre Hospitalier. "Usagers" du service public hospitalier, ils sont des acteurs à part entière dans la démarche de soins. Cette évolution des comportements et des attentes nous conduit à mettre en place de nombreuses actions contribuant à l'amélioration de la qualité globale.

Une attention particulière est également portée à la participation du patient à la décision thérapeutique. Ceci sous-entend une forte implication des professionnels de santé pour une meilleure information.

Parallèlement, la sécurité sanitaire, la prévention et la gestion des risques sont des préalables indispensables et de nombreuses procédures sont définies afin de les améliorer. Parmi les composantes fondamentales de cette dynamique qualité, la conjugaison des efforts de tous affirme notre volonté de placer le patient au coeur du dispositif.



### *La sécurité au bloc opératoire*

À plusieurs reprises au cours de votre séjour au bloc, diverses questions vous seront posées concernant votre identité, la nature de l'intervention et le coté à opérer. Cette procédure est normale et faite partie des éléments sécuritaires mis en place par la haute autorité de santé (HAS).

L'utilisation d'une check-list (procédure de vérification) vise à améliorer le partage des informations et à réaliser une vérification croisée de critères essentiels avant, pendant et après toute intervention chirurgicale. La mise en œuvre d'une telle check-list a démontré son efficacité pour diminuer de manière significative la morbi-mortalité postopératoire.

## Lutte contre les infections nosocomiales et associées aux soins

Selon votre pathologie, des mesures complémentaires seront mises en place par le personnel soignant.

Votre entourage et vous-même serez associés à ces mesures.

Pour vos visiteurs, certaines consignes seront à respecter :

- reporter la visite si la personne est atteinte d'une infection contagieuse comme la grippe,
- ne pas s'asseoir sur le lit du patient ;
- ne pas toucher les équipements et les matériels de soins ;
- se désinfecter les mains à la Solution Hydro-alcoolique en entrant et en sortant de la chambre.

Depuis de nombreuses années et conformément au décret n° 2006-550 du 15 mai 2006, le Centre Hospitalier a mis en place une sous-commission de la Commission Médicale d'Établissement chargée de la lutte contre les infections nosocomiales et associées aux soins.

En association avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH), ses missions sont la surveillance des infections liées aux soins, la rédaction de protocoles d'hygiène, l'évaluation de l'observance de ces protocoles et la formation du personnel hospitalier.

En tant que patient, le personnel pourra vous demander de respecter certaines mesures :

- **propreté corporelle,**
- **hygiène bucco-dentaire,**
- **hygiène des mains,**
- **utilisation de la SHA (Solution Hydro-Alcoolique).**

Si vous venez pour une intervention chirurgicale, afin de diminuer le nombre de bactéries sur votre peau, il vous sera demandé de pratiquer une douche (corps et cheveux) avec un savon antiseptique la veille et le jour de votre intervention.



La douleur n'est pas une fatalité, on peut la prévenir et la traiter.

Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie, elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.



### Traiter et soulager la douleur

Extrait de l'article L1110-5 du Code 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."*

Prendre en charge la douleur fait partie intégrante de notre métier.

N'attendez pas que votre douleur soit trop importante pour la signaler.

Une équipe spécialisée dans la prise en charge de la douleur est là pour vous.

### Un traitement adapté

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur.

Il existe plusieurs types d'antalgiques tels que le paracétamol et les anti-inflammatoires.

La morphine et ses dérivés sont les plus puissants d'entre eux.

Les médicaments sont proposés en fonction de la nature et de l'intensité des douleurs.

Ils la soulagent même s'ils ne la suppriment pas toujours totalement.

### Les méthodes non médicamenteuses

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées : relaxation, massages, soutien psychologique ou physiothérapie.

Par l'intermédiaire de la consultation de la douleur chronique, d'autres techniques existent également :

- l'acupuncture auriculaire,
- la neurostimulation cutanée,
- l'hypnose ericksonienne,
- la prise en charge psychologique.

...

# Droits et devoirs du patient

28

Être hospitalisé ne fait pas de vous un simple usager aux mains expertes d'une équipe soignante.

Vous demeurez un citoyen avec des droits protégés mais aussi des devoirs envers l'établissement.

Être à l'hôpital ne signifie pas que vous soyez déchargé de vos responsabilités.

## *Vos droits*

Un patient reste bien évidemment une personne à part entière qui peut exprimer ses droits, quels que soient sa situation et son statut social.

Une "**Charte du Patient Hospitalisé**", affichée dans tous les Services, définit ces droits depuis 1995.

## *Vos devoirs*

Vous devrez vous conformer au règlement intérieur consultable auprès du cadre de l'unité de soins.

Nous attirons votre attention sur le respect du personnel, du matériel, des locaux et des consignes spécifiques en milieu hospitalier, notamment de sécurité.



## *Le droit aux soins : un droit inaliénable*

Vous bénéficiez du droit à être soigné et respecté par l'ensemble de vos interlocuteurs.

Votre dignité et votre vie privée seront préservées.

## 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.

29



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.



# LA PERSONNE DE CONFIANCE

30

## 1 Quel est le RÔLE de la personne de confiance ?

*Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement :*

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir.

*Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale :*

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches ...).

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais peut aussi affronter une contestation s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.



la personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir s'il vous arrivait quelque chose, si vous étiez hospitalisé(e) ou en cas de décès.

## 2 Qui peut être désigné comme personne de confiance ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut l'être. Ce peut être votre conjoint, un de vos enfants ou un de vos parents, un ami, un proche, votre médecin traitant.

Il est important que vous échangiez avec elle afin qu'elle comprenne bien vos choix et votre volonté, et puisse être votre porte-parole le moment venu. Elle ne devra pas exprimer ses propres souhaits et convictions mais les vôtres et doit s'engager moralement vis-à-vis de vous à le faire.

Une personne peut refuser d'être votre personne de confiance.

## 3 Qui peut désigner une personne de confiance ?

Toute personne majeure peut le faire <sup>1</sup>. C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

## 4 Comment désigner la personne de confiance ?

La désignation de la personne de confiance est facultative, mais doit être systématiquement proposée lors de l'admission du patient.

Le nom de la personne de confiance, son accord pour être personne de confiance et sa signature doivent être notés sur le formulaire, mis à la disposition des services. Ce formulaire est conservé dans votre dossier médical.

La désignation de la personne de confiance peut durer plus que le temps de l'hospitalisation.

Elle est toutefois révocable à tout moment, il suffit d'en avertir le personnel hospitalier et désigner, le cas échéant, une nouvelle personne de confiance.

<sup>1</sup> Les personnes sous tutelle doivent avoir l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué

### Texte de références

Personne de confiance : Article L. 1111-6 du Code de la santé publique

# LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

32

*Le décret n° 2016-1067 du 3 août 2016 relatif aux directives anticipées prévues par la loi n° 2016-87 du 2 février 2016 crée de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie. Les directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.*

## 1 De quoi s'agit-il ?

Conformément au décret ci-dessus, vous pouvez donner vos directives sur les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer. Même si envisager à l'avance cette situation est toujours difficile, voire angoissant, il est important d'y réfléchir.

Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, vous pouvez exprimer vos souhaits sur la mise en route ou l'arrêt de réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, sur le maintien artificiel de vos fonctions vitales et sur vos attentes. Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous aide dans votre démarche ; il pourra vous expliquer les options possibles, en particulier vos volontés en ce qui concerne votre fin de vie.

Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec vos proches et également l'occasion de désigner votre personne de confiance.

## 2 Comment rédiger des directives anticipées ?

Toute personne majeure peut les rédiger, mais ce n'est pas une obligation.

Elles doivent être datées et signées.

Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Des modèles de formulaire sont proposés dans l'Arrêté du 3 août 2016 relatif au modèle de directives anticipées prévu à l'article L. 1111-11 du code de la santé publique.

### 3 Quel est le poids des directives anticipées dans la décision médicale ?

Ces directives s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, excepté dans 2 cas :

- en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation,
- lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale

### 4 Accessibilité de vos directives anticipées

Il est important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation, afin qu'elles soient facilement accessibles.

Elles pourront être conservées dans votre dossier médical.

*Dans tous les cas, votre douleur sera traitée et apaisée. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.*

#### Texte de références

Directives anticipées : Articles L. 1111-4, L. 1111-11 à L. 1111-13 et R. 1111-17 à R. 1111-20, R. 1112-2, R. 4127-37 du Code de la santé publique

### La fin de vie

Une équipe mobile de soins palliatifs (EMSP) composée d'un médecin, d'infirmières et d'un psychologue est en lien avec les unités de soins.



# LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS

## « Le don d'organes, c'est la vie »

34



L'activité de prélèvement en vue de greffe est une activité médicale à part entière, encadrée par la loi de bioéthique de 2011.

Elle repose toujours sur trois grands principes qui sont : l'Anonymat, la Gratuité et le Consentement présumé.

En France, nous sommes tous donneurs potentiels, sauf si nous avons exprimé notre refus, soit en informant nos proches, soit en s'inscrivant sur le Registre National des Refus de dons d'organes, tenu par l'Agence de Biomédecine.

Vous pouvez également faire valoir votre refus de prélèvement par écrit et confier ce document daté et signé à un proche.

En cas d'impossibilité d'écrire et de signer vous-même ce document, deux témoins pourront attester que le document rédigé par une tierce personne correspond bien à l'expression de votre souhait.

En l'absence de trace écrite, l'infirmier de coordination a la mission d'interroger les proches sur la position du défunt.

Depuis le 1er janvier 2017, dans le cas d'un refus exprimé de vive voix, il reviendra aux proches d'en signer une retranscription écrite lorsqu'ils seront interrogés par l'équipe de coordination.

Des milliers de malades en France sont aujourd'hui en attente d'une greffe pour continuer à vivre ou simplement à mieux vivre ; seul le don d'organes ou de tissus rend possible cette greffe.

Il est extrêmement important d'évoquer en famille cette possibilité de don d'organes si un « accident » survenait.

Pour tous renseignements complémentaires, les infirmières de la Coordination Hospitalière de Prélèvements d'Organes et de Tissus du Centre Hospitalier de Dax se tiennent à votre disposition.

Vous pouvez les contacter au 05 58 35 66 11

# SATISFAIT ? PAS SATISFAIT ?



Votre opinion nous intéresse !  
Elle contribue à l'amélioration de  
la qualité de nos services.

35

## Questionnaire de sortie

Vous trouverez dans votre chambre et au dos de ce livret un flash code qui vous permet de répondre à un questionnaire anonyme afin que nous puissions connaître votre avis sur votre séjour dans notre hôpital.

Si vous n'êtes pas à l'aise avec l'informatique, n'hésitez pas à demander ce questionnaire en version papier. Une fois rempli, déposez-le dans la boîte aux lettres placée dans le hall de l'hôpital ou dans celle placée dans le service de soins.

Les informations recueillies par l'intermédiaire de ce questionnaire nous permettent de mesurer la satisfaction de nos usagers et votre avis participera à l'évolution de la qualité de l'établissement.

Ces questionnaires comportent des questions précises concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie.

Les résultats des indicateurs de l'établissement sont disponibles sur notre site internet, et affichés aux points d'accueil et à l'entrée de chaque service de soins.

Vous pouvez retrouver l'intégralité des résultats des indicateurs, mais également les rapports de Certification, sur le site Scope Santé : [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

## Questionnaire national de satisfaction E-Satis

Pour les patients hospitalisés

- pour une opération en ambulatoire
- dans un service de Médecine-Chirurgie-Obstétrique au moins 2 nuits consécutives, rentrant à leur domicile (y compris EHPAD),
- ayant accepté de communiquer leur adresse mail au moment de la procédure d'admission

Deux semaines après votre sortie d'hospitalisation, vous recevrez un mail vous invitant à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne.

# CONFIDENTIALITÉ ET DROIT À L'INFORMATION

36

Les données concernant votre dossier font l'objet d'un traitement informatisé et sont bien entendu protégées par le secret médical. Vous avez le droit de vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant (article 26 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978).

La loi (article L 1111-2 du Code de la Santé Publique) impose aux établissements de santé « de recueillir auprès du patient hospitalisé les coordonnées des professionnels de santé auprès desquels il souhaite que soient recueillies les informations nécessaires à sa prise en charge durant son séjour et que soient transmises celles utiles à la continuité des soins après sa sortie ».

Si vous ne donnez aucune indication particulière à votre arrivée, le médecin ayant demandé votre admission sera tenu informé de votre état pendant votre séjour. À votre sortie, un compte-rendu de votre prise en charge lui sera adressé.

Votre famille et vos ayants droit pourront aussi obtenir des informations médicales de la part du médecin du service, sauf si vous vous y opposez. Pour cela, signalez-le au service de soins.



# ACCÉDER À SON DOSSIER MÉDICAL

**Toute personne a le droit d'accéder aux informations concernant sa santé.**

Pour consulter ou obtenir copie de l'ensemble de vos documents médicaux\* (compte-rendu d'hospitalisation, prescriptions thérapeutiques, dossier de soins, etc) est un droit selon la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des patients.

Pour cela, il vous faudra en faire la demande écrite auprès de Monsieur le Directeur, accompagnée des justificatifs de votre identité.

Vous pouvez, soit le consulter sur place, soit recevoir une copie de votre dossier à votre domicile.

Les frais de copie et d'expédition de votre dossier vous seront facturés.

*\* Durée de conservation des dossiers médicaux prévue aux articles L 1111-7 et R 1112-7 du Code de la Santé Publique.*

La loi prévoit que le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayants droit sans volonté contraire de la personne décédée.

Cet accès aux informations n'est possible que lorsque les ayants-droit ont effectué une demande pour l'un des trois motifs :

- connaître les causes de la mort,
- faire valoir leurs droits,
- défendre la mémoire du défunt

***Afin de faciliter vos démarches, vous pouvez télécharger le formulaire sur [www.ch-dax.fr](http://www.ch-dax.fr)***

<https://www.ch-dax.fr/votre-sejour/vos-droits-et-devoirs/secret-et-acces-au-dossier-medical>



## Vos données à caractère personnel

Les données recueillies par le centre hospitalier, responsable de traitement, font l'objet de traitements dont la finalité est votre prise en charge. La collecte de ses données est basée sur une obligation légale (code de la santé publique) et sur l'obligation de sauvegarde de vos intérêts vitaux. Des données ou échantillons biologiques peuvent aussi sous réserve d'une non-opposition de votre part être utilisées à des fins de recherche dans le cadre d'une mission d'intérêt public.

38



## Les données collectées peuvent concerner

- ▶ L'identification
- ▶ La vie personnelle ou vie professionnelle
- ▶ Des informations d'ordre économique et financier
- ▶ Des données sensibles, c'est le cas notamment des données de santé
- ▶ La source des données peut être directe ou indirecte (via des réseaux de santé par exemple).



## Les destinataires des données

Les données sont réservées à l'équipe de prise en charge et peuvent être mises à disposition d'une équipe étendue dans le cadre des soins. Vos données peuvent être transmises aux organismes publics dans le cadre légal. Vos données peuvent être transmises à des prestataires externes sous-traitants du centre hospitalier.

Enfin dans le cadre de la recherche elles peuvent être transmises à des organismes scientifiques publics, dans ce cadre vous pouvez à tout moment exercer votre droits d'opposition au traitement.



## Durée de conservation des données

Le dossier médical est conservé conformément au Code de la Santé Publique.

En ce qui concerne la recherche, vos données issues du dossier patient informatisé sont conservées jusqu'à la fin de l'étude puis anonymisées et archivées.

## Vos droits



- ▶ Droit d'accès
- ▶ Droit à l'effacement
- ▶ Droit de rectification et limitation

Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à vos données en cas de décès (cf. [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) pour plus d'informations sur vos droits).

- ▶ Droit d'opposition : toute personne dispose également d'un droit d'opposition pour motif légitime au traitement des données la concernant.

Par ailleurs, il pourra vous être proposé de participer à un protocole de recherche durant votre hospitalisation ou votre consultation. Vous serez alors informé individuellement et spécifiquement et votre accord sera demandé par un consentement. Vous pouvez à tout moment interrompre votre participation sans justification, 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.

## POUR EXERCER VOS DROITS

Vous adresser à :

### Le responsable de traitement

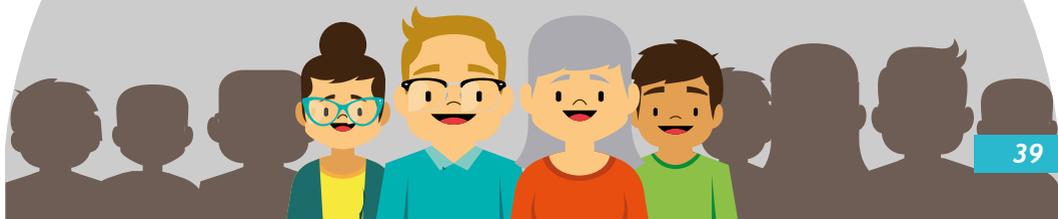
M. le directeur  
Centre Hospitalier Dax-Côte d'Argent  
Bd Yves du Manoir - BP 323 40107 DAX CEDEX  
[sec-direction@ch-dax.fr](mailto:sec-direction@ch-dax.fr)  
05 58 35 67 80

### Le délégué à la protection des données

Groupement Hospitalier de Territoire des Landes  
Centre hospitalier de Mont de Marsan  
40 024 Mont de Marsan Cedex  
[dpo@ght40.fr](mailto:dpo@ght40.fr)  
05 58 05 10 92

**vous pouvez aussi adresser une réclamation en ligne à la CNIL [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)**

# La Commission Des Usagers



39

L'article 183 de la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé prévoit la transformation des Commissions des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge en Commissions Des Usagers dans les établissements de santé.

Cette commission a deux missions essentielles :

- veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches auprès de l'Établissement et, dans ce cadre, recueillir, analyser et traiter les réclamations et plaintes formulées à l'encontre de l'Établissement,
- faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer la qualité d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

## ELLE EST COMPOSÉE DES MEMBRES SUIVANTS

### PRÉSIDENTE :

Marie-Josée HENRARD, représentante des usagers, UDAF

### VICE-PRÉSIDENT :

Dr Bertrand LHEZ, Urgences

### REPRÉSENTANT LÉGAL DE L'ÉTABLISSEMENT :

Aline GILET-CAUBÈRE, Directrice de la Qualité, de la Gestion des Risques et des Relations avec les Usagers, par délégation de M. Stéphane JACOB, Directeur

### MÉDIATEURS MÉDICAUX :

*Titulaire* : Dr Bertrand LHEZ, Urgences

*Suppléant* : Dr Thierry MAYET, Réanimation, Représentant de la CME

### MÉDIATEURS NON MÉDICAUX :

Valérie GRIMAUD, cadre de santé de Médecine Immuno - hématologie

### REPRÉSENTANTS DES USAGERS :

*Titulaires* :

Marie-Josée HENRARD, représentante des usagers, UDAF

Marie-Martine GEORGES, Fédération Alliance

*Suppléants* :

Martine MERLET, représentante de l'association Ligue contre le cancer

Manuel MARTINS, INDECOSA CGT

## AUTRES MEMBRES

Franck DARRICAU, AS, représentant du CTE, suppléant

Françoise BEUCHERIE, Représentante du CSE, suppléant, Technicienne de laboratoire médical

Gaëlle BÉRALDIN, IDE, représentante de la CSIRMT, titulaire

Céline PICOT, IDE, représentante de la CSIRMT, suppléante

Sophie LABARTHE, CSS du Pôle Médecine, représentante du Comité d'éthique

Ginette DUPIN, représentante de l'association ALPAP (invitée permanente)

Arlette VERGEZ, représentante de l'association UNAFAM (invitée permanente)

Dr Maïté BECERRO-HALLARD, PH - Représentante du 3C, titulaire (invitée)

Sophie SAKWA, IDE, représentante du 3C, suppléante (invitée)

Anne-Laure DUGERT, adjoint des cadres, chargée des assurances et contentieux

Aude PAMPHILE, technicienne Qualité, chargée du suivi des réclamations

## POUR TOUTES REMARQUES, RÉCLAMATIONS, VOUS POUVEZ :

Venir compléter le registre des réclamations au secrétariat de direction.

Contacter la Direction Qualité et Gestion des Risques

☎ 05 58 35 66 47

Adresser un courrier à :

M. le Directeur  
du Centre Hospitalier Dax-Côte d'Argent Boulevard Yves du Manoir - BP 323  
40 107 Dax cedex

Pour contacter directement la CDU : [CDU@ch-dax.fr](mailto:CDU@ch-dax.fr)

# DONNEZ VOTRE AVIS SUR VOTRE SÉJOUR

VOTRE APPRECIATION EST ESSENTIELLE  
POUR AMÉLIORER NOS SERVICES



rapide et anonyme



## PROGRESSONS ENSEMBLE



Centre Hospitalier de Dax-Côte d'Argent  
Boulevard Yves du Manoir -BP 323  
40107 DAX Cedex  
☎ 05 58 91 48 48  
[www.ch-dax.fr](http://www.ch-dax.fr)