Livret d'accueil du patient

centre hospitalier de Brive

Vincent DELIVET
Directeur du Centre Hospitalier de Brive

« Notre communauté hospitalière s'attache à faire de l'hôpital un lieu où la solidarité constitue une valeur fondamentale pour vous accueillir et répondre à vos besoins de santé.

Frédéric SOULIER
Maire de Brive et président du Conseil de Surveillance

« Avec humanisme et dévouement, les personnels du Centre Hospitalier de Brive poursuivent sa modernisation, pour améliorer la prise en charge du patient, pour son confort et sa sécurité.

Bienvenue au Centre Hospitalier de Brive

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le Centre Hospitalier de Brive qui vous accueille aujourd'hui met à votre service les compétences de professionnels de santé réunies au sein de ce qui constitue le 2e Pôle de Santé du Limousin.

Certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS), l'Hôpital de Brive assure la continuité et l'égal accès à tous aux soins en proposant une diversité de prises en charge tant sanitaires que médico-sociales.
Au-delà d'un plateau technique en constante évolution et dans un cadre architectural largement rénové, ce sont près de 1 700 personnels hospitaliers qui s'engagent quotidiennement dans les soins et autres activités support de votre hospitalisation, avec la volonté constante d'améliorer la qualité de votre accueil et de garantir la sécurité de votre prise en charge.
Ils ont pour mission de rester à votre écoute afin de répondre à vos attentes tout au long de votre séjour.

Pour faciliter votre séjour à l'hôpital de Brive nous avons conçu le livret du patient afin d'apporter des réponses concrètes à l'ensemble des questions liées à votre hospitalisation, de votre accueil jusqu'à votre sortie.
Nous avons également associé à ce livret, un questionnaire de sortie qui vous permettra de nous communiquer votre ressenti en contribuant par vos remarques et suggestions à l'amélioration de nos prestations.

Enfin, pour répondre à vos préoccupations en matière d'information sur la santé, notre « Maison des Usagers » est lieu dédié à votre écoute et vous accueille dans le hall d'entrée de l'établissement.

Soyez assuré(e) que l'ensemble de notre communauté hospitalière veillera à vous garantir la meilleure prise en charge possible et vous accompagnera tout au long de votre séjour.

Nous vous souhaitons au nom de l'ensemble des personnels du Centre Hospitalier de Brive, un prompt et complet rétablissement.

Vincent DELIVET *Frédéric SOULIER*

Sommaire

Le Centre Hospitalier de Brive

3 Missions, pôles d'activités
6 Organisation, projets
8 Venir à l'hôpital
10 Se repérer

Votre entrée

15 Démarches administratives
16 Situations spécifiques
17 Informations pratiques et conseils

Votre séjour

19 La vie à l'hôpital
20 Les services pratiques
21 Culture et santé
22 Votre entourage
23 Pour vous aider et vous accompagner

La qualité de votre prise en charge

25 Nos professionnels
26 Qualité et gestion des risques
27 Prise en charge de la douleur

Vos droits et vos devoirs

29 Pour le bien être de tous
30 Consignes de sécurité
31 Respect de vos droits
32 Charte du patient
33 Vous avez la parole

Votre sortie

35 Formalités administratives
36 Frais d'hospitalisation
37 Avant de partir/Votre avis est important

Vos informations complémentaires

38 Des associations à votre service
39 Site internet et livrets de services de l'hôpital

Le centre hospitalier de Brive

- Missions
- Pôles d'activités
- Organisation, projets mis en œuvre
- Venir et se repérer

Missions

Implanté au cœur de la ville de Brive, le Centre Hospitalier répond aux missions de service public qui lui sont confiées en assurant l'accueil de toutes les personnes dont l'état de santé requiert des soins. L'enseignement, la recherche, la qualité des soins et la prévention mobilisent également l'ensemble des personnels hospitaliers.

1re maternité de Corrèze

2e pôle de santé du Limousin

En 2014

846 naissances

619 lits d'hospitalisation complète

65 169 patients accueillis en hospitalisation

170 000 consultations externes

32 487 personnes prises en charge par notre service des urgences

Les 8 pôles d'activités
du Centre Hospitalier de Brive : une offre de soins complète

1 Pôle Chirurgie
- Chirurgie Orthopédique
- Chirurgie Viscérale et Digestive
- Chirurgie Urologie
- Chirurgie Vasculaire et Thoracique
- Chirurgie Ophtalmologie - ORL - Stomatologie
- Anesthésie
- Unité Ambulatoire médico-chirurgicale

2 Pôle médecine
- Médecine interne Rhumatologie Maladies infectieuses et tropicales
- Hépato Gastro Entérologie Oncologie digestive Proctologie médico chirurgicale
- Médecine Physique et Réadaptation
- Neurologie
- Pneumologie
- Unité Moyen Séjour (UMS)

3 Pôle cancérologie
- Hospitalisation complète Oncologie Hématologie
- Hospitalisation de jour d'Oncologie Hématologie
- Radiothérapie
- Centre de Coordination en Cancérologie

4 Pôle Femme Mère Enfant*
- Maternité - Gynécologie
- Pédiatrie néonatologie

*** 1re MATERNITÉ DE CORRÈZE**
le service de Gynécologie-Obstétrique du Centre Hospitalier de Brive accueille et prend en charge toutes les femmes dans le cadre de leur grossesse.
Il dispose des moyens, de personnel médical formé et d'une unité de néonatologie pour gérer les cas de grossesses à risques.

Votre santé au cœur de nos compétences

5 Pôle Surveillance Médicale Continue

- Urgences UHCD SMUR*
- Réanimation
- Cardiologie
- Hémodialyse
- Néphrologie

6 Pôle gériatrie

- Médecine gériatrique
- Accueil de jour thérapeutique
- Plateforme de répit : aide aux aidants
- Long Séjour - Résidence Bel Air

7 Pôle Psychiatrie

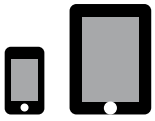
- Psychiatrie Adulte
- Psychiatrie Juvéno-infantile
- Addictologie

8 Pôle fonctions support

- Services de logistique médicale
- Ensemble des services techniques et logistiques
- Ensemble des services administratifs

*** URGENCES/UHCD :**
Les urgences accueillent, prennent en charge et orientent 24 heures sur 24 et 365 jours par an, toute personne présentant une situation d'urgence physique ou psychique.

SMUR :
L'équipe du SMUR se déplace pour prendre en charge des malades ou des victimes en détresse vitale, où qu'elles soient (domicile, voie publique, lieu recevant du public).



+ d'infos sur les services sur www.ch-brive.fr
Équipe médicale, activités, horaires et coordonnées du secrétariat, informations pratiques complémentaires avant votre hospitalisation.

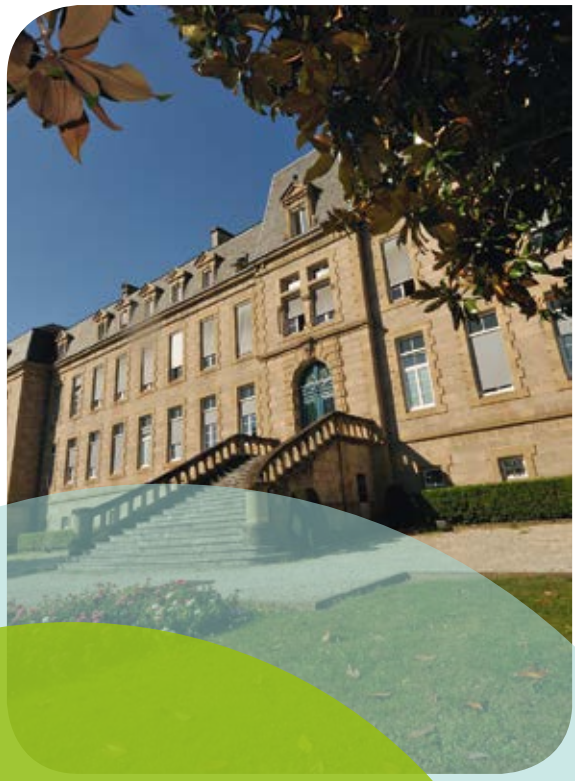
Organisation du Centre Hospitalier de Brive

Afin de mieux répondre aux attentes des professionnels et des usagers, l'administration de l'Hôpital de Brive est faite de manière collégiale. Dirigée par M. Vincent DELIVET, la conduite de l'établissement s'appuie sur les actions et les avis croisés du Conseil de surveillance et du Directoire.

Le Conseil de Surveillance

Présidé par M. Frédéric SOULIER, il est composé de 15 membres (élus locaux, médecins hospitaliers, personnels non médicaux, représentants des usagers), le Conseil se prononce sur la stratégie de l'établissement et exerce un contrôle permanent sur la gestion de l'hôpital.

Le Directoire, instance collégiale, assiste le Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement. Le Directoire est présidé par M. Vincent DELIVET et M. le Dr Jean-Marie LOUSTAU en sa qualité de vice président. Lieu d'échange des points de vue médicaux, soignants et gestionnaires, le Directoire veille à la cohérence des projets en lien avec l'ensemble du projet d'établissement.



+ d'infos sur www.ch-brive.fr (Valeurs et engagements, compétences et organisation…)

Votre santé au cœur de nos compétences

Depuis plusieurs années, notre établissement s'est engagé dans une profonde restructuration de son site, un plan d'investissement soutenu a permis à cet égard de nombreux aménagements, constructions et nouvelles dotations en matériel médical de pointe. Les différents projets mis en œuvre par le Centre Hospitalier de Brive témoignent de notre vision de l'hôpital de demain centrée sur l'efficience et l'excellence de la prise en charge de nos patients.

Projets mis en œuvre par l'hôpital

Projet de l'établissement 2013-2017

Les professionnels de l'hôpital de Brive se mobilisent au service du patient : bientraitance, prise en charge de la douleur, démarche éthique dans les pratiques professionnelles, permettre aux patients d'être acteurs de leur santé, accompagnement de la fin de vie dans le respect de la dignité des personnes.

Extension du service Oncologie

Très attendue des professionnels, des patients et de leurs familles, cette extension porte le nombre de chambres à 30 ; chacune des chambres disposant dorénavant d'un lit pour un accompagnant.
Le Pôle Cancérologie s'est également doté d'un 3e accélérateur de particules pour les traitements en radiothérapie, avec la volonté d'être un pôle d'excellence.

Prise en charge des personnes âgées : une réorganisation de la filière et des locaux neufs en 2016

Depuis 2011, le Centre Hospitalier de Brive a réorganisé l'ensemble du Pôle Gériatrie : accueil de jour au court et moyen séjour, espaces dédiés aux patients atteints de la maladie d'Alzheimer, prises en charge innovantes en matière d'altération des capacités psychologiques et fonctionnelles.
Les nouveaux locaux qui regrouperont l'ensemble de ces prises en charge sont en cours de construction, le long du Bd Dr Verlhac ; ils proposeront 103 lits dans différents types de prise en charge, des locaux de consultations, un accueil de jour, de l'hospitalisation de jour... ils seront mis en service dans le courant de l'année 2016.

Réanimation et surveillance médicale continue : un objectif majeur pour 2017

Le service de réanimation investira de nouveaux locaux sur le site principal dès 2017 pour une prise en charge optimale des patients les plus lourds. Équipé actuellement de 14 lits, il comprendra 12 lits supplémentaires de surveillance médicale continue.

+ d'infos sur www.ch-brive.fr (Actualités et projets d'établissements...)

Venir à l'hôpital

Nous situer

Centre Hospitalier de Brive
Bd du Docteur Verlhac
19312 Brive-la-Gaillarde
Standard :
05 55 92 60 00 - 7j/7 - 24 h/24

Venir en bus

La navette vous amène gratuitement à la Gare SNCF, au centre-ville et au Centre Hospitalier !

Vous avez dorénavant la possibilité de vous garer au parking des 3 provinces ou au parking de la caserne brune (parking gratuit), afin de prendre la navette qui vous amènera jusqu'au Centre Hospitalier de Brive.
Du lundi au samedi de 7 h 10 à 19 h 30 (hors jours fériés).
Départ toutes les 20 minutes.

Plus d'information sur www.libeo-brive.fr

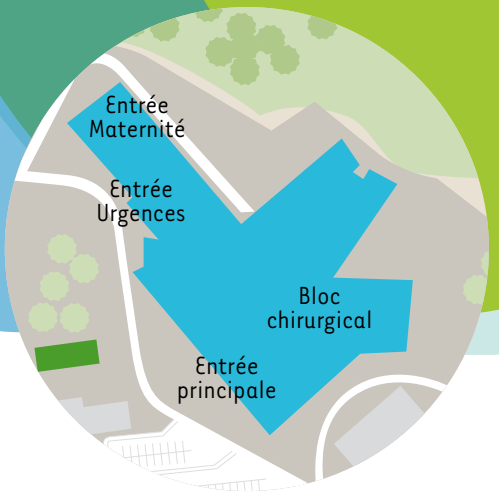
1. Bâtiment principal
2. Urgences
3. Maternité
4. Bâtiment d'oncologie
5. Services administratifs
6. Médecine physique et rééducation fonctionnelle
7. Dialyse
8. Hôpital Psychiatrique H. Laborit
9. Résidence Bel Air

Se garer…

3 parkings visiteurs sont à votre disposition (voir plan ci-contre)

Se repérer dans l'hôpital : le bâtiment principal

11e étage	**Pédiatrie**
10e étage	**Médecine interne/maladies infectieuses** **Rhumatologie** **Dermatologie** **Dispensaire**
9e étage	**Gastro-entérologie** **Neurologie - EEG**
8e étage	**Pneumologie - Consultation tabacologie** **Néphrologie**
7e étage	**Gériatrie : consultations, hospitalisation**
6e étage	**Chirurgie urologique** **Chirurgie digestive** **Spécialités chirurgicales (ORL, ophtalmologie, stomatologie)** **Unité d'hospitalisation ambulatoire**
5e étage	**Chirurgie vasculaire** **Chirurgie orthopédique**
4e étage	**Cardiologie et soins intensifs de cardiologie**
3e étage	**Service social** **Laboratoire** **Diététique : consultations** **Consultations et explorations fonctionnelles cardiaques et vasculaires** **Service technique et service biomédical** **Accès pharmacie, stérilisation, moyen séjour, Médecine physique et réadaptation**
2e étage	**Radiologie - Scanner - IRM - Échographie** **Réanimation** **Bloc opératoire** **Urologie : consultations** **Accès maternité et gynécologie**
1e étage	**Bureau des admissions** **Consultations : chirurgie vasculaire, chirurgie digestive, chirurgie orthopédique, anesthésie, douleur, néphrologie, neurochirurgie, spécialités chirurgicales (ORL, ophtalmologie, stomatologie, cabinet dentaire)** **accès urgences et service dialyse**
RDC	**Accueil - Standard**



Entrée principale

Accueil, standard.

Maternité Gynécologie

Le service dispose d'une entrée identifiée sur la partie nord de l'établissement, au-dessus de l'entrée des urgences.

Urgences/SMUR

2 accès :
- un accès direct par l'entrée Nord
- un autre accès est possible par l'entrée principale : prendre l'ascenseur ou l'escalier jusqu'au 1er étage ; en sortant de l'ascenseur suivre la signalétique.

+ infos sur les services, se rendre dans les services, coordonnées des secrétariats, documents utiles à télécharger…
www.ch-brive.fr (rubrique les Services)

Se repérer dans l'hôpital : les autres bâtiments

Site Henri Laborit

Le Centre Hospitalier Psychiatrique situé à proximité de l'hôpital central accueille les patients à partir de 16 ans ayant besoin d'une évaluation et de soins psychiatriques.

Il comprend :

- Un service d'Accueil de Courte Durée (SACD)
- Des unité d'Hospitalisation Institutionnelle (UHI)
- Un service de Soins Intensifs Psychiatrie (SSIP)
- Des ateliers thérapeutiques

Accès par l'accueil, au secrétariat qui préviendra le service de votre présence. Pas de visite en chambre (sauf sur avis médical). Horaires des visites : 14 h 30 – 18 h 30

Bâtiment oncologie

Le bâtiment d'oncologie est un pavillon annexe situé à proximité du bâtiment principal, face au service des urgences.

En rez-de-chaussée :

- Accueil et consultations
- Hôpital de jour
- Radiothérapie

Horaires des visites : 8 h 30 à 19 h 10

Au 1er étage:

- Hospitalisation complète

(accès par l'escalier ou l'ascenseur)

Site Résidence Bel Air

Située sur les hauteurs de l'hôpital, la résidence Bel Air est un lieu de vie en accueil de jour thérapeutique et long séjour des personnes en situation de dépendance.

Composée de 47 lits d'EHPAD et de 33 lits en Unité de Soins Longue Durée (USLD), la Résidence Bel Air a pour mission d'accompagner les personnes fragiles dans leur vie quotidienne et de répondre le plus globalement possible à leurs besoins en tenant compte de leur niveau d'autonomie et de capacités.

Visites libres.

Institut de Formation Soins Infirmiers

L'Institut de formation de Brive développe les missions suivantes :

- Formation initiale des infirmiers
- Formation initiale des aides soignants
- Formation continue auprès des personnels des secteurs sanitaires et sociaux

Retrouvez plus d'informations sur le site : www.ifsibrive.fr

+ d'infos sur les services, se rendre dans les services, coordonnées des secrétariats, documents utiles à télécharger… www.ch-brive.fr (rubrique les Services)

Votre entrée

- Démarches administratives
- Situations spécifiques
- Informations pratiques et conseils

Démarches administratives

Vous allez être hospitalisé(e) ? Vous devez constituer votre dossier d'admission avant de vous rendre dans le service de soins prévu. Si votre hospitalisation est prévue à la suite d'une consultation, vous pouvez vous présenter directement au Bureau des Admissions pour constituer en avance votre dossier et éviter ainsi toute attente le jour de l'hospitalisation.

Le Bureau des Admissions

Situé au 1er étage par le hall d'entrée, il vous reçoit du lundi au samedi de 8 h à 17 h.
D'autres antennes d'admissions sont à votre disposition : aux Urgences, en Oncologie, au service Radiologie, au service Maternité Gynécologie et au service de Médecine Physique et Réadaptation.

Pour consulter et mettre à jour vos droits, 5 bornes vitale sont à votre disposition :
- Une au Bureau des Admissions
- Une aux Urgences
- Une en Oncologie
- Une en Maternité
- Une en Psychiatrie

Les pièces à fournir

Hormis en cas d'urgence, vous devez vous présenter au Bureau des Admissions muni(e) des documents suivants :

Dans tous les cas :
- Vos pièces d'identité (CNI, passeport, carte de séjour, livret de famille)
- Un certificat médical attestant de la nécessité de votre hospitalisation

Si vous êtes assuré social :
- Votre carte vitale
- En service de maternité : en plus de la carte vitale, votre livret de famille s'il existe ou à défaut, la carte d'identité des 2 parents ou carte de séjour.

Si vous êtes mutualiste :
Votre carte d'affiliation et la prise en charge délivrée par votre mutuelle et votre compagnie d'assurance.

Si vous êtes bénéficiaires de la CMU (Couverture Maladie Universelle) :
Votre carte vitale et l'attestation de la CMU

Si vous êtes pensionné ou victime de guerre :
Votre carnet de soins

Si vous êtes victime d'un accident du travail :
La déclaration d'accident que doit vous remettre votre employeur après l'avoir remplie.

Si vous êtes un patient étranger de la communauté européenne :
La carte européenne et les formulaires E 111 ou E 112

Si vous n'êtes bénéficiaire d'aucun régime d'assurance :
Il vous faut régler les frais d'hospitalisation, dans ce cas le versement d'une provision vous sera demandé lors de votre admission OU vous pouvez déposer une demande de CMU auprès de nos services d'admission ou de notre service social.

IF YOU DON'T SPEAK FRENCH, YOU CAN ASK AN INTERPRETER.

Situations spécifiques

Hospitalisation en urgence

En cas d'urgence, vous serez directement conduit(e) au Service d'Accueil et d'Urgences pour y recevoir les soins de première nécessité avant d'être hospitalisé(e) ou de retourner à votre domicile.
Vous devrez présenter tous les documents relatifs à votre couverture sociale.
À titre exceptionnel, ces formalités pourront être accomplies ultérieurement.

Psychiatrie

Si vous êtes hospitalisé(e) en psychiatrie, vos droits et vos obligations ainsi que les conditions d'hospitalisation sont régis par les articles L.3211.1 et suivants du Code de la Santé Publique.
3 modes d'hospitalisation :

- **Soins Libre (SL) :** la personne est hospitalisée en libre lorsqu'elle est consentante aux soins.
- **Soins à la demande d'un tiers (SDT):** A la demande d'une tierce personne (tel un membre de la famille) et sur indication de mise en danger de la personne. Cette demande doit être appuyée par le certificat médical d'un médecin extérieur au Centre hospitalier et, sauf procédure d'urgence, confirmée par celui d'un médecin de l'établissement.
- **Soins à la demande du Représentant de l'État (SDRE) :** à l'initiative des pouvoirs publics, sur indication de trouble de l'ordre public, de mise en danger de la personne et/ou de son entourage.

Voies de recours : les personnes hospitalisées en Psychiatrie disposent de droits fondamentaux énoncés par la loi du 27 juin 1990.

Hospitalisation de patients mineurs et majeurs protégés

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient au détenteur de l'autorité parentale.
>> Voir rubrique *Vos droits et devoirs.*

Activité libérale

Certains praticiens exercent une activité libérale au sein de l'établissement.
Celle-ci est autorisée par la loi du 21 décembre 1970 et les décrets du 25 novembre 1987.
Si vous choisissez d'être hospitalisé(e) dans le cadre du secteur privé, votre accord doit être formellement stipulé par écrit.
>> Voir rubrique *Frais d'hospitalisation*

Anonymat

Votre présence à l'hôpital peut ne pas être divulguée si vous le souhaitez.
Faites-en la demande lors de votre admission.

Informations pratiques et Conseils

Désigner une personne de confiance

Vous pouvez désigner dès votre admission, par écrit, une personne de votre entourage pour vous accompagner tout au long des soins et décisions à prendre.
Considérée par l'hôpital comme votre « personne de confiance », elle sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.
Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.
Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Pour en savoir + sur la personne de confiance : une fiche informative est à votre disposition au Secrétariat de la Direction des Usagers de la Qualité et des Affaires Générales, au Bureau des Admissions ainsi que dans tous les services de soins.

Vos effets personnels

Pensez à préparer votre linge : vêtement de nuit, robe de chambre, pantoufles, sous-vêtements, serviettes, gants de toilettes... et organisez-vous avec vos proches pour qu'ils en assurent l'entretien.
N'oubliez pas votre nécessaire de toilette : savon, dentifrice, brosse à dents, peigne, rasoir...
En cas d'hospitalisation d'urgence, l'hôpital vous fournira le linge de première nécessité.
Concernant les objets strictement personnels comme les lunettes, les prothèses dentaires, auditives, oculaires... une attention particulière devra y être portée tant par vous-même que par le personnel hospitalier.

Objets de valeur

Ne conservez pas sur vous une importante somme d'argent ou des objets précieux : le Centre Hospitalier n'est responsable que des objets et valeurs qui lui ont été remis.
Informez-vous, lors de votre admission, auprès du cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e) : il vous indiquera la démarche à suivre et vous remettra un récépissé de dépôt.
Les biens personnels et objets conservés en chambre restent sous votre entière responsabilité.

Votre séjour

- La vie à l'hôpital
- Les services pratiques
- Culture et santé
- Votre entourage
- Aide et accompagnement

La vie à l'hôpital…

Équipement des chambres, services et activités culturelles : nous veillons à votre confort et à votre sérénité durant tout votre séjour.

Les chambres

En fonction du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e), votre chambre dispose d'1 ou 2 lits. Toutes nos chambres sont dotées d'équipements techniques et de confort.
Selon les disponibilités du service, vous pouvez disposer d'une chambre particulière.
>> Voir rubrique *Frais d'hospitalisation*

Les repas

L'hôpital de Brive vous propose quotidiennement un choix de menus de qualité, adaptés à votre santé. Notre établissement accorde une grande importance à la confection des repas, car ils font partie intégrante des soins. Un service de diététique veille au bon équilibre de l'alimentation et prend en charge les régimes prescrits par les médecins.

Les repas vous seront servis aux heures suivantes :
- Petit-déjeuner : à partir de 7 h 30
- Déjeuner : à partir de 12 h 00
- Dîner : à partir de 18 h 30

CLAN : Comité de Liaison Alimentation Nutrition
En support de la prestation alimentaire, cette instance regroupe des professionnels médicaux, paramédicaux, diététiciennes, responsables des cuisines, de la logistique et des achats.
Sa fonction est de conseiller, d'améliorer les pratiques existantes dans toutes les actions qui touchent de près ou de loin à l'alimentation.
Le CLAN peut être saisi pour tout problème lié à la nutrition des patients sur le Centre Hospitalier de Brive.

Les services pratiques

La télévision

Toutes les chambres sont équipées de télévision numérique avec télécommande. Plusieurs bouquets de chaînes sont à votre disposition. Vous pouvez en faire la demande lors de votre pré-admission/admission et pour connaître les modalités de fonctionnement et les tarifs, vous trouverez une notice à votre chevet.

Pour plus de renseignements composez le 19 directement depuis le poste de votre chambre ou rendez-vous au Relais H situé dans le hall du bâtiment central.

Le téléphone

Vous pouvez disposer dans votre chambre d'une ligne téléphonique directe 24 h/24 pour passer et recevoir vos appels. Vous trouverez une notice d'informations à votre chevet pour connaître les modalités de fonctionnement et les tarifs des communications.

Le courrier

Le vaguemestre de l'établissement assure la distribution du courrier et des mandats. Vous pouvez expédier votre courrier en le remettant au secrétariat du service dans lequel vous êtes hospitalisé ou en le déposant directement dans la boîte située en face des ascenseurs dans le hall d'entrée.

Lecture et radio

Une fois par semaine le lundi, la bibliothèque vous propose un choix de livres et de revues ainsi que des postes radio.

Guichet bancaire

Vous pouvez retirer de l'argent au guichet situé dans le hall d'entrée à gauche, face à l'ascenseur.

La boutique Relais H

Presse, confiserie, sandwicherie, cadeaux... Située dans le hall principal de l'établissement, elle ouvre :

- Du lundi au vendredi de 8 h à 18 h 30
- Le samedi de 10 h à 18 h
- Le dimanche et jours fériés de 12 h à 18 h

Distributeurs de boissons

Plusieurs distributeurs de boissons sont à disposition dans le hall d'entrée, les services des urgences, d'oncologie et de psychiatrie.

Culture et santé

L'hôpital autrement

Source d'équilibre intérieur et d'ouverture au monde, elle aide les patients à garder un lien avec la vie sociale, à rompre l'isolement et contribue à leur rétablissement. Au Centre Hospitalier de Brive, la culture à l'hôpital se concrétise par des animations contes, des lectures au chevet du patient, des binômes musicaux et clowns. La danse et le cirque sont aussi présents en pédopsychiatrie.

Atelier Théâtre

avec les patients de Psychiatrie adultes.
Ces ateliers permettent aux patients de mettre en scène une aventure théâtrale qui aboutit à plusieurs représentations dans la cité, sous forme d'une petite tournée.

Ateliers Contes

sur les sites d'hémodialyse et de Bel air, contes, nouvelles, poésies et histoires sont lus aux patients de façon individuelle et collective. Ces ateliers sont régulièrement suivis de collations conviviales.

Ateliers musicaux animés

par l'association Polysson sur le site de Bel Air.
C'est un temps musical pour les résidents du long séjour sur le site de Bel Air.
Ces moments privilégiés auxquels les familles sont conviées sont menés dans les espaces collectifs, ou si besoin, auprès du résident dans sa chambre.

Votre entourage

Parents et amis, votre venue est essentielle à la convalescence de nos patients hospitalisés, vos visites sont donc les bienvenues...

Les visites

Elles sont autorisées à partir de 14 h et jusqu'à 21 h. Cependant, dans certains services de soins des horaires spécifiques ont été mis en place pour le bien-être des patients. Renseignez-vous auprès de notre service accueil ou directement dans le service concerné.
Des distributeurs de solution hydroalcoolique sont en libre accès à l'entrée de chaque chambre pour vous permettre de vous désinfecter les mains chaque fois que vous entrez dans la chambre d'un patient.

Conformément au Code de la Santé Publique et au règlement du Centre Hospitalier de Brive, **l'apport de toutes nourritures et boissons, alcoolisées ou non, est proscrit** dans l'intérêt du patient et dans le respect de son régime alimentaire.

Quelques règles à respecter dans l'intérêt des patients :

- Respecter les horaires et le repos de chacun
- Observer les consignes d'hygiène
- Quitter la chambre lors des soins
- Ne pas apporter de plantes en pot, nourritures, boissons
- Les animaux sont interdits à l'exception des chiens d'aveugles

Les accompagnants

Si votre état de santé le justifie et dans la mesure de nos capacités d'hébergement, le médecin peut autoriser un membre de votre famille à passer la nuit avec vous. Les accompagnants peuvent déjeuner au restaurant du personnel, situé au rez-de-chaussée de 11 h 30 à 14 h du lundi au dimanche.

L'hébergement des familles de malades hospitalisés

Pour faciliter l'hébergement des familles de patients hospitalisés, le Centre Hospitalier de Brive a signé une convention avec le Foyer des Jeunes Travailleurs situé au 32, rue Clément Ader à Brive.

TARIFS 2014 :
- Chambre individuelle (petit-déjeuner compris) : 25 €/nuit
- Chambre double (petit-déjeuner compris) : 35 €/nuit

Service Social

Situé au 3e étage de notre établissement, notre Service Social vous conseille dans toutes vos démarches administratives au moment de votre hospitalisation. Si vous rencontrez la moindre difficulté, vous pouvez demander assistance et renseignements auprès du cadre de santé.

• PASS (Permanence d'Accès Aux Soins de Santé)
Si vous ne bénéficiez pas d'une couverture sociale au moment de votre hospitalisation, vous pouvez rencontrer l'assistance sociale de la PASS au Service Social de l'hôpital (3e étage). Elle vous aidera à régulariser votre situation et vos droits.
Le bureau des admissions peut également vous renseigner.

Associations

• LE CISS LIMOUSIN
(Collectif Inter associatif Sur la Santé).
Il s'agit d'une instance au service des usagers du système de santé. Il regroupe une quarantaine d'associations régionales qu'il représente au sein des établissements de santé. Présent au Centre Hospitalier de Brive, le CISS siège au sein de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge.
Tél. : 05 40 16 12 06.

• LA MAISON DES USAGERS
C'est un lieu d'informations et d'écoute pour les patients et leurs proches. Située dans le hall d'accueil du Centre Hospitalier, la Maison des Usagers accueille les permanences d'associations comme la Ligue contre le cancer, la FNATH, l'APLC, Meli Melo…
Des bénévoles répondent aux questions que vous pouvez vous poser au cours de votre prise en charge ou de votre parcours de soins… Sur place, des ressources documentaires sont également disponibles ainsi qu'un accès internet pour aller plus loin dans les recherches.
Tél. : 05 55 92 85 21

Pour vous aider et vous accompagner

Caisse Primaire d'Assurance Maladie

Un délégué de la CPAM est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches, chaque jeudi de 14 h à 16 h au Bureau des Admissions.

Vie spirituelle

Plusieurs confessions sont représentées à l'hôpital. Les Ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite. Une liste est à votre disposition dans chaque service d'hospitalisation.
Quelles que soient vos convictions, l'équipe d'aumônerie catholique présente à l'hôpital est à votre écoute pour une visite, un soutien, un accompagnement. Une chapelle est également à votre disposition. Une permanence y est assurée les mardis, mercredi et vendredi matin de 9 h à 12 h. Vous pouvez contacter l'aumônerie en composant le 7040 (en interne) ou en passant par le standard.

Interprétariat

Pour les patients étrangers : la liste des interprètes est disponible dans les services d'hospitalisation.

IF YOU DON'T SPEAK FRENCH, YOU CAN ASK AN INTERPRETER.

La qualite de votre prise en charge

- Les professionnels
- Qualité et gestion des risques
- Le traitement de la douleur

Nos professionnels

Tous nos personnels sont mobilisés au quotidien pour vous accompagner et vous aider à vivre au mieux votre hospitalisation.
Ils veillent sur votre santé et sur votre bien-être, n'hésitez pas à faire appel à eux.

Les personnels logistiques et techniques

Le Centre Hospitalier regroupe de nombreux métiers dans les secteurs techniques et logistiques indispensables au bon fonctionnement de la structure et qui concourent également à la prise en charge des patients.
Ces professionnels de formation ouvriers qualifiés, techniques et agents des services hospitaliers appartiennent aux professions d'électriciens, plombiers, chauffagistes, peintres, menuisiers, serruriers... mais encore cuisiniers, chauffeurs, ou bien magasiniers, agents d'entretien des locaux et bien d'autres professions incontournables.

Les médecins

Chefs de service, praticiens hospitaliers, internes, ils sont responsables de votre prise en charge médicale, du diagnostic du traitement et du suivi prescrivant les examens nécessaires.

Les personnels paramédicaux

Cadres de santé, infirmières, aides-soignantes, psychologues, assistants sociaux, kinésithérapeutes... sont à votre écoute et vous conseillent pour votre santé.

Les personnels administratifs

L'organisation administrative de l'établissement et la gestion qui en découle impliquent que des équipes de professionnels formés aux différentes techniques de gestion soient présentes au sein de notre structure dans les différentes directions fonctionnelles : direction générale, direction des finances, direction des ressources humaines, direction des soins, direction de la qualité et des usagers, direction des achats et des travaux, direction de systèmes d'information.

Les professionnels peuvent être accompagnés par des élèves infirmiers ou étudiants en médecine.
Ces étudiants, qui seront de futurs professionnels de Santé peuvent vous dispenser des soins sous le contrôle des médecins et soignants.

Qualité et gestion des risques

*Le Centre Hospitalier de Brive s'est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Les objectifs sont de pouvoir vous assurer des soins, une prise en charge et une prestation de qualité.**

Le Centre Hospitalier de Brive s'inscrit dans les processus d'évaluation de la Haute Autorité de Santé ; vous pouvez consulter ses résultats d'évaluation : voir la fiche "Indicateurs de Qualité" ci-jointe ou consultez les sites dédiés : www.has-sante.fr ou scopsante.fr

Comment le Centre Hospitalier de Brive vous protège ?

La lutte contre les infections nosocomiales

Les infections nosocomiales sont des infections contractées dans les établissements de soins. Elles sont en nette diminution à l'hôpital de Brive (8,85 infections pour 100 patients hospitalisés en 1996 contre 4,96 en 2001 et 4,13 en 2006).

La lutte contre les infections nosocomiales passe par le respect des règles d'hygiène propres au milieu hospitalier, c'est-à-dire : l'hygiène des mains, l'asepsie lors des soins, la maîtrise de la qualité de l'environnement.

Consultez la fiche *Hygiène* jointe à ce livret.

Sécurité transfusionnelle

Depuis 1998, de nombreuses lois encadrent la production et la prescription des produits sanguins, ainsi que la surveillance des malades transfusés. La sélection des donneurs, les conditions de préparation et de conservation du sang ont permis de diminuer le risque transfusionnel. Au sein de notre Centre Hospitalier, le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance veille en permanence à la sécurité de la transfusion des malades : mise en place de procédures, formation continue des soignants.

Sécurité de l'identité

Le Centre Hospitalier de Brive poursuit une politique d'identitovigilance. De multiples professionnels (accueil, hospitalisation, laboratoire, radiologie...) s'occupent de vous et doivent s'assurer de votre identité.

Dans ce cadre, il vous sera demandé non seulement de nous fournir une pièce d'identité à l'admission mais aussi de confirmer votre identité (nom, nom de naissance, prénom, date de naissance) tout au long de votre prise en charge.

* Votre participation au travers du questionnaire de sortie contribue à définir notre politique qualité et à améliorer les services apportés aux patients.

Luttons ensemble contre la douleur

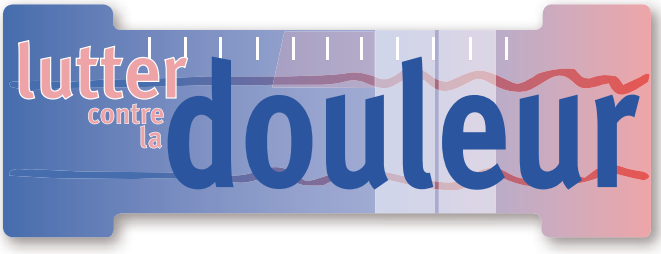
La douleur n'est pas une fatalité, on peut la prévenir et la traiter du mieux possible.
Au Centre Hospitalier de Brive, les équipes soignantes et médicales s'engagent à prendre en charge votre douleur durant votre hospitalisation.

Les soins palliatifs

Au Centre Hospitalier de Brive les soins palliatifs sont délivrés par une équipe multidisciplinaire, dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale. Ils ont pour but de préserver la meilleure qualité de vie possible jusqu'à la mort.
Ils permettent de soulager la douleur, d'apaiser la souffrance psychique, de sauvegarder la dignité de la personne malade et de soutenir son entourage.

Votre participation est essentielle dans le traitement de la douleur

Vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut et ne doit se mettre à votre place. Plus vous donnerez d'informations à l'équipe soignante sur votre douleur et mieux elle sera en mesure de vous aider.



Vos droits et vos devoirs...

- Sécurité et bien être de tous
- Les consignes de sécurité
- Le respect de vos droits
- La charte du patient hospitalisé
- Vous avez la parole

Pour la sécurité et le bien être de tous...

L'hôpital est un lieu de vie dédié à votre santé, merci de respecter toutes les règles et consignes qui vous seront communiquées par les services.

Il est interdit de fumer (y compris la cigarette électronique), d'introduire de l'alcool ou des substances illicites dans l'enceinte de l'établissement (loi du 25 juillet 2006)

N'utilisez pas de téléphones portables dans l'enceinte de notre établissement, ceux-ci peuvent entraîner des interférences graves avec le fonctionnement de nos appareils.

Veillez au repos des autres patients (radio, TV, lumières...).

Restez courtois avec le personnel et les autres usagers.

Respectez les heures de visites préconisées par les services ; ainsi que les horaires établis (soins, repas...).

Les consignes de sécurité

En cas d'incendie...

Si un incendie se déclare dans votre chambre :
Prévenez immédiatement le personnel ou le Service de Sécurité.

En cas d'incendie hors de votre chambre :
Fermez portes et fenêtres, calfeutrez votre porte. Restez dans votre chambre en attendant l'ordre d'évacuation.

Gardez toujours votre calme
Suivez les consignes affichées dans votre chambre. Respectez les ordres donnés par le personnel ou le Service de Sécurité qui vous guidera si nécessaire vers les issues de secours.

N° d'appel du Service de Sécurité : 7018
ou
05 55 92 62 02

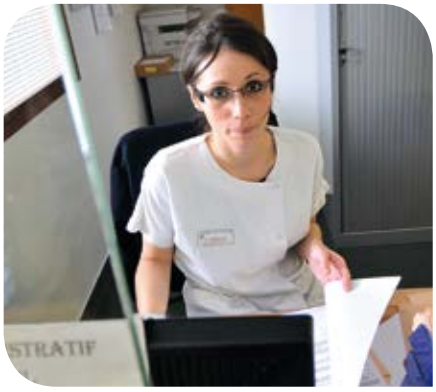
Surveillance vidéo

Dans le souci d'assurer votre sécurité, l'accès aux locaux du Centre Hospitalier est contrôlé par un système de vidéosurveillance (Art L223-1 à L223-9 et L251-1 à L255-1).
Pour toute information relative au droit d'accès aux images, s'adresser au responsable du Service Sécurité de l'établissement : 05 55 92 60 00

Nous veillons au respect de vos droits

Dossier patient

Un dossier médical comportant toutes les informations de santé vous concernant est constitué au sein de notre établissement. Retrouvez la liste précise des pièces comprises dans votre dossier médical sur le site internet de l'hôpital. Il est possible d'accéder à ces informations en en faisant la demande auprès du Secrétariat de Direction des Usagers de la Qualité et des Affaires Générales 05 55 88 85 08.
La consultation sur place est gratuite ; si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie de votre dossier, les frais de reproduction seront à votre charge.



Droit à l'information

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé afin de vous permettre de prendre librement avec le médecin les décisions concernant votre santé. Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic sera respectée sauf si des tiers sont exposés à des risques de transmission.
À votre demande il ne sera donné aucune information sur votre état de santé à un proche ou membre de votre famille, hors désignation d'une personne de confiance.

Informatique et libertés

Les informations administratives vous concernant font l'objet d'un enregistrement informatique. Le Centre Hospitalier de Brive garantit la confidentialité et la protection de ces données. Vous avez le droit de demander au Bureau des Admissions, la lecture de ces informations pour en vérifier l'exactitude.

Prélèvements et dons d'organes

Les greffes d'organe et de tissus permettent de sauver des vies. Le Centre Hospitalier de Brive est autorisé à pratiquer sur une personne décédée des prélèvements d'organes et de tissus en vue de transplantation et de greffe et ce, dès lors qu'elle n'a pas fait connaître de son vivant son opposition au prélèvement. Si vous êtes favorable au don, dites-le à votre famille ou à votre entourage. Si vous êtes opposé(e) au don, demandez votre inscription sur le Registre National des Refus. Une documentation complète est disponible auprès des services de soins : 05 55 92 66 48

Le Don de son corps à la Science est un acte volontaire régi par l'article R.363-10 des collectivités locales : vous devez faire connaître votre décision et avoir constitué un dossier complet de votre vivant. Pour toute information complémentaire, veuillez vous rapprocher de la faculté de médecine la plus proche de chez vous.

Le CISS Limousin (Collectif Inter associatif Sur la Santé)

Le CISS est une instance au service des usagers du système de santé. Il regroupe une quarantaine d'associations régionales qu'il représente au sein des établissements de santé. Présent au Centre Hospitalier de Brive, le CISS siège au sein de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge.
Tél : 05 40 16 12 06

La charte de la personne hospitalisée

Du 2 mars 2006
Le document intégral est disponible sur le site www.sante-gouv.fr

1 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.

2 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.

3 **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.

4 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.

5 **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.

6 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.

7 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.

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

9 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.

10 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.

11 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.

Vous avez la parole

Recueil du consentement

« Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne… ce consentement peut être retiré à tout moment ». Loi du 6 août 2004 article L 111-4

Les mineurs hospitalisés et les majeurs protégés

Dans l'extrême urgence : le médecin donne les soins nécessaires au mineur, le procureur et le représentant légal en sont rapidement informés.

Dans l'urgence : l'autorisation du représentant subsiste, en cas de refus ou d'impossibilité de consentement, le procureur est informé et met en place la procédure avisée.

Quand il n'y a pas d'urgence : l'admission du mineur est prononcée à la demande du père et de la mère, du tuteur légal ou de l'autorité judiciaire (décret du 14 janvier 1974).

La personne majeure protégée participe à la prise de décisions concernant sa santé en donnant son consentement libre et éclairé après avoir reçu les informations et préconisations requises qui devront être adaptées à ses facultés de discernement. Toutefois le représentant légal devra être prévenu afin de donner également son accord. Le tuteur, dans le cadre de la tutelle, exerce conjointement le droit à l'information.

En cas d'urgence ou si l'état de santé du majeur protégé rend nécessaire une intervention thérapeutique, le médecin sera en mesure de prodiguer les soins appropriés.

Directives anticipées

Toute personne majeure peut si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Une fiche informative sur les directives anticipées est à votre disposition au Bureau des Admissions ainsi que dans tous les services de soins.

Une réclamation ?

En cas de réclamation ou plaintes, vous pouvez vous adresser directement au responsable du service concerné, vous pouvez dans un 2e temps consigner votre réclamation par écrit en vous rendant directement à la Direction des Usagers ou adresser directement votre courrier au Directeur de l'établissement.

Une fiche informative est à votre disposition au Secrétariat de la Direction des Usagers de la Qualité et des Affaires Générales.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) des soins que vous avez reçus, que vous êtes victime d'un accident médical, d'une affection iatrogène ou d'une infection nosocomiale, vous pouvez saisir la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CCI).

La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) a quant à elle pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches.

Elle recommande des mesures à l'Établissement afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Elle s'appuie, en particulier, sur toutes vos remarques, réclamations, plaintes, éloges, ou propositions : c'est pourquoi, il est très important de nous faire part de votre avis.

En savoir plus : contactez la Direction des Usagers de la Qualité et des Affaires Générales (05 55 88 85 08).

Dans un souci d'amélioration de nos prestations, nous vous invitons à nous faire part de votre appréciation quant à la qualité de votre prise en charge en renseignant le questionnaire de satisfaction.

>> Voir rubrique *Votre sortie*

Votre sortie

- Les formalités administratives
- Cas particuliers
- Les frais d'hospitalisation
- Vos avis est important

Les formalités administratives

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin, vous devez vous rendre au Bureau des Admissions afin de compléter votre dossier et régler le cas échéant, le ticket modérateur (les 20 % restant à votre charge), le forfait journalier, le forfait acte lourd et toute autre prestation donnant lieu à paiement.
Sur votre demande, le Bureau des Admissions vous remettra personnellement un bulletin de situation, exigé par les organismes de Sécurité Sociale, Mutuelle ou employeur.
›› *voir Frais d'hospitalisation*

Modes de transport

Si votre état de santé l'exige, le transport peut être effectué par ambulance ou Transport Assis Professionnalisé (TAP) sur prescription médicale uniquement. Vous avez le choix de l'entreprise de transport : si vous le souhaitez, le service se chargera d'organiser votre transport.

Situations spécifiques

Sortie des enfants

Les enfants mineurs ne peuvent être confiés qu'à leur mère, leur père, tuteur, ou tierce personne expressément autorisée par ceux-ci.

Sortie/permissions

Vous pouvez quitter l'Établissement pour une permission d'une durée maximale de 48 heures, après autorisation du médecin du service.

Sortie contre avis médical

Nul ne peut vous retenir à l'hôpital contre votre volonté. Il vous est donc possible de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin (ou contre l'avis de celui-ci). Il vous faudra alors signer une décharge dégageant l'hôpital de toute responsabilité et reconnaissant que vous avez été informé(e) des risques encourus. Vous devez néanmoins vous conformer aux formalités administratives concernant la sortie.

Pour continuer à vous soigner après votre sortie…

La pharmacie du Centre Hospitalier délivre des médicaments réservés à l'usage hospitalier, non disponibles en officine de ville.
L'accès à ce service se fait à partir du 3e étage du bâtiment principal. Du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h 30 et de 14 h à 16 h 30. Tél : 05 55 92 62 76

Les frais d'hospitalisation

Le système de santé au Centre Hospitalier de Brive permet à chacun de bénéficier de soins de qualité. Ces prestations représentent néanmoins un coût.
Les frais restant à votre charge vont varier en fonction de votre situation, de votre affiliation à un régime de Sécurité Sociale ainsi qu'à celle d'une mutuelle complémentaire.

Règlement des frais hospitaliers : votre prise en charge

- **Vous êtes pris en charge par l'Assurance Maladie et vous êtes mutualiste :**
  Les frais seront réglés directement au Centre Hospitalier pour la totalité ou en partie suivant les options de votre contrat mutuelle.
- **Vous êtes pris en charge par l'Assurance Maladie et vous n'êtes pas mutualiste :**
  Vous devez régler au Centre Hospitalier la part non prise en charge par l'assurance maladie.
- **Vous n'avez pas de couverture sociale et (ou) de mutuelle, vous êtes dans l'incapacité de régler les frais hospitaliers :**
  Vous avez la possibilité de faire une demande de CMU auprès du service social de l'établissement.

Pour tous soins ou hospitalisations programmés, vous pouvez demander à l'avance une prise en charge à votre mutuelle. Merci de nous la fournir lors de votre admission.

Autres frais particuliers

- **Chambre particulière**
  Selon les disponibilités du service de soins dans lequel vous êtes hospitalisé(e), vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre particulière.
  Dans ce cas, un supplément vous sera demandé.
  La plupart des mutuelles prennent en charge ces frais en tout ou partie, il vous revient de vérifier auprès de la vôtre les modalités de remboursement.
- **Hospitalisation en secteur libéral**
  Si vous choisissez expressément d'être hospitalisé(e) dans le cadre de l'activité libérale, le praticien ou son secrétariat doit vous informer des conséquences financières de votre choix (montant des honoraires, modalités de versement...)
  Vous devez également vérifier si votre mutuelle prend en charge tout ou partie des dépassements d'honoraires.

GLOSSAIRE

CMU (Couverture Maladie Universelle) :
Prestation sociale française permettant l'accès aux soins, le remboursement des soins, prestations et médicaments à toute personne résidant en France et qui n'est pas déjà couverte par un autre régime obligatoire d'assurance maladie.

Forfait journalier :
Frais de séjour correspondant à l'hébergement et aux repas.

Forfait journalier de prestations :
Frais correspondant aux interventions et actes de soins réalisés.

Avant de partir...

Avant de quitter notre établissement, faites attention à ne rien oublier dans votre chambre.

N'oubliez pas de passer à l'accueil administratif pour :
- Demander un bulletin de situation pour la Sécurité Sociale ou votre employeur
- Régler les frais restant à votre charge
- Récupérer vos objets de valeur avec le récépissé remis au moment du dépôt.

Votre avis est important !

Le questionnaire de sortie qui vous est remis, nous permet de prendre en compte vos remarques et suggestions. Nous vous remercions de le compléter pour nous aider à améliorer la qualité de nos prestations.

Vous pouvez le remettre :
- au service qui vous a accueilli
- au Bureau des Admissions
- dans la boîte aux lettres réservée aux questionnaires (hall d'accueil de l'hôpital)

Ou l'envoyer à :
M. le Directeur du Centre Hospitalier de Brive
à l'attention de la Direction Qualité
CS 70432 - 19312 Brive-la-Gaillarde CEDEX

Des associations à votre service

Le maillage du monde hospitalier et du monde associatif est indispensable.

Chaque entité possède une identité et une spécificité qui lui sont propres rendues d'autant plus efficaces si toutes les énergies échangent et partagent autour des patients et de leur entourage.

Le centre hospitalier met à disposition des associations, des locaux dénommés « Maison des usagers » dans le hall principal de l'établissement.

Sur le site internet du CHB un lien est également à votre disposition pour accéder directement à certaines d'entre elles.

Le secrétariat de la direction des usagers, de la qualité et des affaires générale, 05 55 88 85 08, contribue également à vous aider dans vos recherches.

Enfin, incontournable dans ce dispositif, le Collectif Interassociatif Sur la Santé (CISS) du Limousin est présent sur Limoges au 05 55 09 59 98 ou http://www.leciss.org/ciss-limousin ou par mail : limousin@leciss.org

www.ch-brive.fr

Votre hôpital à portée de clic

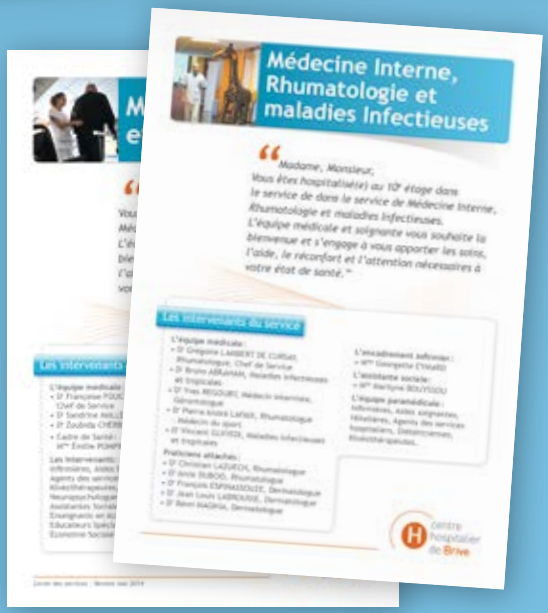
Retrouvez plus d'informations sur le site web du Centre Hospitalier de Brive

Convivial, simple et pratique, ce site internet est au service du patient et de son entourage. Il vous donne une multitude de renseignements sur les principales questions que vous vous posez.

- **Fil d'actualités,**
- **Valeurs et engagements, compétences et organisation de l'hôpital,**
- **Découverte de l'hôpital en images : lieux, équipements, professionnels à votre service…**
- **L'offre de soins : services, équipes médicales, activités, contacts secrétariats, documentation pratique à télécharger…**

Livrets de services

Selon le service dans lequel vous êtes hospitalisé(e), le secrétariat vous communiquera un livret complémentaire : Comment se rendre dans le service, explication sur l'acte médical, modes d'hospitalisation, horaires particuliers des visites, recommandations particulières… viendront compléter votre information pour vous préparer au mieux à votre hospitalisation.



Merci
de votre
confiance...

centre
hospitalier
de **Brive**

Bd du Docteur Verlhac
19312 Brive-la-Gaillarde
05 55 92 60 00
www.ch-brive.fr

Conception création Agence Rtech, Limoges - 05 55 04 25 87 - www.agence-rtech.fr / Crédits photographiques : Jean-Michel Péricat - Pascal Chevalier - Fotolia - 123RF