CLERMONT-FERRAND

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

BIENVENUE

au CHU de Clermont-Ferrand

20 23 LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT HOSPITALISÉ

BIENVENUE
au CHU de Clermont-Ferrand

Madame, Monsieur,

Vous êtes aujourd'hui accueilli au Centre Hospitalier Universitaire de Clermont-Ferrand, l'hôpital public de référence en Auvergne.
La communauté hospitalière met tout en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions. Votre état de santé est au cœur des préoccupations de tous les agents qui travaillent au CHU.

Vous entrez dans un établissement public de santé qui a une triple dimension : le soin, l'enseignement et la recherche, au bénéfice de chaque prise en charge.

Tous les professionnels, qu'ils soient médicaux, paramédicaux, médico-techniques, logistiques et administratifs, sont vos interlocuteurs privilégiés. N'hésitez pas à faire appel à elles et à eux. Ils sont à votre écoute et à celle de vos proches pour vous accompagner, vous informer, vous rassurer, vous soulager.

Les équipes du CHU vous souhaitent un prompt rétablissement et vous remercient de la confiance que vous leur portez.

La Gouvernance du CHU

ENTREE PRINCIPALE

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 - Votre séjour 8

Votre admission 8
L'équipe qui vous accompagne 9
Informations pratiques 10
- Les visites 10
- Les repas 10
- Vos médicaments 10
- Le dépôt de valeurs 11
- Les tarifs de votre hospitalisation 11
- Les soins dispensés en activité libérale 11

Les structures d'hébergement et les accompagnants 12
À vos côtés à l'hôpital 12
- Le service scolaire 12
- L'espace d'informations aux malades et les associations 13
- L'espace de réflexion éthique 13
- Le culte de mon choix 13

Votre confort au quotidien 13
- Les boutiques - cafétérias et distributeurs 13
- Le courrier 13
- La culture à l'hôpital 14
- Le téléphone, la télévision et la wifi 14

À votre sortie 14

CHAPITRE 2 - Vivre ensemble 15

Les règles de vie en communauté 15
Nos engagements en matière de prise en charge 17
S'informer et s'exprimer 18
- Votre dossier médical 18
- Vos données médicales 18
- La personne de confiance 19
- Vos directives anticipées 19
- Droit à l'expression, réclamations et médiation 20
- La commission des usagers 20

CHAPITRE 3 - Nos engagements 21

La qualité et la sécurité des soins 21
Notre contrat d'engagement contre la douleur 22
Une démarche environnementale forte 23

CHAPITRE 4 - Pour aller plus loin 24

Le don d'organes 24
Le Fonds ESCA 27
La recherche clinique, une mission essentielle 27

Nous contacter 29

VOTRE HÔPITAL PUBLIC

Premier employeur public d'Auvergne, le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Clermont-Ferrand assure des missions de soins, d'enseignement et de recherche sur ses trois sites hospitaliers.

SITE GABRIEL-MONTPIED
Quartier Saint-Jacques
58 rue Montalembert,
à Clermont-Ferrand
→ https://www.chu-clermontferrand.fr/le-chu/les-sites/site-gabriel-montpied

SITE ESTAING
Quartier Saint-Jean
1 place Lucie et Raymond
Aubrac, à Clermont-Ferrand
→ https://www.chu-clermontferrand.fr/le-chu/les-sites/site-estaing

SITE LOUISE-MICHEL
61 route de Châteaugay,
à Cébazat
→ https://www.chu-clermontferrand.fr/le-chu/les-sites/site-louise-michel

Il s'inscrit dans un Groupement Hospitalier de Territoire « TerritoireS d'Auvergne : Allier – Puy-de-Dôme », regroupant 14 établissements publics de santé.

Située au dernier niveau dans la gradation des soins, l'expertise du CHU est reconnue dans la prise en charge des activités de recours en médecine, chirurgie et obstétrique. Le CHU dispose d'un large éventail de services cliniques et d'un plateau médicotechnique performant. Il assure également une activité de soins de proximité notamment par le biais de la prise en charge des urgences.

Le CHU de Clermont-Ferrand adapte en permanence son fonctionnement et son organisation afin de vous accueillir dans les conditions optimales de confort et de sécurité. Il est donc possible, lorsque vous serez hospitalisé, qu'une partie des bâtiments soient en rénovation ou en construction.

Le CHU de Clermont-Ferrand est également pleinement engagé, depuis 2015, en faveur du développement durable et de la préservation de notre environnement.

TRANSPORTS

Les sites sont accessibles en transports en commun et dotés de parkings.
→ Toutes les informations sur notre site internet : https://www.chu-clermont-ferrand.fr/venir-au-chu

EN QUELQUES CHIFFRES

8 451 AGENTS
dont **4 445 soignants**, 905 médecins, 745 internes et docteurs juniors, 104 sages-femmes et 759 administratifs

1 893 LITS ET PLACES
répartis sur trois sites

3 841 NAISSANCES

119 596 PASSAGES AUX URGENCES
dont **54 489** passages aux urgences adultes et **32 376** aux urgences pédiatriques

128 474 SÉJOURS
en médecine - chirurgie - obstétriques dont **26 206 séjours ambulatoires**

584 244 CONSULTATIONS

791 MILLIONS €
de budget et **35 millions d'euros d'investissement**

898 PUBLICATIONS
de recherche clinique

6 SCANNERS, 4 IRM
dont 1 IRM 3Tesla (50% dédiés à la recherche), **15 échographes** Doppler, **15 salles de radiologie** numérisée, **1 bloc de radiologie interventionnelle** IMABLOC et **2 robots chirurgicaux**

10 ÉCOLES ET INSTITUTS
de formation avec près de **1 000 élèves ou étudiants**

6 558 669 ACTES DE BIOLOGIE

1 554 556 REPAS
servis (soit une moyenne de 4 620 repas par jour)

Chiffres clés du rapport d'activité 2021

VOTRE SÉJOUR

Chapitre 1

Votre admission

Lors de votre arrivée au CHU, vous devez vous enregistrer au **bureau des entrées**. Les documents suivants sont à fournir :
• une **pièce d'identité** (carte nationale d'identité française, passeport français ou étranger, etc.) ;
• votre **carte vitale** ;
• votre **carte de régime complémentaire** (mutuelle, assurance complémentaire, etc.) ;
• votre carte de régime particulier si concerné (pensionné de guerre, etc.).
D'autres documents peuvent vous être demandés, tels que le livret de famille. Votre adresse email pourra vous être demandée pour l'enquête de satisfaction automatisée (enquête « e-satis » p. 16). En cas d'absence de couverture sociale, le bureau des entrées pourra vous renseigner.

→ Retrouvez les **spécificités pour chaque bureau des entrées** sur le site internet : https://www.chu-clermontferrand.fr/sejour

Admission anonyme

Si vous souhaitez garder l'anonymat et ne recevoir aucune visite, faites-le savoir auprès du Bureau des entrées et de l'équipe soignante.

Admission d'un mineur ou d'un majeur protégé

L'admission est prononcée à la demande d'un ou des deux parents, d'un tuteur légal ou de l'autorité judiciaire. En cas d'opération chirurgicale, une autorisation écrite et signée des deux parents ou du tuteur légal est indispensable, faute de quoi, aucune intervention ne sera pratiquée, sauf en cas d'urgence.
Néanmoins, les mineurs refusant d'informer leurs parents ou la personne ayant l'autorité parentale doivent en informer les soignants lors de la consultation préopératoire.

IDENTITÉ

Un bracelet d'identification, critère indispensable pour établir votre identité tout au long de votre prise en charge, vous sera posé à votre entrée dans le service.

Accueil et prise en charge personnalisés

L'unité d'accueil et de soins pour personnes sourdes (UASS)

Les personnes sourdes ou malentendantes disposent d'une unité dédiée.

→ Plus d'informations : https://www.chu-clermontferrand.fr/sejour

Interprétariat / Other language

Le CHU peut mettre à votre disposition un interprète afin de faciliter la communication dans certaines langues étrangères avec l'équipe du service où vous êtes hospitalisé.
Le cadre de santé du service peut vous apporter des informations pour mettre en place cette procédure.

The hospital can provide you with an interpreter to facilitate your understanding with the medical and nurse staffs during your hospitalisation. Ask the nurse team to put the process on.

La permanence d'accès aux soins de santé (PASS)

La PASS facilite l'accès aux soins que vivent certains patients en situation de précarité. Au CHU, elle est au service d'accueil des urgences adultes du site Gabriel-Montpied.

Le service social

Les assistants du service social sont à votre disposition pour vous informer, vous conseiller, vous orienter (préparation de votre sortie dans les meilleures conditions) mais aussi pour vous soutenir et vous guider dans vos démarches.

→ Plus d'informations : https://www.chu-clermontferrand.fr/service-social-malades

L'équipe qui vous accompagne

Votre prise en charge est assurée par une équipe pluridisciplinaire. Vous pouvez repérer les professionnels de santé grâce à leur blouse marquée de leur nom et de leur fonction ou à des badges permettant de les identifier.

L'équipe médicale : elle est organisée autour d'un chef de pôle et d'un chef de service, assistés de plusieurs médecins et des internes. Ils assurent votre prise en charge médicale, vous informent de votre état de santé, votre traitement et vos examens. Vous rencontrerez également des étudiants venant se former au CHU (externes) dans le cadre de nos missions universitaires.

L'équipe soignante : à votre arrivée, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante. Elle est animée par un cadre de santé qui est votre interlocuteur privilégié. Cette équipe rassemble de nombreux métiers :

- L'infirmier diplômé d'État (IDE), qui parfois développe une spécialisation dans différentes disciplines (anesthésie – IADE – ou bloc opératoire – IBODE, en pratiques avancées – IPA).
- L'aide-soignant (AS), qui assure les soins d'hygiène et de confort.
- L'agent des services hospitaliers (ASH), pour assurer l'entretien des chambres et des services.
- Des professionnels paramédicaux spécialisés : masseur-kinésithérapeute, ergothérapeute, psychologue, diététicien, orthophoniste, orthoptiste, éducateur spécialisé, assistant social, attaché de recherche clinique, brancardier, etc.

Dans les **services de pédiatrie et de maternité**, l'équipe médicale est complétée par des sages-femmes et les soins sont dispensés par des infirmiers puériculteurs et des auxiliaires de puériculture (AP).

LE SAVIEZ-VOUS ?

De nombreux autres professionnels contribuent à la qualité de votre séjour : personnel administratif, imagerie, pharmacie, laboratoire, cuisine, blanchisserie, informatique, etc. Ce sont plus de 200 métiers qui existent à l'hôpital !

Informations pratiques

Les visites

Les visites auprès des patients sont autorisées l'après-midi. Vous pouvez vous renseigner auprès des services.

Pour des raisons médicales ou sanitaires, les visites peuvent aussi être interdites. **La visite des enfants de moins de 15 ans est soumise à l'autorisation préalable du service.**

Si vous souhaitez garder l'anonymat et ne recevoir aucune visite, faites-le savoir auprès de l'équipe soignante.

Vos médicaments

Lors de votre hospitalisation, il vous est demandé d'**apporter vos ordonnances et traitements** personnels en cours.

Afin d'éviter des risques (surdosage, interactions, effets indésirables, etc.), **vos médicaments sont stockés par l'équipe soignante** et vous ne prendrez que les médicaments qui vous seront prescrits et administrés par l'hôpital. En effet, le médecin peut poursuivre et/ou modifier votre traitement habituel selon votre état de santé.

Il se peut que la pharmacie de l'hôpital n'ait pas votre médicament habituel. Un traitement équivalent vous sera donné par l'infirmier, avec l'accord du médecin. L'équipe soignante prendra le temps de vous expliquer.

À votre sortie de l'hôpital, le médecin vous fera une nouvelle ordonnance, pour aller chercher vos médicaments en ville (ou à l'hôpital si ceux-ci sont spécifiques). Vos médicaments personnels vous seront rendus avec les informations nécessaires pour éviter les erreurs ou confusions.

Les repas

Dès votre entrée, vous pourrez indiquer les aliments que vous n'appréciez pas ou que vous ne consommez pas à l'aide d'une **fiche de goûts alimentaires**. Ces aliments seront remplacés pour les menus des jours suivants. Si votre pathologie ou votre traitement le nécessite, une alimentation thérapeutique adaptée vous sera proposée.

En cas d'**allergie alimentaire**, signalez-le immédiatement à l'équipe soignante pour bénéficier d'une prise en charge spécifique. Certaines pathologies peuvent entraîner une altération provisoire du goût. N'hésitez pas à en parler avec l'équipe soignante.

⚠ L'introduction de **boissons alcoolisées est interdite** ainsi que la livraison de repas venant de l'extérieur.

→ Plus d'informations : https://www.chu-clermontferrand.fr/sejour

Le dépôt de valeurs

Le CHU vous recommande de laisser vos objets de valeur, bijoux, argent (monnaie, chèque, carte bancaire) et effets personnels à votre domicile ou à votre accompagnant. En effet, **l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou vol.** Il est aussi possible de déposer temporairement les valeurs au coffre. Au-delà d'un certain délai, les dépôts de valeurs sont transférés à la Trésorerie principale.

Lors d'une admission en urgence, il est également possible d'effectuer un dépôt auprès du service d'accueil des urgences, les modalités de restitution seront identiques à celles d'une hospitalisation dans un autre service.

Le cadre infirmier du service où vous êtes hospitalisé peut vous renseigner sur toutes les modalités possibles au sein de l'établissement.

→ Plus d'informations : https://www.chu-clermontferrand.fr/sejour

Les tarifs de votre hospitalisation

Si vous êtes assuré social, les frais de séjour sont pris en charge à 80 % par les caisses d'assurance maladie (sauf le forfait journalier et le supplément pour une chambre particulière). Le ticket modérateur **(20 %) reste à votre charge ou à la charge de votre assurance complémentaire / mutuelle**. Dans certains cas, les frais de séjour sont pris en charge à 100 %. Ils correspondent aux traitements, examens et interventions et varient en fonction de votre prise en charge.

Si vous n'êtes pas assuré social, vous aurez à vous acquitter de l'intégralité des frais de séjour, selon un tarif de prestation journalier variant en fonction de votre service d'hospitalisation. Vous trouverez un tableau récapitulatif au bureau des entrées ou sur le site internet. Un devis vous sera remis.

Le forfait journalier constitue votre contribution minimale légale aux dépenses hôtelières (frais d'hébergement). La plupart des assurances complémentaires / mutuelles le prend en charge.

Lors de la programmation de votre séjour ou à votre arrivée au CHU, vous pouvez demander à être placé en chambre individuelle, sous réserve des disponibilités du service. Celle-ci fera l'objet d'un supplément de tarif, qui peut être couvert par votre assurance complémentaire / mutuelle.

LE TIERS-PAYANT

Le CHU pratique le tiers-payant. Vous payez uniquement la part des frais non pris en charge par l'Assurance maladie et/ou votre assurance complémentaire / mutuelle.
C'est à ce titre que nous vous demandons, lors de votre admission, une pièce d'identité, la carte vitale et l'assurance complémentaire / mutuelle.

LE PAIEMENT À DISTANCE

Le CHU vous donne accès à un télépaiement par carte bancaire sur internet (24h/24 et 7j/7) afin de régler vos frais médicaux ou toute autre créance due au CHU, dans un environnement sécurisé, sans avoir à vous déplacer.

→ Il est possible de régler votre facture en ligne (www.payfip.gouv.fr).

→ Plus d'informations : https://www.chu-clermontferrand.fr/sejour

Les soins dispensés en activité libérale

Les praticiens hospitaliers sont autorisés à exercer une activité libérale dans l'établissement public de santé où ils sont nommés (art. L. 6154-1 à L. 6154-6 du Code de la santé publique).

Si vous choisissez d'être hospitalisé dans le cadre de l'activité libérale (demande formulée par écrit), **le praticien doit préalablement vous informer du montant de ses honoraires et des modalités de paiement.** Les tarifs des honoraires pratiqués (dépassements éventuels compris) sont **affichés de façon visible et lisible** dans la salle d'attente ou à défaut dans le lieu d'exercice libéral du praticien.

→ Plus d'informations : https://www.chu-clermontferrand.fr/sejour

Les structures d'hébergement et les accompagnants

Hébergement temporaire non médicalisé (HTNM)

Un dispositif permet au patient de dormir, une nuit juste avant ou plusieurs juste après leur hospitalisation, dans un hôtel hospitalier, conventionné avec le CHU et à proximité. Ce dispositif est mis en place sur prescription médicale et les frais sont pris en charge par la sécurité sociale.

Une information est transmise aux patients susceptibles d'être concernés lors de leur consultation.

Votre accompagnant à l'hôpital

Un de vos proches peut bénéficier, sous réserve de l'accord du cadre, d'un hébergement à vos côtés et/ou de repas.

Les tarifs des frais accompagnants, payables d'avance, sont accessibles aux bureaux des entrées de chaque site de l'hôpital.

VOTRE ACCOMPAGNANT PRÈS DE L'HÔPITAL

Deux structures associatives permettent aux accompagnants de rester près de leur proche hospitalisé :

- La Maison d'accueil de familles d'hospitalisés - Les Églantines, près du site Gabriel-Montpied
- La Maison des parents Clermont Auvergne, près du site Estaing

→ Retrouvez tous les détails pour les contacter sur notre site internet : https://www.chu-clermontferrand.fr/accompagnants-hebergements

À vos côtés à l'hôpital

Le service scolaire

Les enfants et adolescents hospitalisés peuvent poursuivre leur scolarité. En lien avec leur établissement d'origine, ils reçoivent l'aide des enseignants qui sont mis à disposition par l'Éducation Nationale.
Le service scolaire assure les cours, co-construit une scolarité à domicile pendant la convalescence si besoin et organise le cas échéant les examens à l'hôpital.

COORDONNÉES

Service Scolaire Espace Enfants
(Site Estaing - 1er étage)

04 73 750 631
de 9 h à 16 h, selon le calendrier scolaire

ecole.chu-estaing.63@ac-clermont.fr

L'espace d'informations aux malades et les associations

Différentes associations sont présentes au CHU.

Certaines d'entre elles tiennent des permanences à l'hôpital, dans les espaces "Kiosque des associations". Ces espaces sont situés :
- site Gabriel-Montpied : à côté des hôtes d'accueil et du service téléphone ;
- site Estaing : dans le kiosque des associations, dans la verrière de la rue intérieure au RDC.

→ Vous trouverez la liste de ces associations et leurs coordonnées pour les contacter directement sur notre site internet : https://www.chu-clermontferrand.fr/a-vos-cotes

L'espace de réflexion éthique

Depuis plusieurs années, une réflexion éthique s'est engagée sur les soins, les prises en charge hospitalières des patients, la fin de vie, le don d'organes, les questions déontologiques qui peuvent se poser au personnel soignant, etc.

Il existe au sein du CHU un comité d'éthique : le Groupe de réflexion éthique clermontois – GREC, faisant partie de l'Espace éthique Auvergne-Rhône-Alpes (EREARA).

→ Plus d'informations : https://www.chu-clermontferrand.fr/a-vos-cotes

LE CULTE DE MON CHOIX

Conformément à la loi du 9 décembre 1905 et à la charte du patient hospitalisé, vous pouvez solliciter la visite d'un représentant du culte de votre choix.

La liste des contacts est mise à jour régulièrement, sur notre site internet (https://www.chu-clermontferrand.fr/a-vos-cotes) ou via un document accessible dans les services sur demande

Votre confort au quotidien

Les boutiques -cafétérias et distributeurs

Des cafétérias sont à votre disposition au sein du CHU, avec une offre de restauration, un espace presse et boutique.
Des distributeurs de boissons payantes sont également à votre disposition 24h/24 dans les halls des trois hôpitaux du CHU.

Un distributeur de billets est à votre disposition près de la cafétéria du site Gabriel-Montpied et dans le hall principal du site Estaing.
→ Plus d'informations : https://www.chu-clermontferrand.fr/votre-confort

LE COURRIER

Le courrier est distribué chaque jour dans les services. Vous pouvez expédier votre courrier affranchi en le remettant au personnel du service.

La culture à l'hôpital

Conscient que l'hôpital est un lieu de soins mais aussi un lieu de vie, le CHU développe une politique culturelle permettant aux patients d'accéder à une autre activité durant leur hospitalisation.

Des expositions, des concerts ou autres animations sont organisés tout au long de l'année sur les sites du CHU. Elles permettent de faire entrer la culture à l'hôpital au bénéfice des patients hospitalisés, des consultants et des visiteurs.

Le téléphone, la télévision et la wifi

Un **service payant de télévision, téléphone et accès internet WIFI** vous est proposé pendant votre hospitalisation. Ce service est assuré par la société Aklia. Toutes les informations à ce sujet sont disponibles auprès des points de vente de la société, situés dans les halls d'accueil des sites Gabriel-Montpied, Estaing et Louise-Michel.

Vous avez également la possibilité d'avoir un **numéro d'accès gratuit pour être joignable** directement dans votre chambre sur le téléphone fixe. Pour vous joindre, votre correspondant doit composer le 04 63 66 30 86. Puis, suivre le serveur vocal > taper 1 > entrer le numéro d'accès direct suivi de la touche #.

À votre sortie

Votre sortie est décidée **sur avis médical**.
Dans la mesure du possible, elle est anticipée et organisée avec vous et vos proches (formalités administratives, moyen de transport, structures de soins de suite sur avis médical, etc.). Vous pouvez prendre attache auprès du cadre du service pour toutes informations.

Vous pouvez aussi quitter l'hôpital contre avis médical. Dans ce cas, vous devrez signer un document dégageant la responsabilité du CHU.
Toute **sortie d'un mineur** doit obligatoirement se faire en présence du ou des parents, de son tuteur, ou de son représentant légal, sauf cas spécifiques prévues par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades.

FRAIS DE TRANSPORT

Les frais de transport seront pris en charge sur prescription médicale uniquement et présentation du bulletin d'hospitalisation.

→ Plus d'informations sur le site de l'Assurance maladie : https://www.ameli.fr/assure/remboursements/rembourse/frais-transport

Suivi médical

Votre médecin traitant recevra les informations nécessaires sur votre état de santé pour envisager ou non la poursuite de votre prise en charge. Les certificats médicaux, courriers et ordonnances nécessaires au suivi des soins vous seront remis en main propre, à votre sortie, dans votre service d'hospitalisation.

Il est possible que vous soyez revu dans le cadre d'une « **consultation externe » pour un suivi médical post-opératoire**. Dans ce cas, vous recevrez toutes les indications par courrier.

La programmation et le suivi des séjours des patients après l'hospitalisation font l'objet de la plus grande attention des équipes. Les personnels médicaux, paramédicaux et sociaux évoqueront avec vous un projet de sortie adapté, dès votre admission, si besoin :

- prise en charge spécifique après l'hospitalisation (soins de suite et réadaptation, hébergements pour personnes âgées dépendantes, etc.) ;
- hospitalisation à domicile ;
- aides à domicile.

→ Plus d'informations : https://www.chu-clermontferrand.fr/sortie

VIVRE ENSEMBLE

Chapitre 2

Les règles de vie en communauté

Respect des personnels et des locaux
L'ensemble de la structure hospitalière (personnels et moyens techniques) est à votre disposition pour vous apporter des soins de qualité.

Vous vous devez de **respecter le personnel qui vous prend en charge**. Des sanctions sont prévues par la loi et font l'objet de poursuites par l'établissement. Vous vous devez aussi de **respecter l'intégrité et la propreté des locaux et du matériel** : toute dégradation pourra vous être facturée et faire l'objet de poursuites.

Les couloirs ne sont pas des aires de jeu, des aires de stationnement (trottinettes, vélos, etc.), ni des trottoirs (ne les salissez pas avec des produits alimentaires, des crachats, vos chaussures, etc.). Laissez les toilettes propres.

Règles d'hygiène
Les visiteurs entrant dans une chambre doivent se **désinfecter les mains avec une solution hydro-alcoolique**. Il est déconseillé aux visiteurs de venir au CHU s'ils sont contagieux (grippe, rhume, gastro-entérite, varicelle, etc.). Si vous n'avez pas d'autres choix que de venir, il est demandé de **respecter toutes les consignes de port de masque en vigueur**.

NUISANCES ET BRUITS

Pour la tranquillité des patients, nous vous demandons de :

- **Respecter l'entourage et ne pas provoquer des nuisances** en particulier sonores avec les radios ou la télévision ou par le bruit de vos visiteurs qui doivent donc être limités en nombre (deux par chambre).
- **Respecter**, ainsi que votre entourage et toute personne qui vient vous rendre visite, **les consignes spécifiques de sécurité incendie et d'hygiène** rappelées dans tous les services du CHU

Cigarettes et vapotage

Conformément à la loi, il est formellement interdit de fumer au sein de l'établissement (lieux communs et chambres), y compris avec une cigarette électronique.

Le CHU adhère au réseau "Hôpital sans tabac". Des consultations d'aide au sevrage tabagique sont proposées au public et des infirmiers référents en tabacologie peuvent intervenir à vos côtés en dehors ou au cours de votre hospitalisation.

Plan Vigipirate et sécurité

La vigilance est l'affaire de tous. Chacun (personnel, patients, visiteurs, etc.) est acteur de sa sécurité et contribue par son comportement à la prévention et à la protection de tous et toutes contre les menaces d'atteintes aux biens et aux personnes.

- **Ne vous séparez pas** de vos affaires personnelles ;
- **signalez au personnel tout bagage ou colis** qui vous semble abandonné ;
- **n'acceptez pas de colis ou bagage** qui vous serait confié par un inconnu ;
- **signalez au personnel toute personne au comportement inadapté ou suspect** ;
- **facilitez** les opérations de contrôle ;
- **respectez les éventuelles restrictions d'accès**, limitation du nombre de visiteurs… (mesures évolutives selon les services et en fonction des risques) ;
- **suivez les consignes données** par les agents de sécurité.

Votre sécurité est confiée à une équipe de surveillance composée d'agents du CHU, joignables en permanence par l'intermédiaire du PC sécurité. En cas de problème, prévenez rapidement le cadre de santé ou l'infirmier de votre unité d'hospitalisation.

⚠ Nous vous rappelons que **le CHU décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol** de vos objets de valeur, prothèse et effets personnels.

Circulation et stationnement

Les règles du code de la route sont applicables sur les voies de circulation des différents établissements du CHU. Votre vitesse doit être réduite et ne pas excéder 25 km/h. Vous devez respecter les panneaux de signalisation routière.

Si vous utilisez les parkings au sein du CHU :
- les ambulances et les véhicules de secours doivent pouvoir circuler sans entrave ;
- tout véhicule stationnant hors des espaces de stationnement identifiés ou sur des emplacements réservés aux handicapés pourra être verbalisé ou enlevé par la fourrière ;
- comme sur tout parking public, ne laissez aucun objet apparent dans votre voiture, le CHU n'est pas responsable d'un vol dans votre véhicule ou de n'importe quelle dégradation.

PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP

Si votre véhicule est en stationnement sur une place pour personne en situation de handicap sans autorisation, il sera mis en fourrière immédiatement.

Respect du droit à l'image

L'hôpital est amené à autoriser la **réalisation de reportages dans les services**. Si vous êtes sollicité, cela ne peut se faire qu'avec votre autorisation expresse, et pour les enfants et adultes protégés avec un accord écrit du représentant légal.

D'un autre côté, **vous devez respecter le droit à la vie privée**. Un personnel ou un patient ne peut être enregistré, photographié ou filmé sans autorisation expresse, libre et éclairée, quels que soient les moyens utilisés (téléphones compris). La publication de ces éléments sur n'importe quel support (y compris internet) n'est possible qu'avec le consentement de la personne.
Toute publication portant atteinte au secret professionnel, au droit à la vie privée et/ou à caractère diffamatoire à l'encontre des personnels et/ou du CHU, est susceptible de faire l'objet d'une plainte.

Nos engagements en matière de prise en charge

→ Retrouvez toutes les chartes qui organisent les prises en charge des patients au CHU dans un espace dédié : www.chu-clermontferrand.fr/chartes

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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

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.

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

www.sante.gouv.fr

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

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

S'informer et s'exprimer

Votre dossier médical

Le dossier médical regroupe toutes les informations utiles relatives à votre santé. **Le contenu de votre dossier est couvert par le secret médical.** La durée de conservation du dossier médical est de 20 ans, à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement (sauf cas particuliers prévus par la loi).

Si vous avez été hospitalisé, venu en consultation ou êtes actuellement hospitalisé, vous pouvez obtenir la communication de votre dossier médical conformément à la réglementation (article L.1111-7 du Code de la santé publique) en **adressant une demande écrite** par courrier ou par email.

→ Une notice explicative des conditions et la liste des documents à transmettre sont téléchargeables sur notre site internet : https://www.chu-clermontferrand.fr/dossier-medical-du-patient

Vos données médicales

Le droit à la confidentialité

Le personnel du CHU est attentif au respect de vos droits et à ce que votre tranquillité et votre intimité soient préservées.

L'établissement hospitalier dispose de traitements automatisés pour assurer la gestion de votre dossier administratif et médical. Ces données, **protégées par le secret médical**, sont soumises à la loi 1978-17 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'au règlement européen sur la protection des données (RGPD) de 2018, garantissant la protection des informations nominatives traitées. Il vous est **possible de vous opposer au recueil et au traitement des données vous concernant** dans les conditions prévues par cette loi. Vous pouvez aussi exercer votre droit d'accès, de rectification et de limitation de ces données en contactant le responsable du service clinique ou par l'intermédiaire de votre médecin traitant.

Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données en cas de décès (→ plus d'informations sur www.cnil.fr).

LE SAVIEZ-VOUS ?

Pour toute question sur le traitement de vos données ou l'exercice des droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données du CHU :

- soit par voie électronique : dpo@chu-clermontferrand.fr
- soit par courrier postal :

Centre Hospitalier Universitaire
Direction Qualité et Gestion des risques
Délégué à la protection des données
58 rue Montalembert
63003 Clermont-Ferrand Cedex 1

En cas de difficulté dans l'exercice de vos droits, vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le droit à l'information

Durant votre séjour, l'équipe médicale vous tiendra informé de votre état de santé en s'efforçant de rendre ses explications les plus claires possibles. Dans ce cadre, il vous sera demandé d'accorder ou non votre consentement pour l'acte médical ou les traitements qui seront pratiqués.

Le CHU est garant de ces informations, qui peuvent être utilisées par des professionnels de santé mandatés, soit dans le cadre de la continuité des soins, soit pour des évaluations géné-

rales de la santé des patients ou des soins qui leurs sont prodigués.

Par ailleurs, certains éléments rendus non nominatifs de votre dossier médical peuvent être utilisés à des fins de recherche médicale ou à des fins statistiques.

Si vous êtes pris en charge dans un des centres labellisés **maladies rares** du CHU, un logiciel spécifique, commun à l'ensemble des centres labellisés en France sera utilisé (BaMaRa) afin de collecter certaines données propres aux maladies rares. Des données vous appartenant pourront être réutilisées dans le cadre de projets de recherche, **de façon non nominative**, et à la condition que vous ne vous y opposiez pas.

→ Plus d'informations auprès des professionnels qui vous prennent en charge CHU, ou sur le site internet : https://www.bndmr.fr/espace-patients/informations-legales

La personne de confiance

Conformément à la législation, **vous pouvez désigner, avec son accord, une personne de confiance qui pourra témoigner de vos choix** (notamment en fin de vie) **au cas où vous ne pourriez plus vous exprimer.** Votre personne de confiance pourra aussi vous accompagner pour les démarches à l'hôpital et/ou vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions si vous le souhaitez.

Cette désignation est cosignée par la personne désignée, sur un document fourni par le CHU. Elle est valable toute la durée de votre hospitalisation, sauf avis contraire de votre part (exprimable à tout moment).

Vos directives anticipées

La législation permet à toute personne majeure qui le souhaite de rédiger des directives anticipées. Il s'agit d'un écrit par lequel on fait connaître ses souhaits pour le cas où l'on serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté (inconscience, coma, troubles intellectuels acquis sévères, etc.) et notamment autour de la question de sa fin de vie (conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt, ou du refus de traitements ou d'actes médicaux, refus de l'obstination devenue déraisonnable, sédation profonde). Les directives anticipées sont révisables et révocables à tout moment et par tout moyen par la personne qui les a rédigées.

Pour être prises en compte, elles doivent être accessibles. C'est pourquoi, selon votre choix, vous pouvez déposer vos directives anticipées dans votre Espace Santé, auprès de votre médecin traitant, dans votre dossier médical hospitalier, ou les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille, à un proche. Lors de votre hospitalisation, il est important que vous indiquiez si vous avez rédigé des directives anticipées et, le cas échéant, leur localisation. Les directives anticipées prévalent sur tout autre avis non-médical, y compris celui de la personne de confiance ou de la famille.

POUR LES RÉDIGER

Plusieurs ressources sont accessibles pour vous aider à les rédiger :

- Guide de la Haute autorité de santé (HAS) "pourquoi et comment rédiger mes directives anticipées" et des modèles d'expression de vos directives anticipées : www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2619437/fr/les-directives-anticipeesconcernant-les-situations-de-fin-de-vie.
- Un formulaire est accessible auprès des équipes soignantes si vous souhaitez le rédiger avant ou pendant votre hospitalisation.
- Le Groupe de réflexion éthique clermontois (GREC) est aussi à votre écoute sur ce sujet (p.13).

Droit à l'expression, réclamations et médiation

Exprimer votre satisfaction ou mécontentement est un point important pour améliorer la qualité des soins.

Les enquêtes de satisfaction

Le CHU participe à l'**enquête « e-satis » (questionnaire de satisfaction) qui se complète sur internet de façon anonyme.** Les réponses sont collectées par la Haute autorité de santé (HAS). L'objectif est d'évaluer votre satisfaction et votre expérience du service rendu par le CHU lors de votre hospitalisation en ambulatoire ou pour un séjour de plus de 48h dans l'établissement.
Des questionnaires permettant d'évaluer votre séjour sont également mis en place dans certains services.
→ Plus d'informations : https://www.chu-clermontferrand.fr/droit-expression-et-reclamations

Les réclamations

Vous avez la possibilité de joindre le cadre du service durant votre séjour. Vous pouvez également **rédiger une réclamation écrite et l'adresser** :
- par courrier : Direction de la qualité, de la gestion des risques et des droits des usagers, 58 rue Montalembert 63 003 Clermont-Ferrand Cedex 1
- par courriel : reclamationsusagers@chu-clermontferrand.fr

Un justificatif d'identité vous sera demandé pour les réclamations en lien avec une prise en charge médicale.
Toutes les plaintes et réclamations sont ensuite analysées à la Direction de la qualité, de la gestion des risques et des droits des usagers, qui en assure le traitement et le suivi, en liaison avec la commission des usagers du CHU.

Les voies de recours

Les usagers ont également la possibilité, en cas de **préjudices consécutifs à une prise en charge**, et dans le cadre de ses compétences, de saisir la Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux :
- par courrier : CCI du Puy-de-Dôme – Immeuble « Le Rhône-Alpes », 235 Cours Lafayette 69 451 Lyon Cedex 06
- via leur site internet : www.oniam.fr

Les autres voies de recours restent possibles auprès de l'établissement : demande d'indemnisation amiable, recours en responsabilité auprès du Tribunal administratif, etc.
Pour les soins sans consentement en psychiatrie, le recours est porté auprès du juge des libertés.

8 LA COMMISSION DES USAGERS

La commission des usagers (CDU) est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle facilite les démarches de ces personnes. La CDU veille également à ce que ces personnes puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de service ou de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites réservées à leurs demandes.

→ Pour contacter un des représentants des usagers du CHU (photo) : https://www.chu-clermontferrand.fr/commission-des-usagers-cdu

NOS ENGAGEMENTS

Chapitre 3

La qualité et la sécurité des soins

Établissement certifié

Les professionnels de santé sont soumis à une obligation d'analyse de leurs pratiques, en référence à des recommandations et selon des méthodes de la Haute autorité de santé (HAS).

Le CHU de Clermont-Ferrand a satisfait à la procédure de certification menée par la Haute autorité de santé (HAS) en 2021 et a été certifié pour 4 ans pour sa qualité de soins pratiqués.

→ *Retrouver l'intégralité des rapports concernant le CHU sur le site de la HAS : www.has-sante.fr (rubrique "accréditation & certification").*

Le CHU participe également au recueil des **indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins** (IPAQSS) organisé par la Haute autorité en santé. Le recueil de ces indicateurs est une obligation légale.

→ Plus d'informations sur le recueil de données et les résultats de ces indicateurs pour le CHU de Clermont-Ferrand :

- sur le site internet du CHU : https://www.chu-clermontferrand.fr/indicateurs-qualite-securite-soins ;
- sur le site de la HAS, à la rubrique "qualité des soins dans les hôpitaux et les cliniques".

Vigilances sanitaires

Le CHU est attentif au risque d'effets indésirables ou inattendus résultant de l'utilisation de différents produits ou matériels (biovigilance, hémovigilance, pharmacovigilance, matériovigilance, etc.) ou de certaines pratiques (identitovigilance).
Cette vigilance vise à sécuriser votre prise en charge au CHU.

Le signalement d'un évènement indésirable, lié à ces vigilances, est un moyen pour faire évoluer les pratiques, éviter de nouveaux incidents et améliorer la qualité globale du CHU. Si vous détectez une situation qui semble mettre en jeu votre sécurité lors de votre prise en charge, vous avez la possibilité de la signaler à un professionnel de santé ou à l'ARS (portail de signalement des évènements indésirables graves).

Lutte contre les infections nosocomiales (associées aux soins)
Les infections nosocomiales sont des infections acquises à l'hôpital. Elles sont associées aux soins (opérations, pose de sondes ou de cathéters), mais également à l'état de santé initial de la personne hospitalisée. Le CHU est fortement engagé contre ce risque et sa politique vise à atténuer au maximum l'ensemble des facteurs propices à de telles infections.
L'indicateur de consommation des produits hydro-alcooliques qui est un témoin indirect des pratiques d'hygiène des mains atteint 115.2% de l'objectif fixé au CHU (données 2022 objectif à 80%) et se situe en classe A. Les résultats de l'indicateur « Précaution Complémentaire » et de la surveillance des infections sur prothèses articulaires sont disponibles sur le site QualiScope de la Haute autorité de santé.

Notre contrat d'engagement contre la douleur

Douleur aiguë

La douleur aiguë ou en lien avec un soin (pansement, ponction, etc.) n'est pas une fatalité : la traiter est possible. La douleur qui perdure peut entraîner d'autres complications, c'est donc un signal d'alarme utile dans certaines situations. Si vous souffrez, les équipes soignantes et médicales sont là pour vous écouter, répondre à vos questions, vous expliquer les soins et vous soutenir afin de pouvoir vous soulager rapidement.

La prise de médicaments antalgiques est répartie tout au long de la journée pour une efficacité continue. Même si vous vous sentez soulagé, la prise de ces médicaments doit être poursuivie, aux doses et heures fixes qui sont prescrites par le médecin.

Comité de lutte contre la douleur (CLUD)

Un Comité de lutte contre la douleur (CLUD) existe depuis 20 ans au CHU. Il réfléchit, propose, oriente et coordonne la prise en charge de la douleur, à l'échelle de l'établissement. Son objectif est de susciter et d'animer une véritable « culture douleur », et notamment en proposant des formations aux référents douleur dans les services.

Douleurs chroniques

Lorsque la douleur persiste au-delà de ce qui est habituel pour la cause initiale, notamment si elle évolue depuis plus de 3 mois, elle peut devenir chronique. Celle-ci est syndrome multidimensionnel.
Le recours à un centre d'évaluation et de traitement de la douleur (CETD) doit être envisagé lorsque celle-ci perturbe de façon massive la qualité de vie de la personne souffrante. Une approche globale est alors proposée.

L'espace information santé (EIS)

Un espace est dédié aux patients souffrant de douleurs chroniques. Des ateliers (cafés douleurs, yoga du rire, atelier d'écriture, escape pain, conférence) y sont proposés et animés sur le site Estaing par l'assistante sociale du CETD. Gratuits, ils sont ouverts aux patients suivis ou non au centre de la douleur.
→ Plus d'informations :
https://www.chu-clermontferrand.fr/contrat-contre-la-douleur

Une démarche environnementale forte

Plan de développement durable 2020-25

Depuis 10 ans, le CHU de Clermont-Ferrand s'est engagé dans une démarche de développement durable, autour d'un comité de pilotage regroupant des personnels médicaux, soignants, administratifs et techniques.

En 2020, l'établissement s'est doté de son deuxième plan développement durable pour 5 ans. Celui-ci comprend 98 actions, regroupées en 9 axes :

- manager la démarche développement durable ;
- engager l'écoconception des circuits du médicament, des dispositifs médicaux stériles et réutilisables ;
- formaliser un plan de maîtrise des risques environnementaux ;
- améliorer la gestion des déchets et réduire leur quantité ;
- préserver les ressources, la qualité environnementale et la biodiversité ;
- développer les aspects sociaux et humains du développement durable ;
- s'engager dans les achats écoresponsables ;
- investir dans des systèmes d'information de santé performants ;
- communiquer et sensibiliser sur la démarche et les enjeux du développement durable.

Labels écoresponsables

Label « maternité écoresponsable »

Le CHU est labellisé maternité éco-responsable, niveau or. Ce label THQSE® valorise les actions de l'établissement en matière de développement durable et la mise en place de nombreuses actions et protocoles par les équipes soignantes et médicales pour la prise en charge de la mère et du nourrisson. Cela favorise un cadre plus sain et moins impactant pour l'environnement.

Label « Mon Restau responsable® »

L'Unité Centrale de Production alimentaire du CHU, qui prépare les repas de tous les patients et professionnels de l'institution, s'est engagée en 2022 dans la démarche « Mon Restau responsable® ». Conçue par la Fondation pour la Nature et l'Homme et le réseau Restau'Co, cette distinction récompense les bonnes pratiques existantes et définit de nouvelles pistes d'amélioration pour une alimentation toujours plus saine et durable.

POUR ALLER PLUS LOIN

Chapitre 4

Le don d'organes

Des milliers de malades en France ont aujourd'hui besoin d'une greffe pour continuer à vivre ou simplement mieux vivre. Le CHU effectue des prélèvements et des transplantations d'organes (foie, cœur, rein) et des greffes de cornées. Seul le don d'organes, de tissus ou de cellules rend possible ces greffes.

Nous sommes tous concernés ! Prenez position et dites-le à vos proches pour qu'ils puissent témoigner de votre choix. Un dépliant sur le don d'organes, de tissus et de cellules est à votre disposition auprès des hôtesses de l'hôpital.

Vous pouvez contacter la coordination des prélèvements et des greffes du CHU de Clermont-Ferrand au 04 73 751 018 ou l'Agence de la biomédecine au 0 800 202 224 (www.dondorganes.fr).

CE QUE DIT LA LOI SUR LE DON D'ORGANES

En France, il n'existe pas de registre du OUI. C'est le principe du consentement présumé qui a été choisi.

Si vous ne souhaitez pas donner vos organes et tissus. L'inscription sur le Registre national des refus se fait uniquement à partir du site : www.registrenationaldesrefus.fr ou en adressant une demande sur papier libre à l'Agence de la biomédecine.

Le Fonds ESCA

Le Fonds de dotations Espoir Santé Clermont Auvergne (ESCA), fonds de dotation du CHU de Clermont-Ferrand, a pour vocation de financer et de mettre en place des projets d'intérêt général, portant sur :

- l'amélioration de la qualité de vie des patients et des conditions de vie au travail des personnels ;
- les équipements mobiliers et immobiliers ;
- l'activité de recherche et innovation dans le domaine de la santé ;
- et la réalisation d'actions culturelles au bénéfice des patients hospitalisés.

Espoir Santé Clermont Auvergne

Grâce à la générosité de tous les donateurs et toutes les donatrices, le CHU de Clermont-Ferrand peut ainsi être soutenu dans ses missions de soins, d'enseignement et de recherche.

Le Fonds ESCA reçoit vos dons ou vous pouvez participer en ligne à financer un projet.
→ Pour découvrir les projets : https://dons.chu-clermontferrand.fr

La recherche clinique, une mission essentielle

Vous êtes hospitalisé dans un centre hospitalier universitaire (CHU) dont l'une des missions fondamentales est le développement de la recherche médicale.

Lors de votre prise en charge, il pourra vous être demandé de participer à une activité de recherche.

DEVENIR DES PRÉLÈVEMENTS BIOLOGIQUES

À l'occasion de votre prise en charge (hospitalisation ou consultation), des prélèvements de sang, de tissus ou de cellules pourront être effectués, dans un but de diagnostic afin de vous assurer la prise en charge thérapeutique la mieux adaptée ou de guérison (élimination des liquides ou tissus).

Ces prélèvements peuvent ne pas être utilisés en totalité pour assurer votre prise en charge. **Sauf opposition de votre part** (votre accord est révocable à tout moment)**, au lieu d'être détruits, ces prélèvements pourront être conservés pour des programmes de recherche**, dans le respect de la confidentialité. Ces programmes porteront sur la pathologie que vous présentez au moment des prélèvements et viseront à améliorer les connaissances et la prise en charge de cette pathologie.

Ces échantillons sont conservés par le Centre de ressources biologiques Auvergne au CHU. Conformément à la loi (art. 16-1 et 16-6 du Code civil), ce prélèvement ne pourra être cédé à titre commercial, ni donner lieu à une rémunération à votre bénéfice.

Formulaire d'opposition accessible sur notre site internet et auprès des équipes de soin.
→ Plus d'informations :
https://www.chu-clermontferrand.fr/sites/default/files/media/2023-02/devenir%20prelevements%20biologiques%20formulaire.pdf

NOUS CONTACTER

PAR COURRIER :
Monsieur le Directeur général
CHU de Clermont-Ferrand
58 rue Montalembert
63 003 Clermont-Ferrand Cedex 1

PAR EMAIL :
direction-generale@chu-clermontferrand.fr
reclamationsusagers@chu-clermontferrand.fr

PAR TÉLÉPHONE :

Standard :	04 73 750 750
Direction de la qualité, de la gestion des risques et de la relation aux usagers :	04 73 752 466
Direction du site Gabriel-Montpied	04 73 754 569
Direction du site Estaing	04 73 751 061
Direction du site Louise-Michel	04 73 750 929

VIA NOTRE SITE INTERNET
www.chu-clermontferrand.fr
Un formulaire de contact est à votre disposition.

Ce livret a été mis en page et imprimé dans un esprit d'économie de ressources.

Illustrations : © Freepik et © Flaticon
Mise en page : Service communication et culture - CHU de Clermont-Ferrand
Impression : Colorteam

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT HOSPITALISÉ

Accessible sur notre site internet :
https://www.chu-clermontferrand.fr/livret-daccueil-du-patient-hospitalise

CLERMONT-FERRAND
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

58 rue Montalembert
63 003 Clermont-Ferrand Cedex 1

04 73 750 750

www.chu-clermontferrand.fr