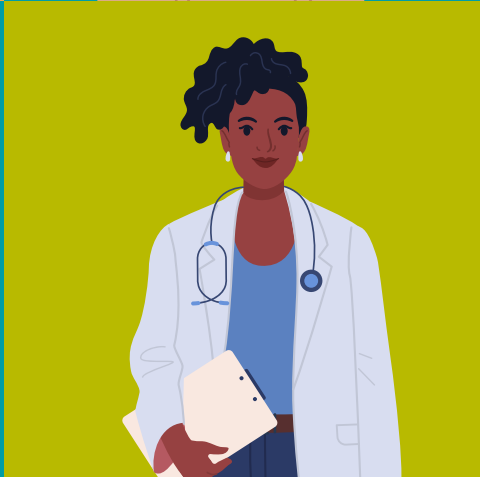


**LE CHU DE  
TOULOUSE**  
VOUS ACCUEILLE



*Votre livret  
d'information*



# Sommaire

P. 4

## *Le CHU de Toulouse*

P. 6

### 1 *Votre arrivée*

Préparer votre venue.....	6
L'accueil à l'hôpital.....	8
Formalités administratives.....	8
Vos objets de valeur.....	9
Frais d'hospitalisation.....	10

P. 12

### 2 *Votre séjour*

La présentation de l'équipe.....	12
Recommandations générales.....	14
L'accueil de vos proches et les visites.....	14
La restauration.....	15
Télévision, forfait « Triple play ».....	15
Le bracelet d'identité.....	16
Identité nationale de santé (INS).....	16
Les prestations complémentaires.....	18
Le courrier.....	18
Maison d'accueil hospitalière.....	18

P. 20

### 3 *À vos côtés à l'hôpital*

Les associations de soutien.....	20
Les missions.....	21
Des visiteurs bénévoles.....	21
Les activités culturelles.....	21
L'offre spirituelle et culturelle à l'hôpital.....	22
Espace de ressourcement.....	22

P. 23

### 4 *Droits et informations des patients*

Connaître vos droits.....	23
Handicap et hôpital.....	29
Respect de vos droits.....	29
Le don d'organes et de tissus.....	32

P. 33

### 5 *Les engagements du CHU*

La Qualité au CHU.....	33
Hygiène - Infections nosocomiales.....	34
Prise en charge de la douleur.....	35
Développement durable.....	37

P. 38

### 6 *Votre sortie*

Une décision médicale.....	38
L'admission en soins de suite.....	38
Hospitalisation à domicile.....	39
Formalités administratives.....	39
Votre facture.....	40
Moyens de transport.....	40

### *Les chartes de l'établissement*

Charte Romain Jacob.....	41
Charte européenne des droits de l'enfant hospitalisé.....	42
Charte européenne de la personne âgée dépendante.....	43
Charte de la personne hospitalisée.....	44

# Votre livret d'information

Madame, Monsieur,

Vous allez être hospitalisé(e) au Centre Hospitalier Universitaire de Toulouse. Toutes les équipes mettent leurs compétences, leur savoir-faire et leurs valeurs humaines à votre service afin que vous puissiez bénéficier des meilleurs soins et de prestations de qualité. Elles sont à votre écoute tout au long de votre hospitalisation.

Ce livret d'accueil vous permettra aussi de vous informer sur vos droits et les conditions de votre séjour. En complément de ce livret d'accueil, le CHU de Toulouse vous invite également à consulter les indicateurs qualité disponibles sur le site Internet **[www.chu-toulouse.fr](http://www.chu-toulouse.fr)**

Afin d'améliorer la qualité de vos soins et de répondre au mieux à vos attentes, nous sommes à votre écoute et nous nous engageons à prendre en compte votre ressenti ainsi que vos suggestions concernant le déroulement de votre séjour.

Tout est mis en œuvre pour que votre prise en charge soit assurée avec compétences, hospitalité et bienveillance.

## **Jean-François Lefebvre**

Directeur général du CHU de Toulouse

## **Professeur Fati Nourhashemi**

Présidente de la Commission médicale d'établissement



Scannez ce QR code pour des informations complémentaires

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

## **HÔTEL-DIEU SAINT-JACQUES**

Siège du CHU de Toulouse  
2, rue Viguerie - TSA 80 035  
31 059 Toulouse cedex 9

**Standard général : 05 61 77 22 33**



### Résolument tourné vers l'avenir

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



### Chiffres

3 000 lits  
300 000 patients hospitalisés  
950 000 consultations  
5 000 naissances  
300 greffes d'organes et de tissus  
215 000 passages aux urgences  
16 000 femmes et hommes au service de votre santé

# Le CHU de Toulouse

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



## *Nos missions :*

### Soins, enseignement, recherche, innovation

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

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

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

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

Retrouvez le détail des activités sur le site internet du CHU Toulouse :

[www.chu-toulouse.fr](http://www.chu-toulouse.fr)





# 1 Votre arrivée

## > Préparer votre venue



### LA PRÉ-ADMISSION

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

### LES DOCUMENTS À APPORTER

#### La convocation du rendez-vous

##### Documents d'identification (en cours de validité) :

- > une pièce d'identité (avec photo) :
  - carte d'identité,
  - passeport,
  - livret de famille pour les enfants,
  - carte de séjour, le cas échéant.
- > votre carte d'assuré social :
  - Carte Vitale ou à défaut une attestation de droits en cours de validité
- > Votre carte de mutuelle ou attestation de prise en charge de votre complémentaire santé ou attestation complémentaire santé solidaire (C2S) ou attestation d'AME (Aide médicale de l'État), ou attestation d'Aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS) pour les bénéficiaires.

##### Documents médicaux :

- > la lettre de votre médecin traitant,
- > vos examens complémentaires (biologie, radiographie...),
- > votre ordonnance en cours,
- > vos traitements en cours,
- > si vous êtes atteint d'une affection longue durée (ALD) : votre protocole de soins (formulaire 11626\*07).



### Votre valise pour l'hôpital

Serviettes + gants de toilette

Chemises de nuit ou pyjamas  
(le linge n'est pas lavé par l'hôpital)

Gel douche ou savonnette

Shampoing

Dentifrice + brosse à dents

Peigne ou brosse

Rasoir, gel ou mousse à raser

Boîte pour appareil dentaire et/ou auditif





### Et, selon votre situation :

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

### Si vous êtes domicilié dans un autre pays de l'Union Européenne

#### Vous devez apporter :

- > votre passeport ou pièce d'identité,
- > votre carte européenne de sécurité sociale en cours de validité (prise en charge des soins à 80 %) ou un certificat provisoire (CPR) que vous pouvez obtenir facilement de votre caisse de sécurité sociale via internet,
- > la prise en charge de votre Caisse d'assurance privée, mentionnant entre autres sa durée de validité et les prestations prises en charge,
- > le formulaire E112 s'il s'agit d'une hospitalisation programmée.

### Si vous êtes en charge de la personne hospitalisée...

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

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



### Important !

#### Vos prothèses

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



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



### Pour joindre les hôpitaux du CHU de Toulouse

Standard téléphonique :  
05 61 77 22 33

### Pour joindre un patient hospitalisé

Numéro spécifique, dédié aux  
patients et à leurs familles.  
05 67 20 00 00



### Documents à présenter au Bureau des Entrées

Pièce d'identité,

Carte Vitale,

Carte mutuelle ou C2S, AME  
(en cours de validité)

### Personne à prévenir et personne de confiance

L'identité de la personne à prévenir  
vous sera demandée au bureau  
des entrées. Nous vous invitons  
aussi à désigner une personne de  
confiance (voir page 23).

### Identité protégée

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

## L'accueil à l'hôpital

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

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

### ADMISSION EN URGENCE

Vous avez été accueilli à l'hôpital en urgence.

Vous devez présenter au bureau des admissions du service des urgences où vous avez été admis, les documents justifiant de votre identité et de votre couverture sociale : carte d'identité en cours de validité, carte vitale, carte mutuelle ou assurance C2S, AME.

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

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

## Formalités administratives

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

### ÊTRE BIEN IDENTIFIÉ POUR ÊTRE BIEN SOIGNÉ

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

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

Cela permet également de vérifier votre Identité nationale de santé (INS) (voir page 16).



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



## > Vos objets de valeur

Vous êtes responsable de vos biens conservés dans votre chambre.

Il vous est vivement conseillé de les confier à un proche et ne garder que les objets utiles durant votre hospitalisation.

### LES OBJETS DE VALEUR

Vous pouvez déposer les objets de valeur (bijoux, carte bleue, chéquier, montre, etc.) à la régie située au bureau des entrées, qui vous remettra un reçu et une liste détaillée de vos biens.

Attention : les autres objets (vêtements, téléphone portable, ordinateur, clefs...) ne peuvent être déposés en régie.

### Si vous êtes hospitalisé moins de 30 jours

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

### Si vous êtes hospitalisé plus de 30 jours

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

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

### LES OBJETS ABANDONNÉS

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

### LES BIENS CONSERVÉS DANS VOTRE CHAMBRE

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

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



### Vos biens et vos valeurs

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



### Responsabilité des établissements à l'égard des biens des personnes accueillies

« Les établissements de santé, [...] sont, qu'ils soient publics ou privés, responsables de plein droit du vol, de la perte ou de la détérioration des objets déposés entre les mains des préposés commis à cet effet ou d'un comptable public, par les personnes qui y sont admises ou hébergées.

Le dépôt ne peut avoir pour objet que des choses mobilières dont la nature justifie la détention par la personne admise ou hébergée durant son séjour dans l'établissement. Il ne peut être effectué par les personnes accueillies en consultation externe ». (articles L. 11 13-1 et suivants du Code de la santé publique).



## Information

### Assurance Maladie

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



### L'Assurance Maladie

**couvre la totalité**

**des frais de séjour**

**des assurés dans**

**les cas suivants :**

pour une longue maladie, à compter du 31<sup>e</sup> jour d'hospitalisation,

pour un acte médical ou chirurgical de plus de 91 €,

pour un accouchement en maternité (durée maximum de 12 jours)



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

# Frais d'hospitalisation

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

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

## LES FRAIS DE SOINS

### Comment sont-ils calculés ?

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

### Qui les paye ?

#### Si vous êtes assuré social (en France ou dans l'Union Européenne)

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

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

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

## Si vous rencontrez des difficultés

Vous pouvez peut-être bénéficier de la Couverture Maladie Universelle de base (PUMA) ou complémentaire santé solidaire (C2S) ; et si vous êtes étranger, des soins urgents ou de l'AME.

### LES SUPPLÉMENTS OPTIONNELS

Ils recouvrent différentes prestations et sont à votre charge.

#### > Chambre particulière (sous réserve de disponibilités)

La plupart des mutuelles prennent en charge ces frais en tout ou partie. Nous vous recommandons de vous rapprocher de votre mutuelle pour connaître les modalités précises de remboursement.

#### > Autres prestations

Télévision, téléphone, repas et lits accompagnants. Vous pouvez bénéficier de ces services optionnels qui restent entièrement à votre charge. Voir détails rubrique « services » (voir pages 15 et 16).

### SÉJOURS NON PRIS EN CHARGE

#### PAR L'ASSURANCE MALADIE

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

### HOSPITALISATION EN ACTIVITÉ LIBÉRALE

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



#### Où consulter

#### Les tarifs ?

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

[www.chu-toulouse.fr](http://www.chu-toulouse.fr)

## 2 Votre séjour



### Les étudiants

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

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

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

### Identification des personnels par la couleur de leur badge :

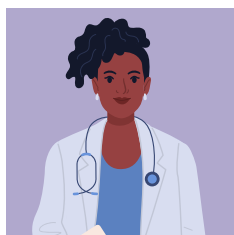
- Médecins, Chirurgiens, Pharmaciens
- Étudiants en médecine
- Étudiants paramédicaux
- Infirmiers
- Aides-soignants et auxiliaires de puériculture
- Sages-Femmes
- Cadres
- Autres Paramédicaux
- Personnels techniques et administratifs

### > L'équipe qui vous prend en charge

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

- > **Les médecins** : Le médecin chef de service est responsable de l'équipe médicale : praticiens hospitaliers, assistants, chefs de clinique et internes. Ils assurent votre prise en charge, vous informent sur votre état de santé, votre traitement et vos examens. Votre famille peut être reçue par un médecin sur rendez-vous.
- > **Les sages-femmes et les maïeuticiens** font partie de l'équipe médicale dans les services de gynécologie obstétrique. Elles assurent le suivi de grossesse, l'accouchement et les soins postnataux de la mère et du nouveau-né sur le plan médical et psychologique.
- > **Le cadre de santé** gère le fonctionnement du service et se tient à votre disposition pour toute information sur votre séjour.
- > **Les infirmier(ère)s et puériculteurs(trices)** en pédiatrie travaillent en étroite collaboration avec les médecins et mettent en œuvre le traitement.
- > **Les sophrologues** enseignent aux patients des techniques pour diminuer les douleurs, le stress, calmer l'anxiété, se préparer mentalement aux actes médicaux angoissants en favorisant l'harmonie du corps et de l'esprit.
- > **Les aides-soignant(e)s et auxiliaires de puériculture** en pédiatrie prennent en charge les soins d'hygiène générale et de confort.
- > **Les agents des services hospitaliers** assurent l'entretien de votre chambre et du service.
- > **Les secrétaires médicaux assistant(e)s médico-administratifs(ives) - AMA** ont un rôle d'accueil, d'information et de communication. Elles veillent à la gestion et au suivi de votre dossier médical et assurent la liaison avec votre médecin traitant.
- > **Les personnels de rééducation ergothérapeutes, kinésithérapeutes ou psychomotriciens** interviennent si votre santé le nécessite pour vous aider à retrouver votre autonomie physique.





*Je suis cadre de santé, je suis en charge de l'organisation du service et je me tiens à votre disposition.*

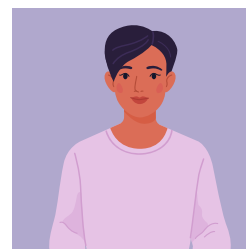


*Je suis aide-soignant. Avez-vous bien dormi? Je peux vous aider à faire votre toilette et prendre votre repas.*

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

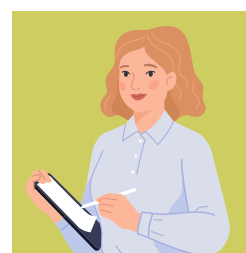


*Je suis infirmier, je viens refaire votre pansement, je m'occupe de vos soins!*

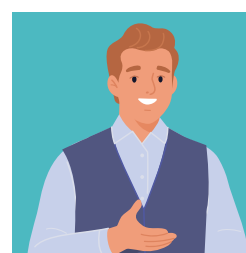


*Bonjour, je suis secrétaire médical(e). Je vous prépare votre courrier de sortie.*

- > **Les personnels de radiologie**, les manipulateurs d'électroradiologie réalisent les examens (scanner, IRM...) qui sont ensuite analysés par les médecins radiologues et transmis au service où vous êtes hospitalisé.
- > **Les psychologues** interviennent auprès de l'enfant et de l'adulte dans le cas de difficultés d'ordre psychologique et proposent écoute et soutien, dans un accompagnement de suivi.
- > **Les diététicien(ne)s** interviennent, si le médecin prescrit une consultation diététique, pour adapter votre alimentation à votre état de santé.
- > **Les assistant(e)s des services sociaux**: L'équipe des travailleurs sociaux peut vous accompagner vous et votre entourage dans vos démarches d'accès aux droits, d'accès aux soins, d'organisation de la sortie. L'équipe éducative, présente sur l'hôpital des Enfants a vocation à accompagner les enfants hospitalisés et leur famille. L'ensemble de ces professionnels concourt à la protection de l'enfance et des personnes vulnérables. Vous pouvez les solliciter par l'intermédiaire de l'équipe de soins.
- > **Les brancardier(ère)s et ambulancier(ère)s** vous accompagnent dans vos différents déplacements à l'hôpital.
- > **Les interprètes** interviennent auprès de tout patient non francophone ainsi que de son entourage afin de permettre la communication avec l'ensemble des équipes hospitalières. En prise en charge programmée, communiquez ce besoin en amont, lors de la prise d'un rendez-vous ou auprès du service qui vous a convoqué. Pour toute problématique concernant ce sujet, vous pouvez contacter le cadre de santé du service.
- > **Et aussi...** Au quotidien, de nombreux autres professionnels mettent leurs compétences à votre service pour le bon déroulement de votre séjour: pharmaciens, techniciens de laboratoire, éducateurs, personnels de la restauration, agents techniques, personnels administratifs, standardistes et enseignants pour les enfants...



*Bonjour, je suis brancardier. Je vais vous amener au bloc opératoire.*



**Contact**

INTERPRÉTARIAT

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

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



## DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

**Les menaces, violences verbales ou physiques, outrages envers un membre du personnel ou les dégradations matérielles pourront faire l'objet d'un dépôt de plainte qui peut aboutir à des amendes ou des peines d'emprisonnement, conformément aux dispositions du Code pénal.**



### Intimité et confidentialité

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

## ➤ *Recommandations générales*

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

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

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

<https://www.chu-toulouse.fr/reglement-interieur>

## ➤ *L'accueil de vos proches et les visites*

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

Les visites peuvent être limitées ou interdites par décision médicale dans des circonstances particulières définies par l'équipe médicale ou en raison de mesures de protection sanitaire...

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

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

## ➤ La restauration

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

L'objectif majeur du service de restauration du CHU de Toulouse est de répondre au mieux à vos attentes et à vos besoins nutritionnels en vous proposant des repas adaptés à votre état de santé, en collaboration avec le service diététique.

#### MENUS

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

- Un petit-déjeuner à choix multiples est servi tous les matins : pain frais, beurre, confiture, laitage, jus de fruit, viennoiserie le dimanche.
- Plus de 50 plats cuisinés vous sont proposés. Vous pouvez les retrouver directement sur votre téléviseur (rubrique REPAS > Vos plats préférés).
- Avec votre télécommande, vous pouvez alors sélectionner les plats que vous aimez et exclure ceux que vous n'aimez pas. Ces informations seront prises en compte directement dans votre dossier alimentaire.

#### REPAS ACCOMPAGNANTS

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

## ➤ Télévision, forfait "Triple play"

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

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

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



#### Horaires des repas

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

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

Parmi l'ensemble des plats cuisinés, vous pouvez choisir vos préférés. S'ils sont au menu durant votre séjour, ils vous seront servis (sous réserve d'avis ou de prescriptions médicales contraires).



#### Les lits d'accompagnants

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



## *Le bracelet d'identité, votre allié sécurité*

En tant que patient hospitalisé, le bracelet d'identité vous sera posé à votre accueil dans le service : le soignant vous redemandera de décliner votre identité, vérifiez que les informations sont bien exactes et correctement orthographiées.

Le bracelet d'identité est unique comme vous. Indispensable, il vous protège contre toute erreur d'identité. Le porter sécurise l'ensemble de votre parcours de soin.

### Les questions que vous pouvez vous poser

**> Puisque je reste dans ma chambre, en ai-je vraiment besoin puisqu'on me connaît ?**

Les soignants sont très nombreux et les équipes changent souvent.

**> Après ma sortie de l'établissement, que dois-je en faire ?**

Si vous êtes garé(e) sur un parking payant du CHU, vous pouvez obtenir une réduction à la borne de paiement en scannant votre étiquette

**> Ne suis-je pas capable de me présenter moi-même ?**

Il permet à tout personnel de vous identifier avant un soin (anesthésie, examen...)

**> Combien de temps dois-je le porter ?**

À pendant toute la durée de votre hospitalisation jusqu'à votre sortie du CHU.

**> Comment faire lors de la toilette ?**

Il n'y a aucun risque car l'étiquette est protégée.

**> Pourquoi le porter car je fais des allergies ?**

Le bracelet est hypoallergénique et ne contient pas de latex.

## *Identité nationale de santé (INS)*

### BIEN IDENTIFIÉ, BIEN SOIGNÉ !

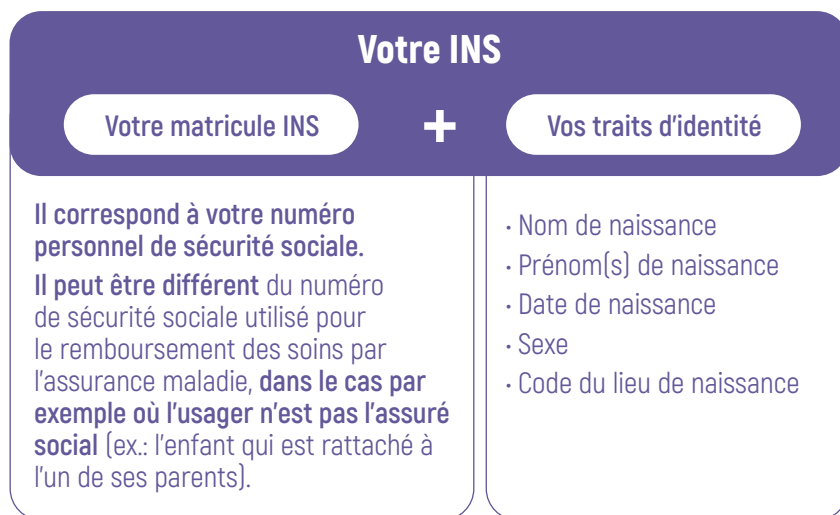
Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée identité nationale de santé (INS) qui vous est unique et qui est utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant. Grâce à l'INS, vous êtes identifié de la même façon par tous les professionnels qui interviennent dans votre suivi. Cette identification unique permet, en outre, d'éviter de vous confondre avec une autre personne ou de créer inutilement un nouveau dossier vous concernant.



## QU'EST-CE QUE L'INS ?

Ces données proviennent des bases d'identités de référence de l'administration française.



## PRÉSENTEZ VOTRE PIÈCE D'IDENTITÉ

Afin de valider votre INS, les professionnels qui vous prennent en charge vous demanderont votre pièce d'identité (carte d'identité, passeport, titre de séjour...), au moins une fois. Le professionnel doit d'abord rechercher votre INS par l'intermédiaire d'un service dédié qui n'est accessible que par un professionnel habilité. Il faut ensuite qu'il s'assure que les traits d'identification récupérés sont bien les vôtres et qu'ils ne comportent aucune erreur. Prenez quelques minutes pour vérifier votre INS avec eux et signalez-leur les erreurs si besoin: c'est important pour la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

### Et si je ne peux (veux) pas présenter un titre d'identification de haut niveau de confiance ?

La réglementation légitime qu'un professionnel demande à un usager d'attester son identité. Tant que vous n'aurez pas présenté un dispositif d'identité de haut niveau de confiance, le statut de votre identité numérique ne permettra pas de référencer vos données de santé avec toute la sécurité nécessaire. Cela pourrait altérer la qualité de la coordination de votre parcours de santé entre ses différents acteurs et être à l'origine d'erreurs. Cela met donc potentiellement en jeu la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

### Vos droits

Il n'est pas possible de s'opposer au référencement de ses données par l'INS, une fois que celle-ci a été établie dans les conditions prévues par la réglementation.

Vous pouvez par contre vous opposer à l'envoi de documents dans « Mon Espace santé » (voir page 25).



### En savoir plus sur l'INS

Consultez la Foire Aux Questions usagers sur le site de l'Agence du Numérique en Santé.

## > *Les prestations complémentaires de confort*

- > Distributeurs automatiques de sandwiches, confiseries, boissons chaudes et froides : vous en trouverez dans tous les halls d'accueil de nos établissements.
- > Des cafétérias vous proposent une restauration complète et/ou de repas à emporter.
- > Des kiosques presse/cadeaux.
- > Un photomaton (niveau 3, hôpital Pierre-Paul Riquet, Purpan).

## > *Le courrier*

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

**Renseignez-vous auprès de l'équipe de soins.**

## > *Maison d'accueil hospitalière*

### **Les accompagnants d'adultes**

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

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

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

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

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

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

## Hôpital sans tabac

Conformément à notre engagement envers la démarche Lieu de santé sans tabac, nous vous informons que fumer est strictement interdit en intérieur ainsi que dans les espaces extérieurs de tous les établissements du CHU de Toulouse, y compris sur les parkings, voies de circulation et aux abords des bâtiments.

Seul l'usage du vaporisateur personnel est autorisé dans les espaces extérieurs et les balcons.

Cette initiative vise à créer un environnement sain pour tous les patients, visiteurs et personnels soignants. Nous vous remercions de respecter cette démarche : votre coopération est précieuse pour faire du CHU un espace de soins sans tabac.

Pendant votre hospitalisation, vous pourrez bénéficier de conseils et d'aides pour ne pas ressentir l'inconfort du manque de nicotine. N'hésitez pas à en parler aux soignants qui vont vous recevoir.

*"Avec l'Institut Saint-Jacques,  
soutenez l'excellence du CHU de Toulouse."*



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

En soutenant l'Institut Saint-Jacques, en charge du mécénat du CHU de Toulouse, vous contribuez à l'amélioration de l'offre de soins au plus près de chez vous. Le CHU de Toulouse est classé 1<sup>er</sup> CHU de France au Palmarès Hôpitaux et Cliniques 2021 du Magazine Le Point, et parmi les 100 meilleurs au monde selon le magazine américain Newsweek.

L'Institut Saint-Jacques a pour objet de soutenir, valoriser, financer ou réaliser des projets d'intérêt général au sein du CHU au bénéfice de ses patients, de ses équipes, de ses chercheurs ou de ses associations partenaires.

Par votre générosité, vous participez à renforcer :

- > La recherche et l'innovation en santé ;
- > La qualité de la prise en charge des patients ;
- > La préservation du patrimoine historique du CHU ;
- > L'amélioration des conditions de vie au travail de nos professionnels.

Un grand MERCI à nos donateurs et à nos mécènes.

Ensemble, prenons soin de notre hôpital et de notre santé.



**Si vous souhaitez  
arrêter de fumer,**

contactez l'équipe spécialisée à l'Unité de Coordination et d'Aide au Sevrage Tabagique (UCAST) au 05 67 77 17 43 pour profiter d'un accompagnement personnalisé et bienveillant.



3

# À vos côtés pendant votre hospitalisation

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



## Les espaces associations usagers

### RANGUEIL

Hall d'accueil, rez-de-chaussée.  
Documentations en libre accès,  
permanences associatives  
mensuelles

### PURPAN

Bâtiment URM  
(Urgences-Réanimation,  
Médecines) rez-de-chaussée.  
Café patients mensuels

### LA GRAVE

Cité de la Santé, face à  
l'entrée, au rez-de-chaussée.  
Permanences associatives  
ponctuelles



## *Les associations de soutien aux malades et aux familles*

Les associations de soutien sont nombreuses et très actives au CHU. Elles sont à votre écoute pendant leurs permanences mensuelles dans les Espaces-Associations-Usagers au CHU, par téléphone et dans les services de soins. Elles informent les usagers sur leur parcours de soins et leur quotidien avec la maladie.

Vous trouverez toutes les informations sur les associations de soutien aux patients et familles et leurs activités au sein des hôpitaux sur le site internet du CHU de Toulouse.

### DOCUMENTATION À DESTINATION DES USAGERS

Des flyers sur les associations ainsi que des supports d'information et de prévention sur certaines pathologies sont accessibles en libre-service dans les Espaces-Associations-Usagers.

**Pour toute question vous pouvez contacter la coordinatrice des activités associatives du CHU au :**

Tél. 05 61 32 20 69

[espace.asso-usagers@chu-toulouse.fr](mailto:espace.asso-usagers@chu-toulouse.fr)



## > Les missions des Espaces associations-usagers

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

## > Des bénévoles au chevet des patients

Certaines associations partenaires proposent des visites directement dans les chambres. Des bénévoles **formés à la communication et gestion des émotions**, peuvent alors vous rendre visite si vous le désirez. Ils sont là pour vous réconforter. Vous pouvez les contacter directement en recherchant leur coordonnées sur le site internet du CHU ou vous rapprocher du personnel du service pour obtenir des informations.

## > Culture à l'hôpital

Les structures culturelles de la ville et les artistes professionnels rythment le quotidien de la vie hospitalière: en chambre ou dans des espaces dédiés, des interventions artistiques sont organisées tout au long de l'année. Le CHU organise régulièrement des concerts, des expositions et des conférences.

**Pour en savoir plus : 05 61 77 87 06**

### > Bibliothèque et lecture

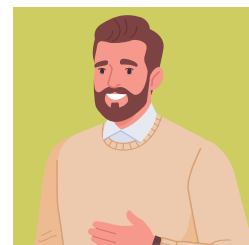
Les bénévoles bibliothécaires de la Croix-Rouge proposent des prêts de livres en passant dans les services de soins. Les "Blouses Roses" animent la bibliothèque de l'hôpital des Enfants.

### À l'hôpital des Enfants

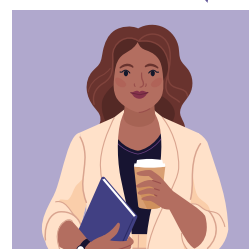
Le centre d'éducation et d'animation propose des activités ludiques et éducatives:

- > lecture et prêt de livres à la bibliothèque (en présence de l'association Les Blouses Roses),
- > prêts de jeux et animations à la Ludothèque (comporte un Espace Ado),
- > enseignement personnalisé avec l'École des Enfants et Adolescents Hospitalisés (assuré par des enseignants de l'Éducation Nationale).

Bonjour, je m'appelle Gabriel.  
Je vais **vous accompagner**  
dans vos démarches...



Bonjour, je suis **bénévole**.  
Comment allez-vous aujourd'hui?  
Je peux vous lire ce roman  
si vous le désirez..



**Espaces Lecture**  
**Croix Rouge**

**RANGUEIL**

**Hall d'accueil,  
rez-de-chaussée,  
Espace Association**

**Mardi/Jedi 13 h 30 - 16 h**  
**Tél. 05 61 32 35 42**



### Culte catholique

7 J/7 J, 24 H/24 H

**SITE PURPAN :**

05 61 77 23 19

aumoneriecatho.pu@  
chu-toulouse.fr

**SITES RANGUEIL-LARREY,  
SALIES-DU-SALAT :**

**HÔPITAL RANGUEIL,  
SALIES -DU-SALAT**

05 61 32 28 39

aumoneriecatho.rg@  
chu-toulouse.fr

**HÔPITAL LARREY**

05 67 77 14 15

### Culte protestant

Pour contacter le Pasteur :

05 61 77 22 49

desplanque.a@chu-toulouse.fr

### Culte israélite

Pour contacter le Rabbin :

06 20 65 71 87

haimmatusof@yahoo.fr

### Culte musulman

Pour contacter l'Imam :

06 67 66 66 40

larbi\_moha@hotmail.fr

### Culte bouddhiste

Pour contacter l'Aumônier

bouddhiste :

06 75 32 43 70

gerardbaudey@orange.fr

### Référent des cultes

#### au CHU

Ces services sont rattachés à  
la Direction qualité, sécurité,  
relations avec les usagers et  
parcours patient

qualite-usagers.sec@  
chu-toulouse.fr

## L'offre spirituelle et culturelle à l'hôpital

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

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

Des lieux pour vous recueillir, assister à des offices, rencontrer un représentant du culte sont à votre disposition :

- Un espace à l'hôpital Garonne (Niveau 0) - Intercultes
- Un espace à l'hôpital PURPAN (Chapelle hospitalière catholique)
- Un espace à l'hôpital RANGUEIL, (Bâtiment h2) - Intercultes
- Un espace à l'hôpital LARREY (Niveau -2) - Intercultes
- Un espace culturel au rez-de-chaussée de l'Institut Universitaire du Cancer de Toulouse (IUCT-0), proche du Relais H - Intercultes.
- La messe catholique est généralement célébrée à la chapelle de Purpan le mercredi à 12h15 et le samedi à 16h30, ainsi qu'au lieu de culte de Rangueil le jeudi à 12h.

Des lieux de culte pour la célébration des obsèques peuvent vous être proposés.

Un livret d'information pour les familles endeuillées peut vous être remis par le cadre de santé de l'unité. Vous pouvez aussi les retrouver sur le site internet.

## Espace de ressourcement

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

# 4 Droits et informations des patients

## > Connaître vos droits

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

### PERSONNE DE CONFIANCE

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

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

### DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux. Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. Pour que vos directives soient prises en compte, communiquez-les au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.



### À savoir

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est accessible auprès du cadre du service ou sur le site Internet du CHU. (cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)

## ENFANTS MINEURS ET MAJEURS PROTÉGÉS

### > Règles relatives à l'hospitalisation des mineurs

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux titulaires de l'autorité parentale. Le mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant, d'une manière adaptée à son degré de maturité: le consentement du mineur doit être recherché chaque fois que possible afin qu'il participe à la prise de décision médicale. Cette exigence implique seulement que le consentement du mineur soit recherché mais pas qu'il soit obtenu, la décision du ou des titulaires de l'autorité parentale prévalant in fine.

S'ils refusent un traitement et si cela entraîne un risque de conséquence grave pour la santé du mineur, le médecin peut délivrer les soins indispensables.

Dans certains cas prévus par la loi, le mineur peut revendiquer un droit particulier au secret. Il consentira seul aux soins et les titulaires de l'autorité parentale ne seront pas avertis. Dans ces cas, le mineur sera accompagné de la personne majeure de son choix.

Il s'agit des consultations liées à la prescription, délivrance ou administration de médicaments, produits ou objets contraceptifs, des consultations liées à une grossesse dont le mineur désire garder le secret ou d'une IVG, du dépistage du VIH anonyme et gratuit ou des soins liés à la toxicomanie.

Les professionnels de santé doivent cependant préalablement avoir tout tenté pour le faire changer d'avis s'agissant de la consultation des titulaires de l'autorité parentale.

### > Règles relatives à l'hospitalisation des majeurs protégés

La personne protégée participe à la prise de décision concernant sa santé. Elle donne son consentement libre et éclairé après avoir reçu les informations et préconisations requises et adaptées aux facultés de discernement des majeurs protégés. La personne protégée participe à la prise de décisions concernant sa santé. Elle donne son consentement libre et éclairé après avoir reçu les informations et préconisations requises et adaptées aux facultés de discernement des majeurs protégés.

Toutefois, s'agissant des majeurs disposant d'une mesure de protection avec représentation relative à la personne (tutelle, habilitation familiale ou par conjoint avec représentation à personne, mandat de protection future avec représentation à personne), et si le majeur n'est pas en mesure d'exprimer sa volonté ou de donner son consentement, c'est la personne en charge de la mesure de protection qui donne son consentement.

En cas d'urgence ou si l'état de santé du majeur protégé rend nécessaire une intervention thérapeutique, le médecin prodiguera les soins qui s'imposent compte tenu de l'état du patient.

De même, si le refus d'un traitement par la personne en charge de la mesure de protection avec représentation relative à la personne risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous mesure de protection avec représentation relative à la personne, le médecin délivrera les soins indispensables.

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



Si vous êtes majeur protégé, vous avez la possibilité de désigner la personne de confiance de votre choix, au regard de votre mesure de protection. Les renseignements relatifs à ces mesures peuvent être sollicités auprès de l'assistante sociale dont les coordonnées vous seront communiquées par le service.

### L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Votre dossier médical rassemble toutes vos informations de santé, notamment celles que vous confiez aux médecins du service sur vos antécédents et votre état de santé, les résultats et les conclusions des examens cliniques, radiologiques et de laboratoires qui sont pratiqués. Après votre dernière hospitalisation, ce dossier est conservé a minima 20 ans par l'hôpital, conformément à l'article R. 1112-7 du code de la santé publique. Si vous souhaitez avoir accès à votre dossier médical, vous pouvez vous adresser au Service d'accès au dossier patient (cf. contacts). Celui-ci vous répondra et vous indiquera la marche à suivre.

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

### "MON ESPACE SANTÉ" ET LA MESSAGERIE SÉCURISÉE CITOYENNE

"Mon espace santé" est un service numérique individuel et personnalisable pour tout usager du système de santé. Mis en œuvre par l'Assurance Maladie, il est gratuit.

Pour pouvoir l'utiliser avec vos données du CHU, il vous faut d'abord l'activer (cf. encart) et que votre identité ait bien été vérifiée au moins une fois au CHU en présentant une pièce d'identité (passeport ou carte d'identité) au bureau des entrées/accueil du service... (voir page 8) et que votre identité Nationale de santé ait pu être validée (voir page 16).

Pour y accéder (si ce n'est déjà fait), il faut que vous activiez « Mon espace santé » sur le site national sécurisé <https://www.monespacesante.fr/> avec votre carte vitale et un code provisoire que vous recevrez par email, ou en téléchargeant l'application gratuite pour votre smartphone.

#### > Comment fonctionne l'appli "Mon espace santé" ?

Pour simplifier encore plus la vie des usagers et rendre "Mon espace santé" toujours plus accessible, **ce service existe aussi en application mobile** : l'application "Mon espace santé" est disponible sur l'[App store](#) et le [Google Play store](#).



### Contact

#### RECEVOIR SON DOSSIER MÉDICAL

- Renseignez le formulaire disponible sur le site [www.chu-toulouse.fr](http://www.chu-toulouse.fr)

- Adressez votre demande à l'adresse suivante :  
Service d'accès au dossier patient  
Pavillon Sénac - 1<sup>er</sup> étage  
Hôpital Purpan TSA 40031  
31059 Toulouse Cedex 9  
Tél. 05 61 77 96 85

Mail : [sadp@chu-toulouse.fr](mailto:sadp@chu-toulouse.fr)





## Votre compte "Mon espace santé" comprend :

### 1 - Votre dossier médical partagé (DMP) sécurisé ainsi que celui de vos enfants mineurs. Il est accessible à tout moment et vous en contrôlez l'accès.

Les professionnels de santé du CHU de Toulouse alimentent automatiquement "Mon espace santé" (sauf opposition de votre part) avec vos comptes rendus d'hospitalisation, de consultation ainsi que les résultats des examens réalisés lors des consultations...

- **A l'hôpital**, les professionnels de santé de l'équipe soignante vous prenant en charge ont l'autorisation de consulter votre DMP si vous ne vous y opposez pas lors de votre entrée.
- **En dehors du CHU**, tous les professionnels de santé peuvent accéder à certains documents de votre DMP en fonction de leur compétences professionnelles pour faciliter la transmission d'informations à partir du moment où vous leur en donnez l'autorisation nominativement.

### 2 - Votre messagerie mail sécurisée, pour échanger des informations en toute confidentialité avec les professionnels de santé.

Les professionnels du CHU peuvent ainsi initier un échange avec vous. Les e-mails vous sont envoyés sur votre messagerie sécurisée intégrée dans "Mon espace santé". Vous recevez alors un mail d'alerte dans votre messagerie personnelle pour vous informer d'un message dans votre messagerie sécurisée.

### 3 - Un catalogue d'applications de services, validé par le ministère de la Santé

### 4 - Votre agenda médical : un calendrier prévisionnel rassemblant tous les rendez-vous importants pour le suivi de votre santé, et de celle de votre famille.

Les données sont hébergées en France, sous la protection de l'Etat et de l'Assurance Maladie.

## HÉBERGEMENT DE DONNÉES DE SANTÉ

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

## INFORMATIONS SUR LES DONNÉES DE SANTÉ VOUS

## CONCERNANT POUR LES SOINS ET LA RECHERCHE

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre venue au CHU de Toulouse. Le CHU de Toulouse s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité de ces données, conformément à la réglementation applicable\*. Afin de permettre la meilleure prise en charge possible, participer au suivi et à la continuité des soins, contribuer à la recherche, sécuriser les biens et les personnes et répondre aux enquêtes réglementaires au sein de l'établissement, ces informations recueillies font l'objet de traitements automatisés (dossier informatique) et/ou non automatisés (dossier papier), sauf opposition justifiée de votre part. L'accès à vos informations est

strictement limité dans l'établissement aux seules personnes qui sont tenues d'en avoir connaissance de par leur fonction. Elles sont réservées aux équipes de soin qui vous suivent, aux professionnels en charge des évaluations ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier et aux services techniques chargés de la surveillance de l'établissement.

Certaines de vos données peuvent également être accessibles à des tiers de l'établissement, notamment aux prestataires ou à toute entité ou organisme, de droit privé ou de droit public, amené à traiter les présentes données en vertu d'un intérêt légitime, d'un intérêt public, d'une obligation légale, réglementaire, conventionnelle ou de recherche.

Le professionnel de santé qui vous suit peut échanger, avec un ou plusieurs autres professionnels identifiés, des informations relatives à votre dossier, à condition qu'ils participent tous à votre prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention (prévention et surveillance des infections associées aux soins, prévention de l'antibiorésistance, etc.) ou à votre suivi médico-social. Le CHU peut aussi utiliser les informations recueillies, codées de manière à garantir leur confidentialité, dans le cadre de travaux de recherche, d'études statistiques d'épidémiologie ou d'évaluation des coûts de santé et des prises en charge. Vous êtes autorisé à demander au CHU la communication des données recueillies et à exercer vos droits de rectification, mise à jour, de limitation et dans certains cas précis un droit à l'effacement, à l'opposition et à la portabilité de ces données. Cette demande doit être signée et accompagnée d'une copie d'un titre d'identité en cours de validité portant votre signature.

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

### > Recherches et évaluations utilisant vos données

Dans l'objectif de vous offrir les meilleurs soins, une des missions du CHU de Toulouse est de développer la Recherche.

Lors de votre hospitalisation ou de votre consultation, vos données de soin, vos échantillons biologiques (prise de sang par exemple) et vos données d'imagerie seront collectés et pourront être réutilisés et partagés, à des fins de recherche ou pour constituer une collection biologique.

### > Entrepôt de Données de Santé

Les données recueillies dans le cadre de votre prise en charge pourront être déversées dans l'Entrepôt de Données de Santé du CHU de Toulouse. Il s'agit une base de Données qui regroupe des données de soin, administratives ou issues de recherches, collectées par les différentes applications informatiques du CHU de Toulouse, dans le cadre du parcours de soin. Il est mis en œuvre pour permettre la réutilisation des données à des fins de recherche en santé, d'optimisation et d'amélioration de la qualité des soins ou encore de production d'indicateurs médico-économiques. Les Données collectées sont stockées de façon sécurisée et traitées dans le respect des règles de confidentialité, conformément à la réglementation applicable\*.



### Contacts

DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION  
DES DONNÉES - DPO  
Hôtel-Dieu Saint-Jacques  
2 rue Viguerie  
31059 Toulouse cedex 9

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

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



### Adresse

#### de la demande :

RÉSEAU ONCO-OCCITANIE -  
IUCT-O, À L'ATTENTION  
DU DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION  
DES DONNÉES

1, avenue Irène Joliot-Curie  
31059 Toulouse cedex 9  
ou par mail :

[dpo@onco-occitanie.fr](mailto:dpo@onco-occitanie.fr)

\* Liste des destinataires des  
données et projets d'évaluation  
consultables sur le site :  
[www.onco-occitanie.fr](http://www.onco-occitanie.fr)  
patients-lutilisation-des-  
donnees-informatisees

### > Vos droits

Vos données feront l'objet de traitements informatiques sécurisés et seront codées de façon à garantir leur confidentialité. Elles seront conservées le temps nécessaire à l'objectif des recherches réalisées puis archivées.

Vous êtes autorisé à demander au CHU la communication des données recueillies et à exercer vos droits de rectification, de limitation, d'effacement ou d'opposition à l'utilisation de vos données. Cette demande doit être signée et accompagnée d'une copie d'un titre d'identité en cours de validité portant votre signature.

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

## DONNÉES ET DROITS DES PATIENTS PRIS EN CHARGE POUR CANCER

### > Utilisation du Dossier Communicant de Cancérologie

Des informations vous concernant peuvent être informatisées dans le Dossier Communicant de Cancérologie (DCC) régional, qui permet notamment la gestion des réunions de concertation pluridisciplinaire au cours desquelles votre dossier est discuté par un groupe de spécialistes afin de vous proposer le meilleur traitement possible.

Les données du DCC peuvent faire l'objet d'analyses anonymisées afin d'évaluer les pratiques professionnelles en cancérologie. Elles peuvent aussi être transmises aux organismes chargés de la surveillance épidémiologique du cancer dans la région\*.

### > Activités du Registre des Cancers du Tarn

Si vous résidez dans le département du Tarn, vos données font l'objet d'une transmission par le CHU au Registre des Cancers du Tarn.

Les registres de cancers sont des organismes mis en place dans certains départements pour recenser les cas de cancers et conduire des recherches épidémiologiques dans ce domaine. Les données recueillies sont couvertes par le secret médical. Seul le personnel du registre a accès aux données nominatives.

Pour pouvoir être analysées, ces données sont informatisées et protégées de façon à garantir leur confidentialité. Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les faire rectifier ou vous opposer à cette transmission en écrivant à l'adresse : Registre du Tarn, MBE N°330, 1 Boulevard Carnot, 81000 Albi, ou par mail : [registre81@orange.fr](mailto:registre81@orange.fr)

## > Handicap et hôpital

Le CHU de Toulouse a signé la charte Romain Jacob (voir page 37) s'inscrivant ainsi dans la dynamique de personnalisation des parcours de santé des personnes en situation de handicap et/ou vulnérables.

Les équipes du CHU s'engagent à s'appuyer sur l'expérience et l'expertise des personnes en situation de handicap et de leur entourage et/ou accompagnant afin de faciliter les parcours de soins.

- **Personnes à mobilité réduite**

Des places de stationnement réservées aux personnes en situation de handicap sont disponibles aux abords des bâtiments. Merci de bien vouloir les respecter. Des déposes minutes sont aménagées proches des entrées des hôpitaux.

- **Personnes non voyantes**

Le livret d'accueil est disponible en braille à l'accueil des différents sites. Des modalités de prise en charge des chiens guides appartenant à des personnes déficientes visuelles sont définies au CHU.

- **Personnes sourdes et malentendantes**

Une unité de soins dans laquelle les professionnels signent (LSF), accueille les personnes sourdes à l'URM.

### ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

Le site Internet a obtenu en 2015 les labels Accessiweb et e-accessible qui n'existent plus à ce jour. Néanmoins, le CHU conserve la démarche d'accessibilité numérique et poursuit la déclaration de conformité.

## > Pour le respect de vos droits

### LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS (RU)

Les RU sont membres d'associations de patients agréées et sont désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS). En tant que porte-parole de l'ensemble des usagers, ils sont un partenaire essentiel de l'établissement.

Ils œuvrent pour l'amélioration de la qualité de la prise en charge et ont pour mission de veiller au respect des droits des usagers. Ils peuvent vous accompagner dans vos démarches administratives et vous assister dans le cadre d'une réclamation faite à l'encontre de l'établissement.



#### Contacts

05 61 77 68 02

05 61 77 68 20

SMS: 06 19 51 69 22

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

[accueil\\_sourds31@hotmail.com](mailto:accueil_sourds31@hotmail.com)



#### Contacts

DIRECTION DES

RELATIONS USAGERS

Hôtel-Dieu Saint-Jacques

Bâtiment Garonne - 1<sup>er</sup> étage

2, rue Viguerie - TSA 80035

31059 Toulouse cedex 9

[cdu.ru@chu-toulouse.fr](mailto:cdu.ru@chu-toulouse.fr)



## Contacts

**COMMISSION DES USAGERS**  
Direction des Relations  
avec les Usagers  
Hôtel-Dieu Saint-Jacques  
2 rue Viguerie, TSA 80035  
31059 Toulouse Cedex 9  
[clientele@chu-toulouse.fr](mailto:clientele@chu-toulouse.fr)

## LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers, notamment en examinant leurs réclamations et en recommandant à l'établissement des mesures d'amélioration.

### > La CDU est composée selon la loi :

- Président de la CDU : Anita GRANERO
- Vice-président : Fabien MARTINEZ, Directeur Qualité, Sécurité, Relations avec les Usagers
- Médiateurs médecins : Dr Jean BERJAUD, Dr Annick SEVELY
- Médiateurs non médecins : Audrey IFFRIG, Sylvie GARCIA
- Représentants des Usagers : Anita GRANERO, Gilles BLANDINIÈRES, Francette DESCLINE, Francis FORT
- Représentant de la Commission Médicale d'Établissement : Dr Virginie WOISARD
- Représentant de la Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-Techniques : Sylvie GARCIA, Karine IBANEZ
- Représentant du personnel au Comité Social d'Établissement : Mathieu FELIX, Isabelle PRONO
- Personnalité qualifiée, Représentant du Conseil de Surveillance : Ginette ARIAS, Gisèle JUCLA, Représentantes des usagers
- Coordinatrice des activités associatives : Dorothee MIERICKE
- Chargée des relations avec les usagers : Valérie FABRE

## PARTAGEZ VOTRE EXPÉRIENCE !

Le recueil de votre témoignage participe à l'amélioration de la qualité de votre prise en charge. Il est donc essentiel pour nous de connaître votre avis sur votre séjour qu'il soit positif ou négatif.

Pour cela, vous pouvez :

### • Répondre à l'enquête de satisfaction e-satis

Ce dispositif national mis en place par la Haute Autorité de Santé a pour objectif de mesurer en continu la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés à travers plusieurs thématiques : l'accueil, la prise en charge, la chambre, le repas, l'organisation de la sortie.

**Pensez à indiquer votre adresse email lors de votre admission.** Un message vous invitant à répondre à l'enquête en ligne vous sera adressé après votre sortie.



## • Faire part de votre témoignage

- > **Vous souhaitez faire part de votre satisfaction**, adressez votre témoignage à la Direction des Relations avec les Usagers qui s'occupera de le transmettre au service dans lequel vous avez été pris en charge.
- > **Vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge**, nous vous invitons à vous adresser directement au médecin ou au cadre de santé du secteur où vous êtes hospitalisé. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier de réclamation au service compétent qui vous adressera une réponse dans les meilleurs délais :
  - Votre réclamation concerne **votre prise en charge** ou **votre parcours de soins** : contactez la Direction de la Qualité, de la Sécurité et des Relations avec les Usagers
  - Votre demande concerne **une demande d'indemnisation** en lien avec un dommage corporel ou matériel : contactez la Direction des Affaires Juridiques.
- > **Si vous souhaitez formuler une demande en lien avec la facturation de vos soins ou de votre séjour**, vous pouvez adresser un mail à : [formalites.administratives@chu-toulouse.fr](mailto:formalites.administratives@chu-toulouse.fr)

## • Le droit à la médiation

Si vous en éprouvez le besoin, vous avez la possibilité de rencontrer les équipes de soins vous ayant pris en charge ou ayant pris en charge l'un de vos proches lors d'une **médiation**.

La médiation est un temps d'écoute et de dialogue. Elle est organisée par les médiateurs du CHU. Ce temps d'échange est une pratique à visée informative et peut traiter tous les dysfonctionnements survenus au cours de votre prise en charge médicale ou paramédicale. Les médiateurs ont un devoir de neutralité et favorisent les échanges et le lien avec les équipes dans un climat apaisé. Ils sont là également pour s'assurer que des réponses à vos questions vous soient apportées.

Vous pouvez être accompagné dans cette démarche par un représentant des usagers qui sera garant du respect de vos droits.



### Contacts

Hôtel-Dieu Saint-Jacques  
Direction des Relations  
avec les Usagers  
2 rue Viguerie, TSA 80035  
31059 Toulouse Cedex 9

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

Direction des  
Affaires Juridiques  
Hôtel-Dieu Saint-Jacques  
2 rue Viguerie, TSA 80035  
31059 Toulouse Cedex 9

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



### Contacts

[clientele@chu-toulouse.fr](mailto:clientele@chu-toulouse.fr)  
[cdu.ru@chu-toulouse.fr](mailto:cdu.ru@chu-toulouse.fr)

*Vous pouvez retrouver plus d'informations sur Légifrance :  
Articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du Code de la Santé Publique.*



**Pour en savoir  
plus sur le don  
d'organes**

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

**PURPAN**

05 61 77 99 82

**RANGUEIL**

05 61 32 30 96



**Registre national  
des refus**

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

[www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr)

## *Le don d'organes et de tissus*

Le CHU de Toulouse est engagé dans un programme de prélèvements et de greffes d'organes et de tissus. En cas de décès, un membre de la Coordination hospitalière des prélèvements d'organes et des tissus pourra contacter vos proches ou les rencontrer pour connaître votre position sur ce sujet. Les lois de bioéthique prévoient que tout résident français est présumé donneur d'organes et de tissus à des fins de greffe, s'il n'a pas manifesté d'opposition de son vivant. Votre famille, vos proches ou votre médecin traitant seront contactés afin de s'assurer de votre choix.

### **Si vous souhaitez exprimer votre opposition, vous devez :**

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

N'oubliez pas, que vous soyez donneur ou non, le plus important, c'est d'en parler.

# 5 Les engagements du CHU

## > *La qualité au CHU*

Le CHU de Toulouse déploie un management par la qualité et sécurité des soins, au plus près des équipes. Il fait converger les besoins des usagers et intérêts des professionnels :

- > En interne, auprès des professionnels du CHU :
  - Rechercher une amélioration permanente de la qualité et la sécurité des soins est un objectif déontologique prioritaire dans un contexte d'innovation scientifique et d'évolution constante des connaissances,
- > En externe auprès des patients, usagers, professionnels de santé d'amont et d'aval, représentants des tutelles :
  - Placer l'utilisateur comme un partenaire à part entière de sa prise en charge, renforcer la relation de confiance nécessaire à tout acte de soin et pour en améliorer la sécurité,
  - Développer la démocratie sanitaire dans notre établissement, et répondre aux attentes en permanente évolution des usagers
  - Améliorer la coordination avec le secteur hospitalier dans et hors du territoire, mais aussi l'offre de soins ambulatoire et médico-sociale pour garantir la continuité des soins dans le cadre d'une approche de parcours de soins et s'inscrire plus généralement dans le projet régional stratégique de santé,
  - Répondre aux orientations stratégiques nationales et régionales en termes de qualité et de sécurité des soins (Haute Autorité de Santé, Programme National Sécurité des Patients, Stratégie Nationale de santé, PROPIAS, CAQUES, CPOM, Projet Régional de Santé...),

La Haute Autorité de Santé (HAS) évalue régulièrement les établissements de santé, suivant un référentiel complet.

Chaque année, l'établissement participe au recueil national des indicateurs, qui permettent d'évaluer le niveau de qualité et de sécurité des soins.

Le livret des indicateurs, avec les résultats des dernières campagnes, vous sera remis avec le livret d'accueil.

Les résultats sont aussi affichés dans les halls d'accueil, et publiés sur le site internet.



**Nous allons vous aider à soulager votre douleur :**

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

*N'hésitez pas à vous désinfecter les mains en entrant dans la chambre, et respectez les consignes de prévention !*



**Les infections nosocomiales sont des infections acquises lors d'une prise en charge.**

**La majorité des infections nosocomiales sont liées aux propres micro-organismes du patient (microbiotes humains), favorisées par un état général dégradé et les actes invasifs que son état de santé nécessite. Plus occasionnellement, certaines de ces infections trouvent leur source dans ce qui entoure le patient (environnement, visiteurs, soignants).**

**Une partie de ces infections peut être évitée grâce aux mesures de prévention du risque infectieux associé aux soins.**

## Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) du CHU de Toulouse a pour mission de définir, en accord avec la Stratégie nationale de prévention des infections et de l'antibiorésistance, la politique de surveillance et de prévention des Infections associées aux soins (IAS) du CHU. L'Unité de Prévention du Risque Infectieux Associé aux Soins (UPRIAS) est chargée de sa mise en œuvre au plus près des professionnels de santé, dans les unités de soins.

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

Vous, patient et entourage, êtes aussi acteurs dans la prévention des infections nosocomiales. Nous vous recommandons de respecter les règles suivantes :

- désinfectez-vous les mains régulièrement avec les solutions hydro-alcooliques qui sont à votre disposition dans votre chambre, et demandez-le à tous vos visiteurs à leur arrivée et à leur départ
- ne touchez pas à vos pansements, perfusions et sondes,
- ne consommez pas des aliments non distribués par le CHU et ne stockez pas de denrées périssables dans votre chambre,
- évitez les fleurs coupées ainsi que les plantes en pot et artificielles dans votre chambre.

Lorsque votre état de santé le permet, pensez à mettre vos vaccinations à jour (grippe, COVID 19, pneumocoque notamment)

En fonction de votre état infectieux ou de vos maladies, des précautions complémentaires peuvent être prescrites, elles se traduiront par une affiche apposée sur la porte de votre chambre, rappelant les mesures adaptées. Elles doivent être scrupuleusement observées par le personnel, vous-même et les personnes vous rendant visite.

Le personnel soignant reste à votre entière disposition pour vous donner, ainsi qu'à vos proches, toutes les informations utiles et nécessaires pour une meilleure compréhension de ces mesures.

### PRÉCAUTIONS D'HYGIÈNE POUR TOUS



**Désinfectez vos mains avec un produit hydro-alcoolique en entrant et en sortant de la chambre.**



**Si vous toussiez : portez un masque chirurgical.**

## > *Prise en charge de la douleur*

Au CHU de Toulouse, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

### LE DISPOSITIF DU CHU POUR LUTTER CONTRE LA DOULEUR

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

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

### PRÉVENIR

Les différentes douleurs qu'elles soient provoquées par certains soins ou examens ou bien parfois liées à un geste quotidien.

### TRAITER OU SOULAGER

Les équipes du CHU s'engagent à lutter contre toutes les douleurs, qu'elles soient aiguës, postopératoires ou chroniques.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur, avec une efficacité ciblée. Ainsi selon le mécanisme de la douleur différents traitements peuvent vous être prescrits.

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

Votre participation est essentielle. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

## VOUS AVEZ MAL...

### Votre douleur, parlons-en

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

## LES SOINS PALLIATIFS

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



## > Développement durable

Le CHU de Toulouse a depuis plusieurs années montré un engagement institutionnel fort en matière de responsabilité sociétale et environnementale (RSE). À travers son projet d'établissement 2023-2027, il a pour ambition de marquer le renforcement de sa politique RSE en mobilisant l'ensemble des parties prenantes et en confirmant sa volonté d'accélérer la transition écologique, de réduire sensiblement l'impact de ses activités sur l'environnement et de porter une politique sociale inclusive au bénéfice des professionnels et des usagers.

En moyenne, les établissements de santé français contribuent à hauteur de 3,5 % à la production nationale de déchets, utilisent 1000 litres d'eau par jour et par patient, consomment 15 % de l'énergie du secteur tertiaire et emploient plus de 1,2 million de professionnels. Le CHU de Toulouse a souhaité évaluer l'impact de son activité et le maîtriser dans une approche durable.

- > Au plan environnemental, sa production de déchets, sa consommation de ressources, sont autant de domaines à prendre en considération pour réduire son empreinte;
- > Au plan social et sociétal, ses personnels hospitaliers, les usagers, les fournisseurs et prestataires de service, ses interactions avec les collectivités locales et acteurs institutionnels, déterminent la place du CHU comme un acteur majeur de la cité;
- > Au plan économique, Premier employeur de la région, ses volumes d'achats et son devoir d'efficience positionnent également le CHU comme une organisation avec un rôle considérable au sein de son territoire.

En minimisant son empreinte environnementale et en promouvant une approche sociétale et économique, respectueuse et ambitieuse, le CHU de Toulouse souhaite consolider ainsi son enracinement au sein de la cité.

En plus d'être un axe majeur du projet d'établissement 2023- 2027, la politique RSE du CHU de Toulouse est intégrée de façon transversale dans l'ensemble des projets qui le compose. Cette politique est déclinée et portée par un comité opérationnel RSE pluridisciplinaire (médecins, cadres, directeurs, usagers, ...) chargé de coordonner et de valoriser les initiatives de terrain s'inscrivant dans une démarche de développement durable. L'ensemble du personnel du CHU a pu s'exprimer sur des attentes vis-à-vis de la politique RSE de l'établissement et a été à l'origine de plus de 4 000 propositions d'action en faveur de la RSE.

### Riche de ces contributions, la politique RSE du CHU se structure autour de 3 axes principaux:

- > Transformer notre activité pour réduire notre impact sur l'environnement et la monitorer.
- > Développer une politique sociale inclusive permettant à chacun d'être acteur du changement.
- > Garantir la soutenabilité de la stratégie RSE de l'établissement.





# Votre sortie

## *Une décision médicale*

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

### Vous pourrez :

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

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

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

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



## *L'admission en service de soins de suite*

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

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



### Courrier d'hospitalisation du jour de la sortie

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



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

## > L'hospitalisation à domicile (HAD)

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

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

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

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

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

## > Formalités administratives

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

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

*Je vais mieux Docteur, si vous êtes d'accord, je souhaiterais continuer à me soigner chez moi...*



*Nous allons faire ensemble les formalités avant votre départ au bureau des entrées...*





**Vous avez des questions concernant votre facture ?**

Envoyez un email :  
[formalites.administratives@chu-toulouse.fr](mailto:formalites.administratives@chu-toulouse.fr)

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

« Bureau des entrées »

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

## *Votre facture*

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

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

### **Payer en ligne vos frais d'hospitalisation**

Vous pouvez désormais régler vos frais d'hospitalisations (note de frais ou avis de somme à payer) sur la page d'accueil du site internet :

[www.chu-toulouse.fr](http://www.chu-toulouse.fr).

## *Moyens de transport*

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

### **LES TRANSPORTS SANITAIRES**

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

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

# Charte Romain Jacob



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

## ARTICLE #1

Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même.

## ARTICLE #2

Valoriser l'accompagnement.

## ARTICLE #3

Exprimer les besoins.

## ARTICLE #4

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

## ARTICLE #5

Construire une culture professionnelle commune.

## ARTICLE #6

Coordonner le parcours de santé.

## ARTICLE #7

Organiser l'accès aux soins et à la prévention.

## ARTICLE #8

Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires.

## ARTICLE #9

Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement.

## ARTICLE #10

Améliorer la réponse aux urgences médicales.

## ARTICLE #11

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

## ARTICLE #12

Mettre en œuvre et évaluer la présente charte.



# Charte européenne des droits de l'enfant hospitalisé

adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986

"Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants." (UNESCO)



- 1** **L'admission à l'hôpital** d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2** Un enfant hospitalisé a le droit d'**avoir ses parents** ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3** On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les **facilités matérielles**, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les **règles de vie** et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4** Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une **information sur la maladie** et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5** On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de **réduire au minimum les agressions physiques** ou émotionnelles et la douleur.
- 6** Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour **bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives** adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7** L'hôpital doit fournir aux enfants un **environnement correspondant à leurs besoins** physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8** **L'équipe soignante doit être formée** à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9** L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une **continuité dans les soins** donnés à chaque enfant.
- 10** **L'intimité** de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance



# Charte européenne

## Charte de la personne âgée dépendante



La Charte des personnes âgées dépendantes a été élaborée en 1999 par la Commission «Droits et Libertés» à l'initiative de la Fondation nationale de gérontologie et par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité.

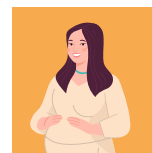
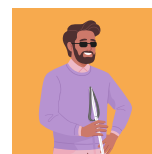
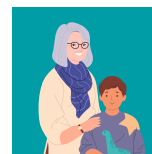
- 1 Toute personne âgée dépendante garde la liberté de **choisir son mode de vie.**
- 2 Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être **choisi par elle et adapté à ses besoins.**
- 3 Toute personne âgée dépendante doit conserver la **liberté de communiquer, de se déplacer et de participer** à la vie de la société.
- 4 **Le maintien des relations** familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
- 5 Toute personne âgée dépendante doit pouvoir **garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.**
- 6 Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à **conserver des activités.**
- 7 Toute personne âgée dépendante doit pouvoir **participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.**
- 8 **La prévention de la dépendance** est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
- 9 Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux **soins qui lui sont utiles.**
- 10 Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être **dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.**
- 11 **Soins et assistance** doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
- 12 La **recherche multidisciplinaire** sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.
- 13 Toute personne en situation de dépendance doit voir **protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.**
- 14 L'ensemble de la population doit **être informé des difficultés** qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

- 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.gov.fr](http://www.sante.gov.fr)

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

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.