

Livret d'accueil

Soins Médicaux et de Réadaptation



Sommaire

Éditorial	Page 03
Présentation de l'établissement	Page 04
Les formalités administratives	Page 05
Une équipe qui vous entoure	Page 08
Votre séjour	Page 10
Qualité, Sécurité et Prévention	Page 13
Vos droits	Page 16
Mes médicaments lors de mon hospitalisation	Page 24

Éditorial

BIENVENUE...

Vous êtes accueilli(e) au Centre Hospitalier de Mauléon, soyez bien assuré(e) que l'ensemble du personnel est à votre écoute et à votre disposition. Nous mettrons tout en œuvre pour répondre au mieux à la confiance que vous nous exprimez.

Ce livret d'accueil, conçu à votre intention, est destiné à faciliter vos démarches et à vous faire connaître le fonctionnement de notre établissement.

N'hésitez pas à nous faire part de vos observations à l'aide de l'enquête de satisfaction remise à la fin de votre séjour ou, à tout moment, par le biais d'une « boîte à idées » dans le hall d'accueil du centre hospitalier.

En complément de ce livret, sur notre site internet www.hopital-mauleon.fr l'espace « patients - visiteurs » vous est particulièrement destiné.

Avec nos chaleureuses salutations.

La Direction



PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre Hospitalier de Mauléon est un établissement public de santé qui dispose de plusieurs services :

- Un service de soins médicaux et de réadaptation (SMR)
 - *40 lits dont un secteur de 9 lits pouvant être sécurisés et 3 lits pouvant être dédiés aux soins palliatifs*
- Une unité de soins de longue durée (USLD)
 - *30 lits*
- Un accueil de jour Alzheimer
 - *6 places*
- Un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
 - *57 lits à la Châtillonnaise, dont 1 lit d'hébergement temporaire*
 - *20 lits dans le bâtiment « Pré-Vert »*
 - *12 lits d'Unité d'Hébergement Renforcé (UHR), dans l'unité « Camomille »*
- Un foyer de vie : La Mignauderie
 - *20 places*

Chiffres clés 2024



400

entrées en hospitalisation



4

professionnels médicaux



205

professionnels non médicaux

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

L'admission est prononcée sur la base d'un dossier établi par un médecin traitant ou un praticien hospitalier (Via trajectoire).

Pour une meilleure prise en charge de vos soins et de votre séjour, des formalités administratives sont nécessaires. Vous-même, un membre de votre famille ou un proche devra se rendre au bureau des admissions, situé dans le hall d'accueil, afin d'effectuer les formalités administratives indispensables pour que votre séjour soit pris en charge par la sécurité sociale, votre mutuelle ou votre assurance.

Le bureau d'accueil est ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 17h.



LES PIÈCES A PRÉSENTER POUR LES FORMALITÉS :

- Votre carte d'identité ou passeport
- Votre carte vitale, carte d'assuré social ou attestation complémentaire santé solidaire
- Votre carte de mutuelle ou d'assurance privée. Si possible, prise en charge délivrée par l'organisme.
- Et selon votre situation :
 - Membre de la CEE : carte européenne d'assurance maladie
 - Non résident(e) en France : vous devez présenter votre passeport, la prise en charge de votre assurance et/ou payer préalablement le montant estimatif de votre séjour (article R6145-4 du code de la santé publique)
 - Si vous n'avez pas de couverture sociale : elle n'empêche pas votre prise en charge.
 - À la demande du service de soins : votre carte de groupe sanguin, votre ordonnance, vos radiographies, votre carnet de santé ...

Signalez-nous toute erreur sur les documents remis (article L161-28 et suivants du code de la Sécurité Sociale).

1 ERREUR D'IDENTITÉ = 1 RISQUE MÉDICAL

IDENTITO-VIGILANCE

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

Un bracelet d'identification vous sera posé pour sécuriser votre identité tout au long de votre prise en charge. Dans le cadre de votre hospitalisation, vous pouvez refuser de porter ce bracelet.



LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

VOTRE SORTIE

La sortie est programmée par le médecin du service.

Lors de votre départ, il vous est remis :

- ☐ une lettre de liaison pour votre médecin traitant, et si besoin :
- ☐ une (ou des) ordonnance(s),
- ☐ votre carte de groupe sanguin (non obligatoire, mais conservez-la en toutes circonstances),

Il vous est impératif de passer au service des admissions pour...

- ☐ obtenir un bulletin d'hospitalisation
- ☐ régulariser votre dossier
- ☐ régler les frais de votre séjour : Le coût journalier est couvert par l'assurance maladie et/ou la complémentaire. Comme pour toutes les hospitalisations, un forfait journalier est en général, pris en charge par la complémentaire.

Nous vous conseillons de vous renseigner auprès de votre mutuelle pour connaître les modalités de prise en charge notamment dans le cas d'une chambre individuelle.

Vous retournez à votre domicile

Votre médecin traitant recevra la lettre de liaison et toute autre information nécessaire sur votre état de santé (sauf avis contraire de votre part).

Vous ne pouvez pas retourner directement à votre domicile

Il sera important d'évoquer très rapidement cette éventualité avec le personnel soignant ou le médecin, qui en avertira la gestionnaire de parcours. Ils envisageront avec vous et votre entourage la continuité de votre prise en charge ou votre accompagnement.

Vous souhaitez sortir contre avis médical

Vous devez signer avant votre départ un document par lequel vous reconnaissez avoir été informé(e) des risques encourus.

N'oubliez pas de remplir et de déposer le questionnaire de sortie dans le service ou dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le hall d'accueil du centre hospitalier.

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES



LES TRANSPORTS

Vous avez besoin d'un transport médical allongé, assis, une prescription médicale est impérative.

À la charge de l'assuré : (libre choix du prestataire)

-  Lors d'une hospitalisation pour votre retour à domicile,
-  Pour toutes demandes de transport d'un patient à la demande du patient lui-même ou de sa famille dans le cadre d'un rapprochement géographique.
-  Pour tout rendez-vous qui ne seraient pas en rapport avec votre motif d'hospitalisation.

À la charge de l'établissement : (prestataire choisi par l'établissement dans le cadre d'un marché)

-  Lors du transfert d'un patient d'un site hospitalier à un autre sur prescription médicale. (seulement pour les rendez-vous en rapport avec le motif de votre hospitalisation ou demande du médecin du service).
-  La liste des transports/taxis peut vous être remise dans le service sur simple demande.

Pour plus d'infos, vous pouvez consulter le site de l'assurance maladie : <https://www.ameli.fr>.

PRISE EN CHARGE ET REMBOURSEMENT

Le séjour à l'hôpital n'est pas gratuit, il est donc indispensable de prendre connaissance de ces informations afin d'effectuer les démarches nécessaires à la prise en charge financière du séjour.

Les coûts de fonctionnement de l'hôpital sont pris en charge en grande partie par les caisses d'assurance maladie. Cependant, une partie du coût du séjour est à la charge du patient, et/ou de la mutuelle. Selon votre couverture sociale, l'établissement s'adresse directement à votre caisse de sécurité sociale et à votre mutuelle.

En règle générale, les organismes de sécurité sociale prennent en charge les frais de séjour à 80%. La partie qui n'est pas prise en charge (20%) est appelé le « ticket modérateur ». Ce ticket peut être réglé par les organismes mutualistes.

Si des frais restent à votre charge, une facture sera adressée à votre domicile. Elle doit être réglée dès sa réception.

Pour toute information complémentaire concernant une facture, vous pouvez contacter le service des admissions du CH Mauléon.

En cas de difficultés financières et en fonction de vos ressources, vous pouvez solliciter le bureau des entrées afin d'être accompagné(e) dans vos démarches. La trésorerie hospitalière peut être sollicitée pour mettre en place un échéancier.

UNE ÉQUIPE QUI VOUS ENTOURE



TOUT AU LONG DE VOTRE SÉJOUR, UNE ÉQUIPE QUI VOUS ENTOURE ...

Sur les tenues figurent le nom et le métier des différents personnels que vous rencontrerez.

L'établissement vous garantit l'égal accès aux soins, la continuité dans votre prise en charge et la meilleure sécurité sanitaire possible. Soyez assuré que le personnel met tout en œuvre pour garantir le respect de votre dignité, de votre vie privée et du secret des informations vous concernant d'une part, ainsi que la non-discrimination d'autre part.

Les médecins

Ils organisent vos soins en collaboration avec les autres membres de l'équipe hospitalière et vous renseignent sur le diagnostic, les examens et les traitements prescrits. Ils assurent la relation avec votre médecin traitant.

Ils prévoient les conditions de votre sortie le moment venu.

Vous pouvez obtenir un entretien particulier avec le médecin qui vous suit en prenant contact avec le secrétariat médical.

Le gestionnaire de parcours

Il s'occupe du parcours du patient ou du résident au sein de l'Hôpital (entrées, devenirs, sorties...). Il est la personne référente des différents réseaux et structures alentours. Il propose ses conseils quant aux aides possibles.

Les cadres de santé

Ils sont responsables des équipes soignantes, du fonctionnement et de l'organisation des services de soins. Vous pouvez vous adresser à eux pour tout ce qui concerne les soins et le déroulement de votre séjour.

Les infirmier(ère)s (*blouse rose*)

L'infirmier(ère) réalise les actes prescrits par les médecins (injections, pansements, distribution des médicaments...). Il/Elle assume la responsabilité de l'ensemble des soins infirmiers, évalue l'état de santé et analyse les situations de soins.

Les aides-soignant(e)s (AS) (*blouse bleu*)

Les AS collaborent, avec l'infirmier(ère), aux soins qui répondent à vos besoins essentiels (repas, hygiène corporelle, confort, ...), et prennent soin de votre environnement.

UNE ÉQUIPE QUI VOUS ENTOURE

Les assistants de soins en gérontologie (ASG)

Ce sont des aides-soignant(e)s ou aides médico-psychologique qui ont suivi une formation qualifiante supplémentaire. Ils interviennent auprès de personnes en situation de grande dépendance et/ou présentant des troubles cognitifs, nécessitant des soins et un accompagnement spécifiques.

Les agents des services hospitaliers (ASH) et les agents d'entretien qualifiés (AEQ)

Ils sont chargés d'assurer les prestations repas et linge, l'entretien et l'hygiène des locaux, ainsi que l'enlèvement des déchets.

Les kinésithérapeutes

Ils évaluent, dans le cadre d'une prescription médicale, les capacités motrices, sensitives, sensorielles et cognitives pour mesurer le degré d'autonomie et de performance d'une personne. Ils réalisent des actes, de façon manuelle ou instrumentale, notamment à des fins de rééducation, dans le but de prévenir l'altération des capacités fonctionnelles, de concourir à leur maintien et, lorsqu'elles sont altérées, de les rétablir ou d'y suppléer.

Les ergothérapeutes

Ils assurent le maintien des activités de la vie journalière et la prévention des complications liées aux pathologies du grand âge.

Leurs techniques prennent en charge les différents facteurs intervenant dans la perte d'autonomie et le handicap, l'entraînement fonctionnel, l'apprentissage de compensations, le soutien aux aidants, les modifications de l'environnement, les aides techniques.

Les enseignants APA

Ils transforment les activités physiques et sportives et utilisent leurs effets pour favoriser l'amélioration ou le maintien de la santé des personnes, la gestion des maladies chroniques (diabète, AVC...), l'intégration et la participation sociale des personnes en situation de handicap.

Le diététicien

Le diététicien travaille en collaboration avec les médecins et les équipes soignantes pour mettre en place une alimentation adaptée à vos goûts, vos habitudes de vie et si besoin vos régimes. Il a pour rôle également de prévenir la dénutrition.

Les psychologues

Les psychologues vous accueillent sous forme d'entretien pour une écoute, du soutien et un suivi psychique vous ou votre entourage, en toute confidentialité. Vous pouvez solliciter directement les psychologues. Les équipes médicales avec lesquelles ils collaborent peuvent également vous orienter vers eux.

UNE ÉQUIPE QUI VOUS ENTOURE

Au cours de votre séjour, vous pouvez rencontrer d'autres professionnels :

L'équipe du bureau d'accueil

Elle vous aide à effectuer vos formalités administratives d'entrée et de sortie.
Elle vous renseigne, vous indique la localisation des différents secteurs de l'établissement où vous devez vous présenter et délivre les tickets repas accompagnants.

Le secrétariat médical

Il gère les prises de rendez-vous auprès des médecins. Il assure la tenue des dossiers patients et coordonne les échanges entre l'équipe du service et votre médecin traitant.

Le CH de Mauléon est approvisionné en produits pharmaceutiques par la pharmacie du CH Nord Deux-Sèvres. Elle dispense et assure la délivrance de produits médicamenteux hospitaliers correspondant à votre prescription médicale.

VOTRE SEJOUR



NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Conformément à l'article R1112 – 45 du Code de la Santé Publique

Si vous souhaitez que votre hospitalisation dans l'établissement se fasse en toute discrétion ou bénéficier

d'une procédure d'anonymat, veuillez le signaler à l'accueil au moment de votre admission.

CHAMBRE PARTICULIÈRE

Lors de votre admission, une chambre particulière peut, à votre demande, vous être attribuée selon les disponibilités du service. Elle ne pourra pas être prise en charge par votre caisse d'assurance maladie, même si vous êtes à 100%.

Votre mutuelle peut la rembourser - en totalité ou partiellement - selon le contrat souscrit.

Un formulaire de demande vous est remis le jour de votre entrée. Celui-ci doit être remis complété au bureau des entrées, **au plus tard 48h après votre entrée.**

VOS BIENS ET VALEURS

Pour des raisons de sécurité, il vous est fortement déconseillé(e) de venir avec des objets de valeurs (bijoux, cartes de crédit, chéquier, espèces, etc.) au Centre Hospitalier. Vous ne devez amener que les biens qui vous sont strictement nécessaires pendant votre hospitalisation.

L'établissement n'est pas responsable de la perte ou du vol de bijoux ou d'objets de valeur, argent, chéquier ou cartes conservés par vos soins. Les téléphones portables, ordinateurs, tablettes et autres objets restent sous votre entière responsabilité.



RESTAURATION

Le service de restauration est assuré par l'Unité Centrale de Production Alimentaire du CHNDS. Elle est certifiée depuis 2018 sur son « système de management de la sécurité des denrées alimentaires », pour garantir la maîtrise des risques liés à l'élaboration et à la distribution des repas.



Afin de tenir compte de vos goûts et de votre régime durant votre séjour, il vous sera demandé de signaler les aliments que vous n'aimez pas : un plat équivalent vous sera proposé en remplacement. Vous pourrez également bénéficier des conseils de la diététicienne.

Accompagnants : dans la mesure où cela est possible, un de vos proches peut être autorisé à rester auprès de vous la nuit et prendre ses repas sur place - moyennant inscription et paiement auprès du service accueil/admissions 48h auparavant. Parlez-en à l'équipe de soins qui vous précisera la démarche à suivre.

Les repas sont servis dans une salle à manger ou dans votre chambre, selon votre état de santé.

Les horaires de repas sont définis comme suit :

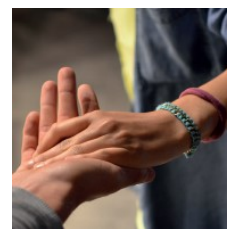
- Petit-déjeuner : 7h30
- Déjeuner : 12h00
- Goûter : 15h30
- Dîner : 18h



L'introduction et la consommation de boissons alcoolisées ou de toutes substances illicites dans l'enceinte de l'établissement sont formellement interdites.

CULTES

Vos opinions et vos croyances sont respectées. Vous pouvez recevoir un représentant de votre culte si vous le désirez. Les coordonnées des différents représentants des cultes sont à disposition au sein de l'établissement. .



TV / TÉLÉPHONE / WIFI

Le service de télévision et de téléphone vous est proposé par une entreprise privée. La mise en service du téléphone, de la télévision et de la WIFI est à votre charge.

Les tarifs sont affichés au niveau du bureau d'accueil et sur les points d'affichage de l'établissement. Veuillez-vous adresser à l'accueil aux heures d'ouverture afin de les mettre en service.

En outre, des téléviseurs sont à disposition dans le salon des familles et la salle à manger.

Merci de signaler rapidement tout dysfonctionnement ou le souhait d'arrêter la prestation à l'accueil afin de faire le nécessaire auprès du prestataire et éviter une facturation.



ENTRETIEN DU LINGE

L'entretien de votre linge personnel est à votre charge ou assuré par vos proches. Si vous ne pouvez pas assurer cet entretien, vous pouvez faire appel à un service de pressing externe de votre choix. Ce service est payant et reste à votre charge.

INTERVENANTS EXTERNES

Au sein de la structure, vous pouvez faire intervenir plusieurs professionnels extérieurs, ces prestations restent à votre charge. Voici une liste des personnes qui peuvent intervenir :

- Coiffeuse
- Pressing
- Pédicure
- Esthéticienne...



VISITES

Par respect des soins et du repos des patients, les visites sont à privilégier l'après-midi de 14h30 à 20h.

JOURNAUX / COURRIER

Pour ne pas perdre le fil de l'actualité, faites suivre votre abonnement au centre hospitalier. Vous pouvez recevoir du courrier (n'omettez pas d'indiquer à votre correspondant l'adresse du centre hospitalier et le libellé du service – voir adresse au dos de ce livret)

Pour envoyer votre correspondance, le courrier **affranchi** devra être remis à l'accueil principal. Si vous ne pouvez pas vous déplacer adressez-vous au personnel de votre service qui se chargera de le poster.

CONDUITE À TENIR EN CAS D'INCENDIE

Prévenez immédiatement le personnel :

- par le biais de votre téléphone de chambre
- par votre sonnette d'appel malade
- par déclenchement d'un bris de glace «incendie» situé dans les couloirs, près des escaliers et issues de secours

Appliquez les consignes qui vous seront fournies par le personnel hospitalier et/ou les services de secours :

- Si l'ordre d'évacuation est donné, suivez les instructions du personnel
- N'utilisez pas les ascenseurs ou monte-charges ;
- Dans la chaleur et la fumée, baissez-vous, l'air frais est près du sol ;
- Ne revenez pas en arrière sauf sur ordre.
- et si vous n'êtes pas en mesure d'appliquer ces consignes, le personnel assurera votre sécurité.
- Dans tous les cas :



GARDEZ VOTRE CALME

De plus, la sécurité incendie est importante, c'est pour cela qu'il est interdit de fumer ou devapoter dans l'enceinte de l'établissement.

POUR VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE CONFORT ...

Pour garantir un niveau de sécurité optimum, l'établissement met en œuvre des actions de prévention et de réduction des risques liés aux soins et notamment le risque infectieux, les risques liés à l'usage des produits sanguins, des médicaments, des dispositifs médicaux etc.

De même, en vue d'assurer des soins de qualité, l'établissement mène des actions d'amélioration de la qualité, qui portent prioritairement sur le circuit du médicament, la prise en charge de la douleur, le dossier patient ainsi que sur les droits des patients.

Le Centre Hospitalier de Mauléon a été de nouveau certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS) en mars 2022. Le rapport de certification est consultable sur le site internet de la HAS (<https://www.has-sante.fr> onglet «Etablissements et services» Certification des établissements de santé > Résultats de la certification».

Chaque année, le CH de Mauléon participe au recueil, mis en place par la HAS, des indicateurs qualité et sécurité des soins (IQSS) dont les résultats sont affichés dans le hall de l'hôpital et dans les services de soins, ainsi qu'à l'enquête de satisfaction e-satis.

RÈGLES GÉNÉRALES



Les animaux : Ils ne sont pas acceptés au sein de l'établissement, sauf cas particulier dans le cadre d'un process pédagogique pour certains patients et résidents.



Les fleurs : Par mesure d'hygiène, les plantes et les fleurs coupées sont interdites de manière générale.



Calme et silence : Il convient d'utiliser avec discrétion les appareils de radio, de télévision, et d'éviter les conversations trop bruyantes.

HYGIÈNE



Locaux : Afin de respecter la propreté des lieux, nous vous prions de ne jeter ni papier, ni débris de nourriture, ni mégots, dans les couloirs et à l'extérieur (dans les cours, jardins, allées, etc.). Des corbeilles réservées à cet usage sont partout à votre disposition. Vous ne devez rien jeter dans les wc.



Hygiène de mains : Vous pouvez contribuer à la lutte contre les risques d'infections au centre hospitalier en respectant des règles d'hygiène simples ; à cette fin des produits sont mis à votre disposition : solution lavante et produit hydro-alcoolique pour les mains (SHA).



Visites : **En cas d'épidémie, pour les visiteurs, des mesures supplémentaires peuvent être demandées (port du masque, etc.).**



L'ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE DANS LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

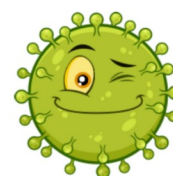
L'article L.1110-5 du Code de la Santé Publique précise que « toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée ».

Votre participation est essentielle dans l'évaluation et le traitement de votre douleur. Les équipes médicales et soignantes sont là pour vous écouter, vous soutenir et adapter le traitement de votre douleur.

Les différentes actions menées contre la douleur sont coordonnées au sein du comité de lutte contre la douleur (CLUD).

LA PRISE EN CHARGE EN SOINS PALLIATIFS

L'Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP) du CHNDS intervient au sein du centre hospitalier ou au domicile des patients. Cette équipe est composée de professionnels particulièrement formés et motivés, elle a pour objectif de proposer des soins dans une approche globale aux personnes atteintes de maladies graves, en prenant en compte les différents aspects de la souffrance, ainsi que le soutien nécessaire des proches.



PRÉVENIR LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS ET NOSOCOMIALES

Le centre hospitalier est un lieu d'accueil et de soins pour des patients pouvant présenter des maladies infectieuses. C'est aussi par nature un lieu de rencontre et de cohabitation entre patients, soignants et visiteurs. Beaucoup de facteurs sont donc réunis pour favoriser la survenue d'infections qui peuvent prolonger la durée de votre séjour et nécessiter des traitements spécifiques, car certains germes sont parfois résistants à de nombreux antibiotiques.

Les infections acquises à l'hôpital (infections nosocomiales) constituent un risque contre lequel l'établissement lutte au quotidien.

Une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) hospitalière constituée d'experts médicaux et paramédicaux formés assure et coordonne des actions de prévention efficaces pour diminuer ce risque.

Ces actions font l'objet d'un programme renouvelé chaque année :

-  **Surveillance annuelle de la consommation des antibiotiques et de leur résistance**
-  **Lutter contre l'antibiorésistance** (formation, mise en place de protocoles et évaluations des pratiques etc.)
-  **Surveillance et prévention des infections** (protocoles de soins, enquêtes, évaluations des pratiques etc.)
-  **Détection et traitement** des épidémies et des germes responsables par le signalement de chaque infection
-  **Contrôle de la qualité bactériologique** de l'eau, de l'air et des surfaces dans les zones à risques (blocs opératoires, stérilisation centrale, cuisine ...)
-  **Formations et conseils** sur les bonnes pratiques auprès du personnel de soins
-  **Conseils et avis** lors d'achats ou d'utilisation de produits, de médicaments, de matériels ainsi que lors de construction ou rénovation de bâtiments.

QUALITÉ SÉCURITÉ ET PRÉVENTION

Certaines mesures préventives peuvent présenter un aspect contraignant, tant pour les soignants que pour les patients et leurs familles. Elles concernent surtout l'organisation de vos soins et les visites de vos proches et vous seront expliquées par les soignants.

Vous pouvez contribuer à l'hygiène du centre hospitalier en respectant les consignes de chaque service et en observant les règles générales. Les soignants et l'équipe opérationnelle d'hygiène sont à votre disposition pour répondre à vos questions sur le sujet.

HÔPITAL SANS TABAC

Il est rappelé qu'il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux. Vous pouvez, si vous le souhaitez, profiter de votre hospitalisation pour arrêter de fumer. Demandez conseil au médecin qui vous suit dans le service.



LE STATIONNEMENT AUTOMOBILE AU CENTRE HOSPITALIER

Un parking est à la disposition des patients et des visiteurs. Merci de bien vouloir stationner votre véhicule sur les emplacements autorisés sous peine d'enlèvement du véhicule pour stationnement strictement interdit. Merci de veiller à ces règles élémentaires de civisme.



SÉCURITÉ SANITAIRE

- **La matériovigilance** : permet d'assurer la conformité du matériel chirurgical, radiologique et médical et de prévenir la survenue d'incidents.
- **La pharmacovigilance** : s'applique à l'ensemble des soins hospitaliers. Elle permet de détecter et de surveiller les éventuels effets indésirables des médicaments.
- **La réactovigilance** : consiste en la surveillance et l'évaluation des incidents et risques d'incidents résultant de l'utilisation d'un dispositif médical de diagnostic in vitro (DMDIV).

Pour chacune de ces vigilances, un correspondant local est désigné pour surveiller et signaler les risques d'incidents, les problèmes et les effets indésirables qui pourraient être constatés.

CHARTRE 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.

L'INFORMATION CONTRIBUE À L'EXPRESSION DE VOTRE CONSENTEMENT

Tout patient a le droit d'être informé sur son état de santé. Sa famille, ses proches peuvent également être destinataires d'informations courantes sur la santé de celui-ci, sauf opposition de sa part. En cas de diagnostic ou pronostic grave, et si le patient le souhaite, la famille sera informée afin d'être en mesure de le soutenir.

La famille et les proches de la personne hospitalisée peuvent être accueillis, à leur demande, par le médecin qui prend en charge le patient sur rendez-vous.

Cette information incombe à tout professionnel de santé dans la limite de ses compétences. Seules l'urgence, l'impossibilité d'informer ou la volonté du patient d'être tenu dans l'ignorance (sauf risques d'exposition des tiers à une contamination) peuvent les en dispenser.

La qualité de cette information vous permettra de prendre avec le professionnel de santé les décisions concernant votre santé. Aucun acte médical, ni aucun traitement ne pourra être pratiqué sans votre consentement, qui peut être retiré à tout moment.

Si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, la personne de confiance que vous aurez désignée ou votre famille ou vos proches seront consultés avant qu'une intervention ou un traitement ne soit pratiqué, sauf en cas d'urgence ou impossibilité manifeste pour le professionnel d'informer.

LE DON D'ORGANE

Si vous êtes favorable à un don d'organes, faites-en part à votre entourage. L'Agence de la biomédecine propose un modèle de carte de donneur d'organe qui, portée avec ses papiers d'identité, est un moyen de faire part clairement de sa volonté d'être donneur d'organes. Cependant, votre entourage sera systématiquement interrogé pour vérifier vos souhaits. Vous pouvez par ailleurs exprimer votre souhait sur vos directives anticipées.

Si vous êtes opposé à tout prélèvement d'éléments de corps après votre mort, vous pouvez vous inscrire sur le registre national du refus. Ce registre a une valeur légale : il est obligatoirement consulté avant tout prélèvement et si votre nom y figure, aucun prélèvement ne sera pratiqué.

On peut s'y inscrire dès l'âge de 13 ans. un formulaire est proposé par l'Agence de biomédecine : il suffit de leur demander, de le compléter puis de l'envoyer à cette agence en y joignant une copie de sa carte d'identité (Agence de biomédecine 1, avenue du Stade de France - 93212 SAINT -DENIS-LA-PLAINE Cédex). Jusqu'à 18 ans, l'autorisation des parents ou les représentants légaux est indispensable au don. néanmoins, si l'enfant avait fait part d'une volonté personnelle sur le don d'organes, elle est prise en compte.

L'important c'est d'en parler. Pour en savoir plus, www.dondorganes.fr

LE DON DU SANG

Renseignez-vous :

Établissement Français du Sang
40 avenue Charles de Gaulle
79021 NIORT CEDEX
Tél : 05.49.79.46.33





Vous êtes majeur : vous êtes libre de désigner ou non une « personne de confiance » que vous choisissez librement dans votre entourage. Dans tous les cas, le médecin vous demandera de consigner votre décision par écrit.

Article L.1111-6 du code de la santé publique

En quoi la personne de confiance peut m'être utile ?

Elle peut vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux pour éventuellement vous aider à prendre des décisions mais aussi, elle peut être consultée si votre état de santé ne vous permet pas de donner votre avis.

Quels sont les devoirs de ma personne de confiance ?

La personne de confiance que vous avez choisie doit garder secret ce qu'elle apprendra sur votre état de santé, secret pour tous (à l'exception de vous-même) et secret pour toujours.

Quelles sont les limites d'intervention de ma personne de confiance ?

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical. Néanmoins, si votre personne de confiance doit être consultée parce que vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, les informations jugées suffisantes pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité lui seront communiquées.

Son avis sera pris en compte par l'équipe médicale mais en dernier lieu, c'est au médecin que reviendra de prendre la décision.

Qui puis-je désigner ?

Toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un de vos parents, votre conjoint, un de vos proches (un ami...), votre médecin traitant...

Comment désigner ma personne de confiance ?

La désignation doit se faire par écrit, via le formulaire qui vous sera remis. Vous pouvez changer d'avis à tout moment et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre.

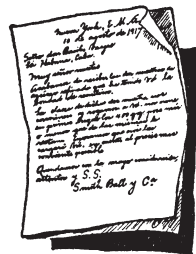
Quand désigner ma personne de confiance ?

Vous pouvez désigner votre personne de confiance au moment de votre admission. Vous pouvez également le faire avant votre hospitalisation ou au cours de votre hospitalisation.

La désignation n'est valable que pour toute la durée de l'hospitalisation.

Dans quel cas ne puis-je pas désigner une personne de confiance ?

Si vous êtes protégé par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance



Toute personne majeure peut, si elle le souhaite faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer ses volontés.

Article L.1111-11 du code de la santé publique

A quoi servent les directives anticipées ?

Les directives anticipées permettent au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou arrêter les traitements en cours, dans le cas où, en fin de vie vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté.

Quelles sont les conditions pour que mes directives anticipées soient prises en compte au moment voulu ?

Conditions de forme : Vous devez écrire vous-même vos directives. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénom, date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer mais que vous êtes toujours en état d'exprimer votre volonté, vous pouvez faire appel à deux témoins, dont votre personne de confiance (si vous en avez désigné une), qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée.

Conditions de fond : L'auteur du document doit être en état d'exprimer sa volonté libre et éclairée au moment de sa rédaction.

Puis-je changer d'avis après avoir rédigé des directives anticipées ?

Vous pouvez modifier ou annuler vos directives à tout moment.

Quels est le poids de mes directives anticipées dans la décision médicale ? Elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical, y compris celui de votre personne de confiance. Toutefois, les directives anticipées n'ont pas de valeur contraignante pour le médecin. Celui-ci reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations que vous aurez exprimées, compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

Que puis-je faire pour m'assurer que mes directives anticipées seront prises en compte au moment voulu ?

En cas d'hospitalisation, il est important de confier vos directives anticipées au médecin qui vous prend en charge qui s'assurera de les conserver dans votre dossier médical.

Le contenu de ces directives anticipées est strictement personnel et confidentiel et ne sera consulté que par vos médecins, votre personne de confiance si vous l'avez choisie et éventuellement d'autres personnes de votre choix.

Tant que vous serez capable d'exprimer vous-même votre volonté, vos directives anticipées ne seront pas consultées.

Il est proposé par arrêté **un modèle de directives anticipées téléchargeable** sur le site internet de l'Administration française www.service-public.fr

Ce modèle prévoit 2 situations :

- celle des personnes ayant une maladie grave ou qui sont en fin de vie au moment où elles les rédigent
 - celle des personnes qui pensent être en bonne santé au moment où elles les rédigent
- Articles L.1111-11 et suivants, R.1111.17 et suivants du code de la Santé publique



MON ESPACE SANTE

L'établissement s'est engagé à intégrer les documents (courrier de sortie et ordonnance de sortie) dans votre dossier médical partagé, disponible sur internet, si vous l'avez ouvert. Il s'agit de permettre à votre médecin traitant ou autre professionnel de santé, d'accéder à ces informations et d'assurer la continuité de votre prise en charge. Pour toutes informations supplémentaires, nous vous invitons à vous rendre sur le site internet de mon espace santé.

DOSSIER MEDICAL

La réglementation en vigueur (articles L. 1111-7, L. 1112-1 et R. 1111-1 à R. 1112-9 du code de la santé publique, loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et décret n° 2003-462 du 21 mai 2003 relatif aux dispositions réglementaires des parties I, II et III du code de la santé publique) stipule que seuls peuvent obtenir communication des informations médicales relatives à l'état de santé d'un patient :

- le (ou la) patient(e) concerné(e),
- le (ou les) ayant(s) droit en cas de décès,
- la (ou les) personne(s) ayant l'autorité parentale, dans le cas d'un mineur,
- le tuteur, dans l'hypothèse d'une personne majeure protégée,
- la personne mandatée par le patient.
- le médecin désigné comme intermédiaire avec l'accord écrit de l'une des personnes ci-dessus.

Pour l'accès au dossier médical vous devez :

Compléter un coupon réponse pour la demande d'accès au dossier patient et le retourner accompagné des pièces justificatives nécessaires (afin de permettre une vérification des identités).

Le coupon réponse est accessible via le site internet du CH de Mauléon ou sur simple demande par mail/par courrier :

Centre Hospitalier de Mauléon
Service Qualité
6 rue du Chemin vert
79700 MAULEON
05.49.81.40.47
qualite@hopital-mauleon.fr



Seule la copie du dossier vous sera délivrée, les frais de copie à ce jour sont de 0,18€ par page et l'envoi en courrier recommandé avec demande d'accusé de réception sont à votre charge.

La consultation sur place est gratuite.

PROTECTION DES DONNÉES

Dans la continuité de la réglementation pour une prise en charge optimale de votre santé, vos données personnelles sont recueillies et traitées en conformité avec le **"Règlement Général européen sur la Protection des Données"** le "RGPD", en vigueur depuis le 25 mai 2018.

Lors de votre hospitalisation, nous collectons et traitons vos données cliniques et biologiques ainsi que vos données sociales et administratives (nom, prénom, adresse, n° de téléphone, mail, etc.). Elles sont enregistrées et conservées dans votre dossier médical et administratif.

Vos données servent à organiser et piloter votre parcours de soins afin de garantir la sécurité et la qualité de vos soins. Leur collecte permet la gestion administrative de votre dossier médical, votre prise en charge et, la communication avec votre médecin traitant. L'utilisation de vos données nous permet également d'améliorer nos services : Vos données peuvent être utilisées pour de l'analyse d'activité, des contrôles de qualité et des études dans le domaine de la santé. Ces études s'inscrivent dans un cadre réglementaire précis que le CH s'engage à respecter. Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux usagers, le CH réalise des enquêtes de satisfaction pour son propre compte. Ces enquêtes restent, dans tous les cas facultatives et donnent lieu à l'établissement de statistiques pour calculer des scores de satisfaction.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour exercer vos droits contacter : RGPD@chnds.fr .

Envie d'en savoir plus sur vos droits ? Rendez-vous sur le site internet du CH dans la rubrique « Protection des données ».



LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Vous avez la possibilité d'exprimer le niveau de satisfaction concernant votre séjour dans un questionnaire qui vous sera remis à la fin de votre séjour, à remplir au moment de votre sortie et à remettre dans le service ou à l'accueil.

Les questionnaires font l'objet d'une analyse par la Direction des Usagers, des Risques et de la Qualité dont les résultats sont présentés en Commission des Usagers (CDU) et suivis d'un plan d'actions.

ENQUÊTE NATIONALE (E-SATIS)

Si vous êtes hospitalisé(e) plus de 48h, vous serez également invité(e) par e-mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire anonyme sur un site internet sécurisé dans le cadre d'une enquête nationale (e-satis). Cette enquête en ligne ne vous prendra que quelques minutes.

Pour cela, vous êtes invité(e) dès votre admission à nous communiquer votre adresse e-mail. Votre adresse électronique sera exclusivement utilisée par le CH de Mauléon et ne sera en aucun cas communiquée à des tiers.

Le questionnaire comporte des questions précises concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre, vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie. Vos réponses à cette enquête en ligne permettront également le calcul d'un indicateur national de la satisfaction des patients hospitalisés rendu publics sur le site internet de la HAS / Qualiscope.

LE SIGNALEMENT DES EVENEMENTS INDÉSIRABLES GRAVES (EIGS)

Certains événements indésirables graves inattendus peuvent survenir lors de votre hospitalisation ou après votre sortie.

Pendant votre hospitalisation, les professionnels vous prenant en charge sont à votre écoute et vous accompagnent tout au long de votre séjour. En cas de survenue d'un événement indésirable (exemples : événements indésirables relatifs à la prise de votre traitement, à votre identification, à votre état de santé, à l'intervention réalisée etc.), vous pouvez à tout moment solliciter l'équipe soignante présente. Pour tout événement indésirable grave qui s'est produit après votre sortie, vous pouvez adresser la description de l'événement à la direction de la qualité, des usagers et des risques à l'adresse suivante qualite@hopital-mauleon.fr.

Vous pouvez aussi faire une déclaration sur le site : signalement-sante.gouv.fr


signalement-sante.gouv.fr

AGIR POUR SA SANTÉ ET CELLE DES AUTRES

Patients, consommateurs, usagers, participez aux côtés des professionnels de santé à l'amélioration de la sécurité des médicaments, des produits de la vie courante et des actes de soins.

Signalez tout événement non souhaité ou tout effet inhabituel qui a eu un impact négatif sur votre santé ou celle de vos proches.



Produit à usage médical



Acte de soins



Produit de la vie courante


signalement-sante.gouv.fr
 Agir pour sa santé et celle des autres

UNE OBSERVATION ? UNE RÉCLAMATION ?

Le service qualité est à votre disposition pour recevoir, écouter et répondre à vos observations et réclamations (Art R1112-91 et R1112-92 du code de la santé publique).

LA COMMISSION DES USAGERS

Dans chaque établissement de santé, une Commission Des Usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers. Elle contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. La Commission des Usagers facilite les démarches des patients, résidents et de leurs proches.

Elle est chargée d'accompagner l'utilisateur et sa famille à :

- Exprimer leurs remerciements, griefs auprès du Directeur de l'établissement,
- Entendre et comprendre les explications données par l'établissement,
- Obtenir les suites de leurs demandes.

La Commission des Usagers participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

- Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique qualité et sécurité des soins élaborée par la Commission Médicale d'Établissement.
- Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.
- Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique qualité et sécurité des soins.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formulées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données.

En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier. Elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou à ces réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée.

Pour joindre la C.D.U, adressez-vous à :

Service qualité, gestion des risques et relations avec les usagers

Centre hospitalier de Mauléon

6 rue du Chemin Vert

79700 MAULEON

05.49.81.40.47

qualite@hopital-mauleon.fr

representants_usagers@hopital-mauleon.fr

Une affiche avec la composition de la C.D.U et une boîte aux lettres pour les contacter est disponible à l'accueil.

MES MÉDICAMENTS LORS DE MON HOSPITALISATION



JE VAIS ÊTRE HOSPITALISÉ(E), QUE DOIS-JE PRÉVOIR POUR MON TRAITEMENT ?

- ◆ Apportez vos dernières ordonnances
- ◆ Apportez vos médicaments habituels
- ◆ Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance

(automédication, phytothérapie, etc).

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

QUE DOIS-JE FAIRE DE MES MÉDICAMENTS ?

- ◆ Remettez tous vos médicaments (si vous les avez apportés) à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission
- ◆ Vos médicaments seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service

POURQUOI DOIS-JE REMETTRE TOUS MES MÉDICAMENTS ?

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

N'hésitez pas à poser des questions sur votre traitement

TOUS LES MÉDICAMENTS SONT FOURNIS PAR LA PHARMACIE DE L'ÉTABLISSEMENT ET DONNÉS PAR L'INFIRMIER(E) AU COURS DE L'HOSPITALISATION.

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

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

LES MÉDICAMENTS APPORTÉS PAR MA FAMILLE OU AMIS SONT-ILS AUTORISÉS ?

NON !

Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et fournis par l'établissement. En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

JE N'AI PAS PRIS LES MÉDICAMENTS DONNÉS PAR L'INFIRMIER(E), QUE DOIS-JE FAIRE ?

Il est important de le signaler à l'infirmier(e) ou au médecin qui s'occupe de vous.

En effet, si vous n'arrivez pas à avaler un comprimé ou qu'une solution buvable a mauvais goût, **parlez-en au médecin ou à l'infirmier(e)**. Il existe d'autres formes peut-être plus adaptées et l'équipe médicale trouvera une solution à votre problème.

MES MÉDICAMENTS LORS DE MON HOSPITALISATION

À LA SORTIE, VAIS-JE RETROUVER MON TRAITEMENT HABITUEL ?

A la fin de l'hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie. Lisez-la avant de quitter l'établissement. Le traitement peut être différent de celui que vous preniez chez vous. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires.

N'hésitez pas à poser des questions sur les nouveaux médicaments prescrits et ceux qui ont été arrêtés.

À LA SORTIE, VAIS-JE RÉCUPÉRER MES ANCIENS MÉDICAMENTS ?

L'infirmier(e) vous rend les médicaments que vous lui avez remis à l'entrée.

N'hésitez pas à les réclamer, en cas d'oubli.

Cependant, les médicaments arrêtés par le médecin ne vous seront plus utiles et pourront être détruits par l'établissement.

DE RETOUR À MON DOMICILE, QUE DOIS-JE FAIRE DE MON ANCIEN TRAITEMENT ?

- Il est important de suivre le nouveau traitement car il est mieux adapté à votre état de santé.

- Les médicaments arrêtés au cours de l'hospitalisation ne sont plus utiles.

Rapportez-les à votre pharmacien pour destruction.

Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère.

Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.

DE RETOUR À MON DOMICILE, SI J'AI DES QUESTIONS SUR MON NOUVEAU TRAITEMENT...

- Votre médecin traitant aura reçu le compte-rendu de votre hospitalisation et saura répondre à vos questions.

- Vous pouvez également demander conseil à votre pharmacien.



MES MÉDICAMENTS LORS DE MON HOSPITALISATION

LES MÉDICAMENTS, PARLONS-EN !

N'hésitez pas à interroger les professionnels de santé qui vous entourent. Connaître le médicament, parler de ses effets et partager les informations avec les professionnels de santé participe à votre bonne prise en charge.



●●● le respect de toutes les recommandations est l'une des conditions de la réussite et de la sécurité de mon traitement ●●●

ensemble engageons-nous pour des soins plus sûrs

DEVENEZ OBSERVANT, C'EST LE COUP DE POUCE POUR VOTRE GUÉRISON

Vous devez comprendre l'importance de votre traitement.

Tant que les explications ne sont pas claires dans votre esprit, vous êtes en droit de poser de nouvelles questions et de demander des réponses claires.

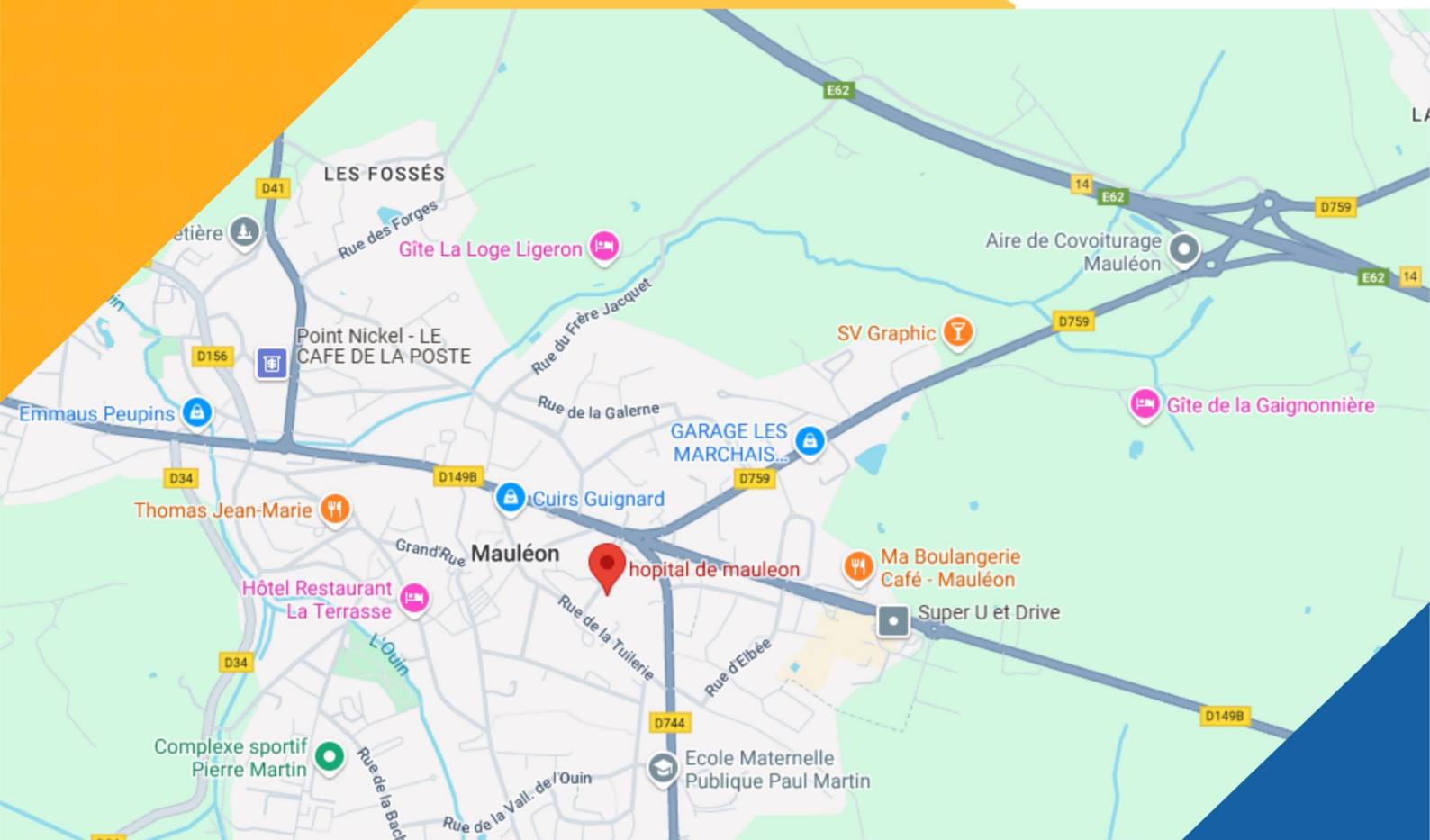
Notez toutes les interrogations ou les éléments que vous n'avez pas compris :

« Ai-je le droit de manger cet aliment ?

Je ressens quelque chose d'inhabituel, est-ce normal ? ... »



Accès



Centre Hospitalier de Mauleon

6, rue du Chemin Vert
BP24001
79700 MAULÉON



05.49.81.40.47



accueil@hopital-mauleon.fr



www.hopital-mauleon.fr