

Centre hospitalier d'Arpajon

LIVRET D'ACCUEIL PATIENT



Facile à lire et à comprendre





Ce livret est écrit en Facile à lire et à comprendre.

Les textes et la mise en page
sont adaptés pour être compris
par des personnes qui ont des difficultés
pour lire.

Le Centre hospitalier d'Arpajon
en direction commune avec
le Centre hospitalier sud francilien
a signé la charte Romain Jacob
avec l'association HANDIDACTIQUE.



Adresse de l'hôpital

18, Avenue de Verdun
91290 Arpajon



Numéro de téléphone de l'hôpital

01 64 92 92 92



Site internet de l'hôpital

www.ch-arpajon.fr

SOMMAIRE

Bienvenue à l'hôpital p. 4

Comment venir à l'hôpital ? p. 5

Préparer votre arrivée à l'hôpital p. 6

Votre séjour à l'hôpital p. 12

Votre sortie de l'hôpital p. 21

Vos droits p. 25

Vos devoirs p. 30

L'hôpital d'Arpajon p. 32

Informations utiles p. 34

BIENVENUE À L'HÔPITAL

L'hôpital est accessible à tous.

Nous proposons des soins de qualité, personnalisés à vos besoins.

Ce livret est fait pour rendre votre séjour plus facile et dans les meilleures conditions.

Ce livret d'accueil aide dans les démarches à l'hôpital.

Nous évaluons régulièrement notre service pour améliorer nos pratiques.

Merci pour votre confiance.

Nous vous souhaitons un bon rétablissement.

Le directeur délégué
du Centre hospitalier d'Arpajon !!!

COMMENT VENIR À L'HÔPITAL ?

En voiture

Si vous venez en voiture, vous devez prendre la route N20 direction Arpajon.

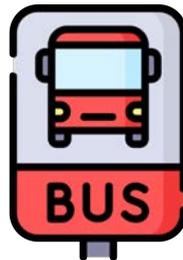


Vous sortez à la sortie D499.

Puis, vous suivez la direction « Centre hospitalier ».

En bus

Si vous prenez le bus, vous devez prendre la ligne DM151 ou DM153.



Vous descendez à l'arrêt Porte d'Étampes.

Il vous reste environ 5 minutes de marche.

En train

Si vous prenez le train, vous devez prendre la ligne C.

Vous descendez à la gare d'Arpajon.



Il vous reste environ 5 minutes de marche.

PRÉPARER VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL

Les documents que vous devez apporter, doivent être en cours de validité.

Les documents que vous devez apporter :

- Votre carte d'identité, votre passeport, ou votre titre de séjour,



- Votre carte vitale,



- Votre carte de mutuelle,



- Si vous avez la complémentaire santé solidaire vous donnez votre attestation CPAM.



- Le nom de votre personne de confiance que vous avez écrit sur un document

PRÉPARER VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL

Votre admission

Le bureau des admissions se trouve au niveau 2.

Vous devez y aller :

- Avant votre hospitalisation
- Ou
- 30 minutes avant l'heure de votre rendez-vous.

Si vous avez une urgence vitale, c'est-à-dire qui met votre vie en danger, vous devez aller aux urgences directement.

Les urgences se situent à gauche de l'entrée voiture.

Si vous êtes enceinte, vous devez aller aux urgences maternité.

Les urgences maternité se trouvent à droite de l'entrée voiture.

PRÉPARER VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL

Activités libérales

Vous devez demander au secrétariat si le médecin que vous consultez à un dépassement d'honoraires.

Le dépassement d'honoraires correspond à un prix plus élevé de la consultation.

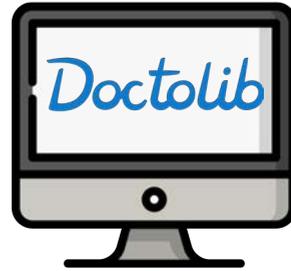
Vous devez consulter votre niveau de remboursement en cas de visite d'un médecin libéral.



PRÉPARER VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL

Demande de rendez-vous

Vous pouvez prendre rendez-vous sur Doctolib si vous voulez un rendez-vous avec les spécialités suivantes :



- Allergologue
- Chirurgien orthopédiste et traumatologue
- Chirurgien proctologique
- Chirurgien vasculaire
- Chirurgien viscéral et digestif
- Gynécologue obstétricien
- Pédiatre
- Sage-femme

Si le service que vous cherchez n'est pas sur Doctolib, vous devez appeler au 01 64 92 92 92



PRÉPARER VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL

Ce que vous devez payer

Si vous êtes assurés par la CPAM et que vous avez une mutuelle, vous n'avez rien à payer.



Si vous devez payer des frais, la mutuelle vous remboursera.

Si vous êtes assuré par la CPAM et que vous n'avez pas de mutuelle, vous devez payer la partie qui n'est pas remboursée par la mutuelle.



En cas d'hospitalisation, vous devez payer le forfait journalier.

Le forfait journalier c'est le prix de votre chambre.

- Si vous avez 100% de prise en charge, vous n'avez rien à payer.
- Si vous avez la complémentaire santé solidaire, vous n'avez rien à payer.



PRÉPARER VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL

Ce que vous devez payer

Si vous n'êtes pas assuré par la CPAM, et que vous n'avez pas de mutuelle, vous devez tout payer.

Vous pouvez le dire à votre admission.

L'hôpital vous fera rencontrer une assistante sociale pour vous aider.



Comment payer vos frais

Vous pouvez payer au service des admissions.

Vous pouvez payer avec :

- Votre carte bancaire,
- Un chèque,

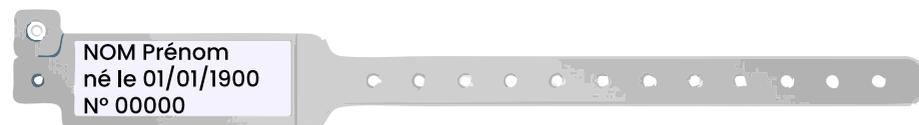


PRÉPARER VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL

Le bracelet d'identité

Quand vous êtes hospitalisé, vous avez un bracelet d'identité avec :

- Votre nom,
- Votre prénom,
- Votre date de naissance,
- Un numéro pour vous identifier.



On vous met le bracelet lors de votre admission dans le service.

Le bracelet permet qu'on vous prenne en charge plus rapidement si :

- Si vous perdez connaissance, c'est-à-dire que vous ne pouvez plus parler
- Si vous n'allez pas bien.



À chaque soin, le personnel médical vérifie votre identité à l'aide du bracelet.

VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

Comment reconnaître le personnel de l'hôpital ?

Il y a beaucoup de monde qui travaille à l'hôpital.

Pendant votre séjour à l'hôpital, vous allez rencontrer plusieurs professionnels.

Par exemple :

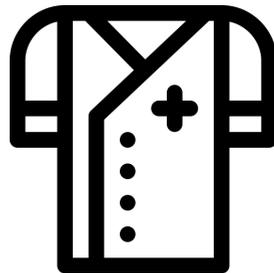
- Le docteur,
- L'infirmière,
- Ou l'aide-soignante.



Pour reconnaître facilement le métier de la personne vous pouvez :

- Lui demander quel est son métier ;
- Lire son nom sur sa blouse, s'il est indiqué ;
- Regarder la couleur de sa blouse.

A l'hôpital d'Arpajon, les professionnels portent une blouse blanche.



VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

Comment reconnaître le personnel de l'hôpital ?

Sur cette blouse blanche, il y a une partie en couleur.

Chaque couleur correspond à un métier :

- Pour les sages-femmes
- Pour les infirmières
- Pour les aides-soignantes
- Pour les personnes qui nettoient les chambres
- Pour les cadres de santé



VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

La chambre

La chambre peut avoir 1 lit ou 2 lits.

Si vous voulez une chambre où vous serez seul, vous devez en faire la demande à votre admission ou votre préadmission.



La chambre vous sera attribué en fonction des disponibilités.

C'est une prestation payante (sauf pour une raison médicale).

Votre mutuelle prend peut-être en charge cette prestation, vous devez vous renseigner.



Un formulaire de demande vous sera proposé, vous pouvez aussi le réclamer auprès d'un partenaire de l'hôpital qui s'appelle Happytal.



Vous devez lire attentivement le formulaire.



Vous devrez ensuite le signer.



VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

Les visites

Les visites sont autorisées de 13h à 20h.

Les visites dans votre chambre sont limitées à 2 personnes.



Vos visiteurs ne doivent pas vous apporter de fleurs ni de plantes.



Vos visiteurs doivent avoir plus de 15 ans sauf si vous êtes à la maternité, dans ce cas les frères et sœurs du bébé sont autorisés.



Vous pouvez demander qu'un proche mange avec vous.

Un proche peut rester avec vous la nuit si le cadre de santé l'autorise.

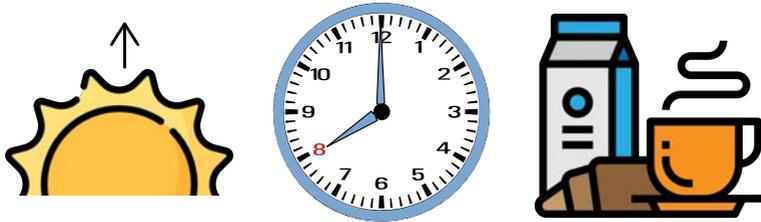
Ce proche devra payer la nuit.

Le proche dormira sur un fauteuil ou un lit.

VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

Les repas

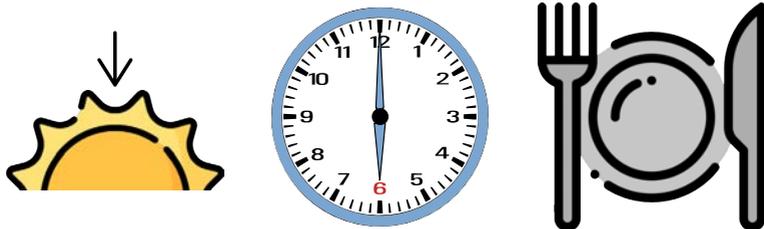
Le petit-déjeuner est servi à partir de 8h00.



Le repas du midi est servi à partir de 12h00.



Le repas du soir est servi à partir de 18h00.



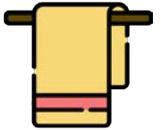
Votre repas sera adapté en fonction de votre régime et de vos croyances, il sera adapté à votre état de santé.

VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

Vos vêtements et vos produits d'hygiène

Lors de votre hospitalisation vous devez prendre des affaires :

- Vous prenez votre serviette et votre gant de toilette.



- Vous prenez vos affaires de toilettes :

- Savon et shampoing
- Brosse à dents
- Dentifrice
- Brosse à cheveux



- Vous prenez vos vêtements :

- Pyjamas
- Robe de chambre
- Gilets
- Chaussons



VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

Regarder la télévision et téléphoner

Vous pouvez utiliser votre téléphone portable dans votre chambre.

Vous devez le laisser dans votre chambre quand vous allez en soins

Il y a une télévision et une prise de téléphone dans votre chambre.



Pour utiliser la télévision ou le téléphone, vous devez payer un forfait auprès de la boutique Sofra, sur le site internet : soframedia.fr puis, vous devez indiquer le site « Arpajon ».



VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

La cafétéria

La cafétéria se trouve dans le hall d'entrée du bâtiment central, au niveau 2.



Vous pouvez y aller de 10h à 17h30, du lundi au vendredi.



VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

Votre argent

Pendant votre hospitalisation, ne prenez pas vos objets de valeur (bijoux et argent).

Confiez-les à un proche.



Vous pouvez demander au cadre de santé de votre service de mettre vos bijoux ou votre argent dans le coffre des admissions de l'hôpital.

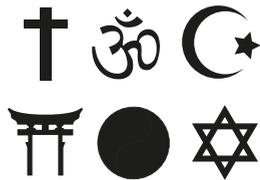


Si vous perdez vos affaires, l'hôpital n'est pas responsable.

La religion

Le personnel respecte votre religion.

Vous êtes traité comme les autres.



Si vous voulez la visite d'une personne qui représente votre religion, vous devez demander au cadre de santé de votre service.

VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

Courrier

La récupération et la distribution du courrier est du lundi au vendredi.

Vous pouvez envoyer du courrier si vous mettez un timbre sur l'enveloppe.



Vous donnez l'enveloppe au cadre de santé.

Si vous voulez recevoir du courrier, vous devez dire à vos proches d'indiquer :

- Votre service d'hospitalisation
- Votre nom et votre prénom
- Le nom et l'adresse de l'hôpital :

Centre Hospitalier d'Arpajon
18 Avenue de Verdun
91290 Arpajon



VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL

Le jour de votre sortie

Le médecin décide de votre date de sortie.



Si vous êtes mineur ou sous tutelle, vous ne pouvez sortir qu'en présence de votre représentant légal qui doit présenter une pièce d'identité.



Pendant votre hospitalisation, vous pouvez avoir une autorisation de sortie de 48h par votre médecin.

Si vous voulez quitter l'hôpital mais que le médecin n'est pas d'accord, vous devez signer un document.



Le médecin vous explique les risques.

Quand vous partez, le personnel des admissions vous dit si vous devez payer.



VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL

Le jour de votre sortie

Le service vous donnera des documents tels que :

- Un bulletin de situation
- Une ordonnance (si vous en avez besoin)
- Un certificat médical
- Une lettre de liaison
- Les dates de vos prochains rendez-vous
- Un arrêt de travail (si vous en avez besoin)

Votre médecin traitant va recevoir un compte-rendu de votre hospitalisation.

Vous pouvez remplir un questionnaire de satisfaction pour aider à nous améliorer la qualité des soins et de la prise en charge.

Si vous êtes content de votre séjour vous pouvez nous le dire.



VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL

Le jour de votre sortie

En cas de problème,
vous avez le droit de vous plaindre.



Vous pouvez envoyer un courrier
à la direction.

En cas de problème,
vous pouvez prendre contact
avec la commission des usagers.

La commission des usagers défend vos droits.

Vous pouvez appeler les représentants
des usagers au 01 00 00 00 00
ou écrire aux représentants
des usagers : usagers@ch-arpajon.fr



VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL

Pour rentrer chez vous

Le médecin décide
en fonction de votre état
si vous pouvez rentrer seul ou non.



Si vous ne pouvez pas rentrer seul vous pouvez :

- Demander à un proche de venir vous chercher.
- Choisir un prestataire (taxi ou ambulance).



Vous pouvez demander au cadre de santé
de vous aider dans les démarches.

VOS DROITS

L'équipe médicale vous donne des informations sur votre santé.

L'équipe médicale vous explique vos médicaments.



Le personnel médical doit vous parler des risques.

L'équipe médicale vous demande si vous êtes d'accord avec les soins.



Le personnel médical doit vous dire ce qu'il va faire.

Vous devez donner votre accord pour **chaque soin**



Si vous n'allez pas bien, le médecin peut décider à votre place des soins.

VOS DROITS

Votre dossier médical

Vous pouvez consulter votre dossier à l'hôpital.



Vous pouvez demander au directeur de l'hôpital d'envoyer votre dossier médical à votre domicile.



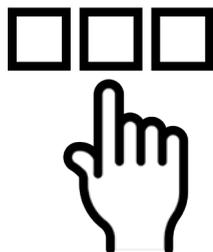
Vous devez remplir un formulaire de demande de dossier médical sur le site internet de l'hôpital.



VOS DROITS

La personne de confiance

La personne de confiance dit ce que vous souhaitez à l'équipe médicale si vous n'en avez plus la capacité.



Vous pouvez désigner une personne de confiance.

La personne de confiance peut être :

- Un proche ;
- Un ami ;
- Quelqu'un de votre famille ;
- Votre médecin.

Il faut que la personne que vous désignez accepte ce rôle.

Vous devez écrire le nom de votre personne de confiance sur un document que vous donnez lors de votre admission.

La personne de confiance doit signer ce document.

La personne de confiance peut vous accompagner à vos rendez-vous médicaux.



VOS DROITS

Directives anticipées

Les directives anticipées doivent être écrites dans un document précisant ce que le médecin fait si vous n'êtes plus en capacité de le dire.



Vous pouvez écrire sur un document vos choix.

Vous devez informer l'hôpital de vos directives.

Vous devez leur donner ce document.

Si vous êtes inconscient, c'est-à-dire que vous ne pouvez pas parler, le médecin regardera vos directives anticipées.

L'hôpital doit respecter vos choix.

Votre douleur

Le personnel de l'hôpital évalue et traite votre douleur.



VOS DROITS

Les informations qui vous concernent

Toutes les informations qui vous concernent sont privées.

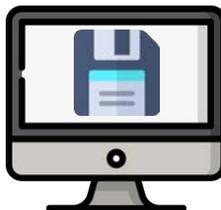


L'hôpital ne doit pas donner vos informations aux autres.



Vos informations sont enregistrées dans l'ordinateur.

L'hôpital garde les informations pour bien vous soigner.



Vous avez le droit de refuser qu'on mette des informations sur vous dans l'ordinateur.



VOS DEVOIRS

Respecter l'hôpital

Vous devez respecter le règlement de l'hôpital.

Vous devez respecter le personnel de l'hôpital.

La charte des usagers et des visiteurs est affichée dans tous les services.

La charte est un document qui explique les droits des usagers et des visiteurs.

Vous ne devez pas boire d'alcool dans l'hôpital.

Vous ne devez pas prendre de drogues dans l'hôpital.



VOS DEVOIRS

Consignes de sécurité

En cas d'incendie,
appelez le standard au 01 64 91 92 92.



Vous devez fermer la porte
de votre chambre
et attendre les consignes.

Vous devez rester calme.

Vous ne devez pas fumer,
ni vapoter dans l'hôpital,
vous fumez ou vapotez
à l'extérieur de l'hôpital.



Vous ne devez pas amener
d'animaux à l'hôpital,
sauf si vous avez un chien guide.



Vous ne devez pas faire entrer
quelqu'un dans l'hôpital
en dehors des heures de visites.



L'HÔPITAL D'ARPAJON

Présentation de l'hôpital d'Arpajon

L'hôpital soigne tout le monde :

- Les bébés ;
- Les enfants ;
- Les adultes ;
- Les personnes âgées.

L'hôpital d'Arpajon a plusieurs activités médicales.

Par exemple :

- Soigner des maladies comme le cancer ;
- Opérer les patients qui en ont besoin ;
- Faire des analyses pour voir si tout va bien ;
- Donner naissances aux bébés ;
- S'occuper des personnes âgées ;
- Soigner en urgence
les personnes gravement malades ;
- Soigner en urgence
les personnes qui ont eu un accident ;
- Accompagner les personnes qui ont
besoin d'aide (c'est le service social).



Document adapté en « Facile à lire et à comprendre »

© European Easy-to-Read Logo : Inclusion Europe.

Plus d'informations sur : www.inclusion-europe.eu/easy-to-read