

# CENTRE HOSPITALIER DE LA BASSE-TERRE



CENTRE HOSPITALIER DE LA BASSE-TERRE



## LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

*Votre séjour à l'hôpital*



### *Centre Hospitalier de la Basse-Terre*

Avenue Gaston Feuillard  
97109 Basse-Terre Cedex

**Standard : 0590 80 54 54**  
**[www.ch-labasseterre.fr](http://www.ch-labasseterre.fr)**

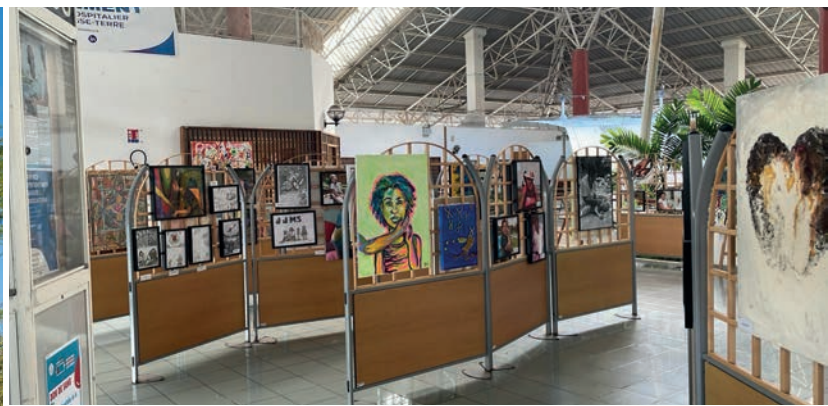


CENTRE HOSPITALIER DE LA BASSE-TERRE

# SOMMAIRE



<b>PRÉSENTATION</b>	<b>6-12</b>
Accès à l'hôpital	6
Plan de site	7
Le Centre Hospitalier de la Basse-Terre en quelques mots	8-9
Les pôles de santé	10
Les consultations externes	11-12
<b>FORMALITÉS ADMINISTRATIVES</b>	<b>13-21</b>
Formalités administratives d'entrée et de sortie	13-16
Le dépôt des valeurs	17
Frais d'hospitalisation et de consultation	18-19
Le service social des patients hospitalisés	20
La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (P.A.S.S.)	21
<b>VOTRE SÉJOUR</b>	<b>22-36</b>
La personne de confiance et les directives anticipées	22-23
Les services proposés par le CHBT	24-25
Vos interlocuteurs	26-27
Les règles de vie à l'hôpital	28-31
La prise en charge de la douleur, contrat d'engagement	32-33
La lutte contre les infections nosocomiales	34
La qualité au CHBT	35
Les risques ionisants	36
<b>VOS DROITS</b>	<b>38-42</b>
La commission des usagers et la permanence des représentants des usagers et des associations	38
L'accès aux informations médicales	39
La protection de vos données personnelles	40-41
Faire connaître votre avis	42
<b>ANNEXES</b>	<b>44-53</b>
Check-list de mon entrée et de ma sortie	44
Mes directives anticipées	45
Désignation d'une personne de confiance	46
Questionnaire de sortie	47-50
Formulaire de demande d'accès au dossier patient	51-52
Mon Espace santé : votre carnet de santé numérique	53



*Bienvenue*

*Kontan vwe zot*

Bonjour, Byen Bonjou

Vous êtes aujourd'hui accueilli au Centre Hospitalier de la Basse-Terre. Tous les professionnels sont mobilisés et engagés pour vous assurer des soins de qualité dans un environnement sécurisé et adapté à vos besoins.

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous apporter toutes les informations utiles concernant votre admission, votre séjour, vos droits, ainsi que les services et prestations dont vous pouvez bénéficier.

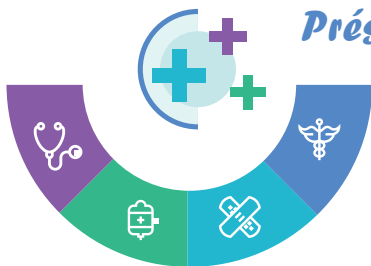
Il est le reflet de la démarche qualité du CHBT, engagée et orientée vers la prise en charge du patient.

Soucieux de toujours mieux répondre à vos attentes et celles de vos proches, nous vous invitons à compléter le questionnaire en annexe du livret et ainsi contribuer à l'amélioration de nos pratiques.

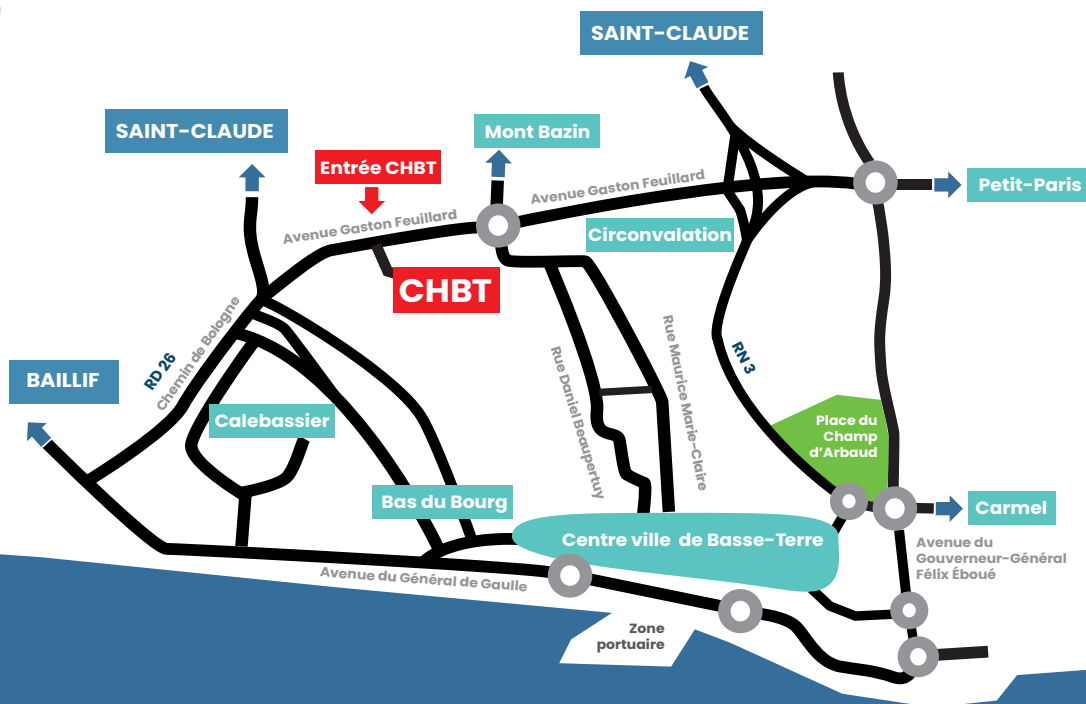
En complément de ce livret, vous pouvez retrouver toutes les informations relatives au CHBT sur notre site internet : [www.ch-labasseterre.fr](http://www.ch-labasseterre.fr)

Le Centre Hospitalier de la Basse-Terre vous souhaite un bon séjour, un prompt rétablissement et vous remercie de votre confiance.

La Direction



## Présentation - Accès à l'hôpital



*L'hôpital est situé à Basse-Terre dans le quartier de Mont Bazin.*

*L'accès principal du Centre Hospitalier de la Basse-Terre se fait par l'avenue Gaston Feuillard.*

### ACCÈS EN VOITURE

Plusieurs possibilités pour rejoindre l'avenue Gaston Feuillard :

**De Baillif**, prendre la RD26 (route de Bologne) au niveau de l'intersection située en face du Stade de Rivière des Pères.

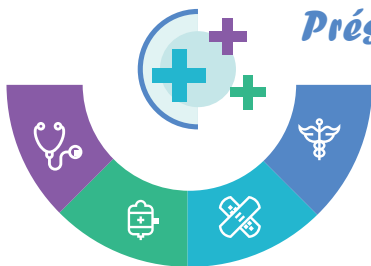
**De Saint-Claude**, prendre la RD26 (route de Bologne) direction Basse-Terre, ensuite la RN3, puis la rocade direction Baillif.

**Du boulevard du Général de Gaulle (boulevard maritime)**, au rond-point des chevaux, suivre l'avenue du Gouverneur Félix Éboué, puis au 2<sup>e</sup> rond-point prendre la RN3, puis la rocade direction Baillif.

**De Petit Paris**, par le rond-point des Caraïbes, direction Baillif.

### ACCÈS EN TRANSPORT EN COMMUN

Les bus Basse-Terre/Saint-Hyacinthe/Rivière des Pères desservent l'établissement (arrêt en face de l'hôpital). Les départs des bus s'effectuent au niveau du Crédit Agricole du quartier Nolivos.



## Présentation - Plan de site

### BÂTIMENT AA

Futur bloc opératoire, de la stérilisation et de la chirurgie ambulatoire

### BÂTIMENT A

**NIVEAU 1 :** bureau des admissions - consultations (anesthésie, médecine, gynécologique, obstétrique, chirurgie, OPH, odontologie, ORL, acupuncture)  
**NIVEAU 0 :** stérilisation - imagerie médicale  
 réanimation adulte - espace Lazare

### BÂTIMENT B

**NIVEAU 1 :** laboratoire  
**NIVEAU 0 :** urgences

### BÂTIMENT C

**NIVEAU 0 :** maternité obstétrique  
**NIVEAU -1 :** néonatalogie - réanimation néonatale

### BÂTIMENT D

**NIVEAU 0 :** hôpital de semaine chirurgie - unité de chirurgie ambulatoire (UCA)  
**NIVEAU -1 :** chirurgie (viscérale, orthopédique, traumatologique, gynécologique)  
**NIVEAU -2 :** pédiatrie

### BÂTIMENT E

**NIVEAU 1 :** restaurant du personnel - permanence r. Usagers et associations  
**NIVEAU 0 :** médecine C - médecine B  
**NIVEAU -1 :** gériatrie - hôpital de jour médecine - oncologie - drépanocytose - hôpital de semaine médecine (UHPCVM)  
**NIVEAU -2 :** unité de rééducation cardiaque (URCV)  
 consultations (cardiologie, angiologie) - cardiologie hospitalisation  
**NIVEAU -3 :** pharmacie à usage intérieur

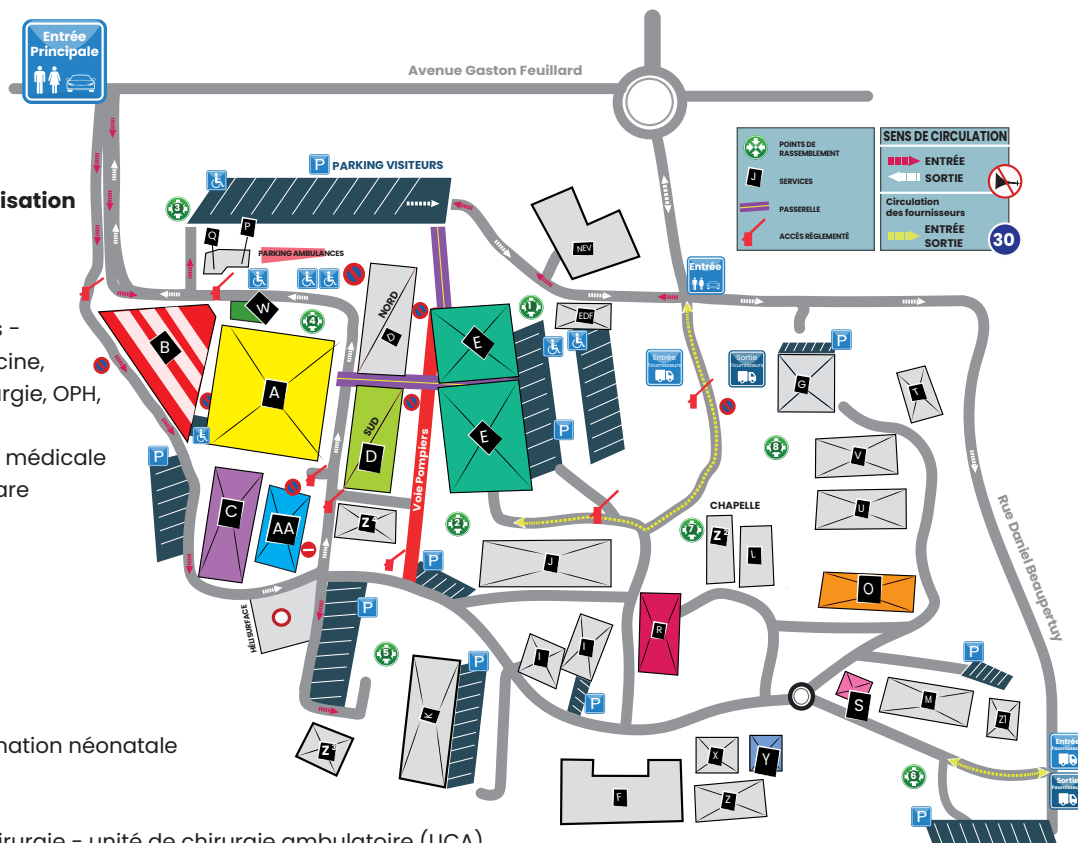
**BÂTIMENT O :** CeGIDD - centre de vaccination

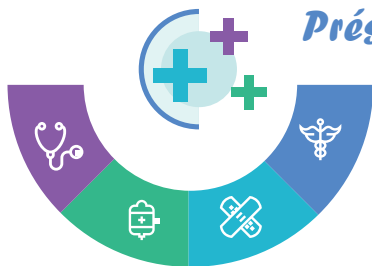
**BÂTIMENT R :** hôpital de jour bariatrique et diabétologie

**BÂTIMENT S :** équipe mobile de soins palliatifs (EMSP)

**BÂTIMENT W :** permanence d'accès aux soins de santé (PASS)

**BÂTIMENT Y :** chambre mortuaire





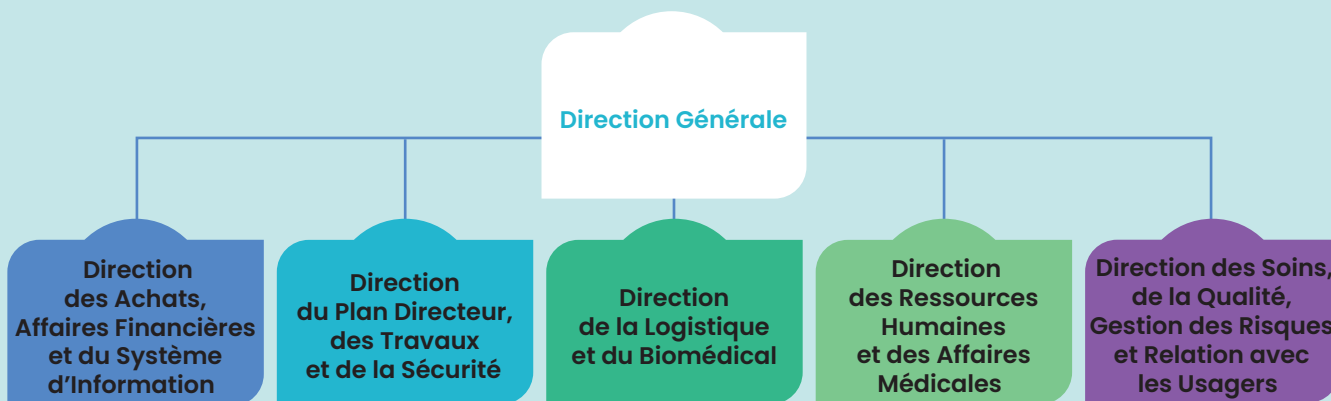
## Présentation - Le Centre Hospitalier de la Basse-Terre en quelques mots

**Le Centre Hospitalier de la Basse-Terre est un établissement public de santé.**

Il est géré par le directeur, assisté par le directoire (instance composée de 9 membres, chargée de venir en appui et conseil dans la gestion et la conduite de l'établissement) et le conseil de surveillance (instance composée de 9 membres qui se prononce sur la stratégie de l'établissement et exerce un contrôle sur sa gestion).



### Organigramme de direction



**LE CHBT  
EN QUELQUES  
CHIFFRES  
2024-2025**



**ACTIVITÉ  
EXTERNE  
90 452  
CONSULTATIONS**



**IMAGERIE  
MÉDICALE  
30 410  
ACTES  
D'IMAGERIE  
MÉDICALE**



**ACTIVITÉ  
MÉDICALE  
26 890  
PASSAGES  
AUX URGENCES**

**667  
SORTIES SMUR  
49 674  
JOURNÉES  
D'HOSPITALISATION**

**3 644  
NOMBRE  
DE JOURNÉES  
UHCD**

**EFFECTIFS  
168 PERSONNELS MÉDICAUX  
770 PERSONNELS NON MÉDICAUX  
938 PERSONNELS AU TOTAL**

**BLOC  
OPÉRATOIRE  
CHIRURGIE  
3 180  
INTERVENTIONS**

**MATERNITÉ  
572  
NAISSANCES**



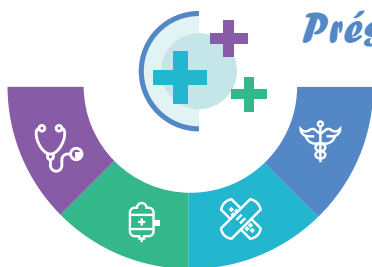
**CAPACITÉ  
D'ACCUEIL  
193 LITS  
ET 44 PLACES**



**BUDGET ANNUEL  
111  
MILLIONS  
D'EUROS**



**12 590 646  
ACTES  
DE BIOLOGIE**



## Présentation - Les pôles de santé



### Pôle chirurgie - services et spécialités

- Chirurgie viscérale
- Hôpital de jour bariatrique
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Unité de chirurgie ambulatoire
- Hôpital de semaine chirurgie
- Maternité / gynécologie obstétrique
- Bloc opératoire
- Réanimation adultes - Anesthésie
- Stérilisation
- Imagerie médicale (radio, IRM, échographie, scanner)
- Pharmacie à usage intérieur
- Équipe Opérationnelle d'Hygiène
- Transport des malades

### FUTUR BLOC OPÉRATOIRE, DE LA STÉRILISATION ET DE LA CHIRURGIE AMBULATOIRE

- Ouverture en 2026



### Pôle médecine - services et spécialités

- Médecine B
  - Médecine interne
  - Infectiologie
  - CeGIDD
  - Centre de vaccination
- Médecine C
  - Unité transversale pour adultes drépanocytaires
  - Hôpital de jour médecine - oncologie
  - Hôpital de jour diabétologie
  - Équipe mobile de soins palliatifs
  - Endoscopie
- Court séjour gériatrique / Équipe mobile de gériatrie
- Cardiologie
  - Cardiologie proximale / Soins continus / Soins intensifs
  - Unité de réadaptation cardio-vasculaire (URCV)
  - Unité d'Hospitalisation Programmée Cardio-Vasculaire et Métabolique (UHPCVM)
  - École du cœur
- Pédiatrie grands enfants, réanimation néonatale et néonatalogie
- Service d'accueil des urgences / SMUR






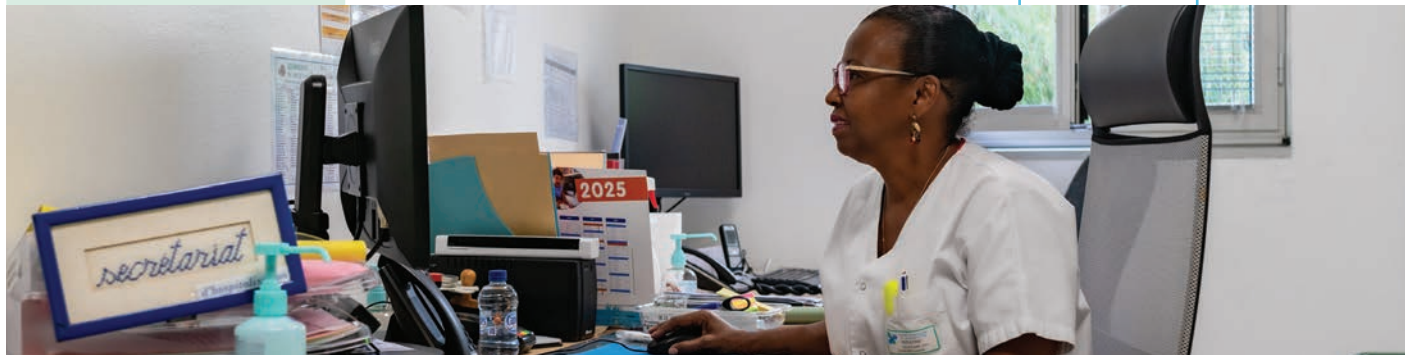
## Les consultations externes

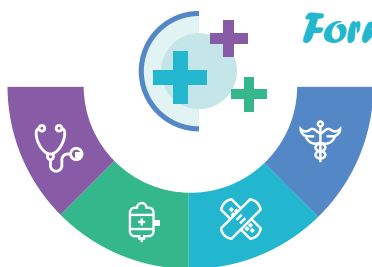


SPÉCIALITÉS	JOURS ET CRÉNEAUX HORAIRES	CONTACTS	UNITÉS D'INTERVENTION
• ANESTHÉSIE	Lundi au vendredi - 8H00/11H40 et 13H00/15H40	0590 41 78 54	PLATEAU TECHNIQUE BÂT. A - NIVEAU 1
• CARDIOLOGIE	Lundi au vendredi - 9H00/13H00 et 14H00/16H30	0590 41 78 00	BÂT. E
• RYTHMOLOGIE	Pose de holter, lundi au vendredi - 8H00/10H00 Tous les jours sauf le jeudi - 9H00/12H00 et 14H00/16H30	0590 41 78 72 0590 41 77 76	NIVEAU -2
• CeGGID (Centre d'information, de dépistage et de diagnostic)	Lundi au jeudi - 08H00/12H30 et 13H30/16H30 Vendredi - 08H00/13H00	0590 41 78 46 0590 41 78 74	BÂT. O
• VACCINATION (covid 19, fièvre jaune)	Se présenter au plus tard 30 minutes avant la fermeture <b>Vaccination fièvre jaune uniquement sur RDV</b>		
• CHIRURGIE VISCÉRALE ET ORTHOPÉDIQUE	Tous les jours - 9H00/12H15 et 14H00/16H00	0590 41 78 79	PLATEAU TECHNIQUE
• ODONTOLOGIE	2 jeudis par mois - 9H00/13H00 et 13H30/15h30		BÂT. A
• OPHTALMOLOGIE	Mercredi (tous les 15j) et vendredi - 9H00/13H00 et 14H00/16H00		NIVEAU 1
• ORL	Mardi - 14H00/16H30 et jeudi - 8H00/12H30		
• DIABÉTOLOGIE	Mercredi - 14H00/16H30 Jeudi - 8H00/13H00 et 14H00/16H30	0590 41 78 21	PLATEAU TECHNIQUE BÂT. A - NIVEAU 1
• CONSULTATION SPÉCIALISÉE DRÉPANOCYTOSE	Lundi - 14H30/17H00 Mardi et jeudi - 8H30/13H00 Mercredi et vendredi - 9H00/12H00	0590 41 77 50	BÂT. E NIVEAU -1
• GYNÉCOLOGIE OBSTÉTRIQUE	Tous les jours - 9H00/13H00 et 14H00/16H00	0590 41 76 77	PLATEAU TECHNIQUE
• ORTHOGÉNIE	Lundi, mardi et jeudi - 8H00/13H00 Acupuncture, le vendredi - 8H00/13H00		BÂT. A - NIVEAU 1
• GASTRO-ENTÉROLOGIE	Lundi - 14H00/16H00	0590 41 77 90	PLATEAU TECHNIQUE BÂT. A - NIVEAU 1
• GÉRIATRIE	Lundi au jeudi - 09H00/13H00 et 14H30/17H00 Vendredi - 9H00/12H00	0590 41 78 21	BÂT. E NIVEAU -1



SPECIALITÉS	JOURS ET CRÉNEAUX HORAIRES	CONTACTS	UNITÉS D'INTERVENTION
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>IMAGERIE MÉDICALE</b> (radio, IRM, scanner, échographie)</li> </ul>	Lundi au vendredi - 8H00/18H00 <b>Possibilité de prendre RDV en ligne pour les radios standards en scannant le QR Code ci-contre</b>	 0590 41 77 00	BÂT. A NIVEAU 0
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>LABORATOIRE</b></li> </ul>	Lundi au vendredi - 7H00/15H30 <b>Uniquement sur RDV.</b> Prise de RDV par téléphone, sur place de 14H00 à 15H00 du L. au V. ou par mail : sec.labo@ch-labassetterre.fr	0590 41 78 14 0590 41 77 01	BÂT. B NIVEAU 1
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>MÉDECINE INTERNE</b></li> </ul>	Lundi au vendredi - 9H00/13H00 et 14H00/17H00	0590 41 78 22	PLATEAU TECHNIQUE BÂT. A - NIVEAU 1
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>ONCOLOGIE</b></li> </ul>	Lundi au vendredi - 9H00/13H00 et 14H00/ 17H00	0590 41 77 63	BÂT. E NIVEAU -1
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>PÉDIATRIE</b></li> </ul>	Lundi au vendredi - 9H00/12H00 et 14H30/16H30	0590 41 77 84 0590 41 78 24	BÂT. D sud NIVEAU -2
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>SOINS PALLIATIFS</b></li> </ul>	Mardi et jeudi - 14H30/16H30	0590 41 78 51	BÂT. S
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>CONSULTATION SPÉCIALISÉE SOMMEIL ET VIGILANCE</b></li> </ul>	Jeudi - 15H30/16H30	0590 41 78 20	BÂT. E NIVEAU -1
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>UROLOGIE</b></li> </ul>	Mardi et jeudi - 8H00/13H00 et 14H00/17H00 Vendredi - 8H00/13H00	0590 41 77 90	PLATEAU TECHNIQUE BÂT. A - NIVEAU 1





## Formalités administratives d'entrée

### Votre séjour, votre admission à l'hôpital

#### LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Lors de votre admission au Centre Hospitalier de la Basse-Terre, il vous est demandé d'accomplir un certain nombre de formalités administratives au bureau des admissions. **Elles sont indispensables à la prise en charge des frais de votre séjour dans notre établissement.** Elles peuvent être faites par vous-même ou par toute personne habilitée à vous représenter. Quelle que soit votre situation, le bureau des admissions est à votre disposition pour vous renseigner ou vous aider à réaliser vos formalités administratives. N'hésitez pas à le consulter.

#### HORAIRES DU BUREAU DES ADMISSIONS

**Du lundi au vendredi de 7H00 à 16H30 sauf le mercredi de 7H00 à 16H00.**

En dehors de ces heures d'ouverture, vous pouvez vous adresser au bureau des admissions situé aux Urgences, qui est ouvert tous les jours de 7H00 à 21H00.



SITUATIONS	DOCUMENT(S) À PRÉSENTER
Quelle que soit votre situation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une pièce d'identité (carte d'identité, passeport ou carte de séjour)</li> <li>• Un justificatif de domicile (facture eau, EDF, quittance de loyer)</li> <li>• <b>Pour les mineurs, le carnet de santé</b></li> </ul>
Assurés sociaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La carte vitale mise à jour ou l'attestation papier</li> </ul>
Mutualistes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La carte d'adhérent à une mutuelle à jour</li> </ul>
Bénéficiaires de la Protection Universelle MALadie (P.U.M.A, anciennement C.M.U)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'attestation de la P.U.M.A</li> </ul>
Bénéficiaires de l'Aide Médicale d'État (A.M.E)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La carte de l'A.M.E</li> </ul>
Accidents du travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La feuille d'accident de travail délivrée par l'employeur</li> </ul>
Ressortissant de l'Union Européenne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La carte européenne d'assurance maladie</li> </ul>
N'étant pas citoyen de l'Union Européenne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'attestation de prise en charge délivrée par un organisme de votre pays ou par l'ambassade</li> </ul>



## ADMISSION EN URGENCE

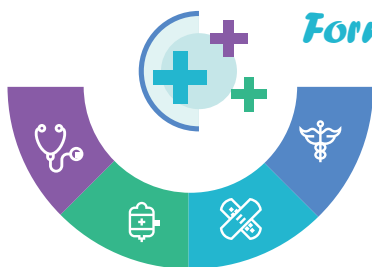
À votre arrivée, vous serez accueillis par une infirmière IOA qui évaluera le degrés de gravité. C'est celui-ci qui déterminera votre ordre de passage.

Vous serez examiné par un médecin et hospitalisé si votre état le justifie. Si votre état vous le permet, vous serez ensuite invité à vous présenter au bureau des admissions des Urgences afin de réaliser les formalités administratives. Dans le cas contraire, votre dossier administratif devra être constitué le plus rapidement possible par vos proches.



## ADMISSION PROGRAMMÉE

Lorsque votre hospitalisation est décidée à l'avance, **il est préférable et recommandé de vous présenter au bureau des admissions avant la date de votre hospitalisation** pour effectuer les formalités administratives. L'attente, le jour de votre admission, s'en trouvera réduite.



## Formalités administratives d'entrée

### ADMISSION DES MINEURS

Sauf en cas d'urgence, tout soin médical pour un mineur doit être autorisé par ses parents ou par son représentant légal, qui l'accompagnent lors de la prise en charge. Il existe toutefois une exception : dans le cadre d'une IVG, une mineure peut choisir d'être accompagnée par n'importe quel adulte majeur en qui elle a confiance.

### LES DOCUMENTS MÉDICAUX À AVOIR

Pour votre sécurité, il vous est demandé de vous munir :

- de votre carnet de santé,
- des informations médicales en votre possession (radiographies, analyses...),
- de vos médicaments et des ordonnances y afférents si vous avez un traitement en cours.

**Si vous êtes admise en maternité**, vous devrez vous munir de la feuille de suivi de la maternité, du carnet de maternité ainsi que du livret de famille pour déclarer la naissance.

### LA PERSONNE À PRÉVENIR

Lors de votre admission, il vous sera demandé le nom et les coordonnées d'une personne à prévenir. La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement(s) particulier(s) au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...). Cette personne peut être la même que la personne de confiance (Cf. la personne de confiance, page 22) ou quelqu'un d'autre.

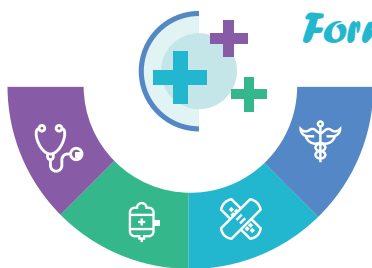
**ATTENTION ! Par sécurité :  
« Jamais sans mon bracelet ! »**

**Votre sécurité est notre priorité.**

Il vous sera proposé un bracelet d'identification dès votre arrivée en hospitalisation. Sa mise en place sera soumise à votre accord.

**Soyez acteur de votre santé :**  
votre identité vous appartient,  
ne vous en laissez pas déposséder !





## Formalités administratives de sortie

### *Votre départ, votre sortie*

**Votre date de sortie sera déterminée par le médecin du service. Ne quittez jamais le service sans en aviser l'équipe soignante. Une décharge de responsabilité signée sera exigée en cas de sortie contre avis médical. Les ordonnances de sortie vous seront remises le jour de votre départ. Le compte-rendu de votre hospitalisation sera envoyé à votre médecin traitant.**

### *L'hôpital respecte votre liberté !*



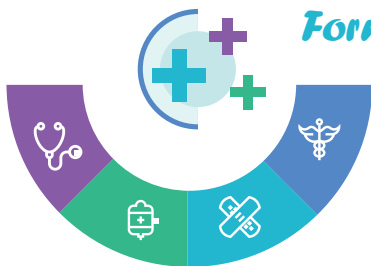
### **N'OUBLIEZ PAS !**

- **Payer**, avant votre départ les divers suppléments restant à votre charge,
- **Retirer les dépôts de valeurs** que vous auriez déposés au coffre,
- **Demander un bulletin de situation** précisant la durée de votre hospitalisation; Il est destiné à votre employeur et à votre caisse.

### **SORTIE DES MINEURS**

Elle ne peut être assurée que par les seules personnes exerçant l'autorité parentale (père, mère, tuteur légal). La pièce d'identité, le livret de famille et /ou la décision de justice confiant l'enfant à des tiers vous seront obligatoirement demandés, ceci afin de préserver la sécurité de l'enfant. Si vous n'avez pas la possibilité d'être présent pour la sortie, vous devez prévenir le service d'hospitalisation ainsi que le service des admissions qui vous préciseront la marche à suivre.

**La direction, le corps médical et l'ensemble des personnels du Centre Hospitalier de la Basse-Terre restent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.**



## Formalités administratives - le dépôt des valeurs

***Il vous est fortement conseillé de ne pas apporter d'objets de valeur à l'hôpital !***

**Vous avez des valeurs sur vous lorsque vous êtes hospitalisé : argent, bijoux, chèquiers, cartes bancaires... il n'est pas prudent de les conserver !**



Dans le meilleur des cas, nous vous invitons à les remettre à un proche ou sinon vous pouvez les déposer à la régie aux heures d'ouvertures. Vous devrez alors remplir et signer une fiche inventaire dont un exemplaire vous sera remis. Le régisseur met en sécurité vos valeurs ainsi qu'un exemplaire de la fiche inventaire dans un coffre-fort.

La Régie est située à côté du bureau des admissions du Hall d'accueil.

### **HEURE D'OUVERTURE DE LA RÉGIE**

- lundi, mardi, jeudi et vendredi : de 8H00 à 12H30 et de 13H30 à 16H30 ,

- mercredi : de 8H00 à 13H00

Téléphone : 0590 80 54 54 - poste : 5220

**La régie est fermée le week-end et les jours fériés.**

Si vous faites le choix de conserver vos valeurs auprès de vous, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Il ne pourra être tenu responsable que des objets déposés dans son coffre.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas d'exprimer votre volonté, deux membres de l'équipe soignante effectueront un inventaire contradictoire des valeurs. Ils les transmettront au régisseur aux heures d'ouverture avec un exemplaire de la fiche inventaire contradictoire datée et signée, pour le mettre en sécurité dans un coffre.

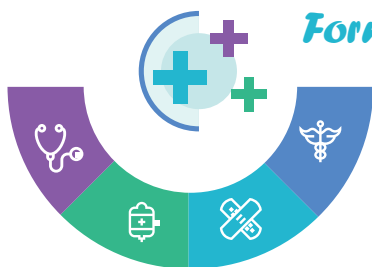
Pour récupérer vos objets déposés, vous ou la personne que vous aurez désignée, devez vous présenter à la Régie pendant les heures d'ouverture, munis d'une pièce d'identité et de la fiche d'inventaire. Si la récupération est effectuée par un tiers, celui-ci devra présenter une procuration manuscrite, sa propre pièce d'identité ainsi qu'une copie de la vôtre.

### **ATTENTION !**

**À contrario, ne sont pas des objets de valeur : lunettes, smartphone, tablette...**

**Ces biens restent sous votre responsabilité !**





## Formalités administratives

### Frais d'hospitalisation et de consultation

*Si vous êtes assuré social, les frais d'hospitalisation et de consultation sont pris en charge à 80 % par votre caisse d'assurance maladie.*

#### À VOTRE SORTIE, VOUS NE RÉGLEREZ DONC QUE

- le ticket modérateur, soit 20 % des frais d'hospitalisation si vous ne disposez pas d'une mutuelle et le forfait journalier (23 €/jour),
- les éventuels suppléments pour les frais accessoires :
  - la chambre particulière : 45,63 €
  - lit accompagnants : 15,00 €
  - petit déjeuner : 3 €
  - repas : 13 €
  - chambre accompagnants : 35 €

#### Pour information, les tarifs journaliers d'hospitalisation étaient au 1<sup>er</sup> janvier 2026 :

- de 1 392,81 € en maternité,
- de 1 244,13 € en médecine,
- de 1 612,46 € en chirurgie,
- de 2 995,77 € pour les spécialités coûteuses : unités de soins intensifs (réanimation néonatale, réanimation adulte).

#### Tarif unique pour une consultation aux urgences :

- Vous n'êtes pas en Affection de Longue Durée (ALD) et vous n'avez pas de mutuelle : le reste à charge est de 19,61 €.

- Vous êtes en Affection de Longue Durée (ALD) et vous n'avez pas de mutuelle : le reste à charge est de 8,49 €.

Les transports sanitaires (VSL, ambulance) se font uniquement sur prescription médicale si votre état le justifie, dans le cas contraire, ils vous seront facturés par la société de transport

**Dans le cas où vous avez une assurance complémentaire ou une mutuelle,** les frais d'hospitalisation et de consultation restants à votre charge peuvent être totalement ou partiellement payés par celle-ci.

**Dans le cas où vous n'avez aucune couverture sociale,** vous devrez régler l'intégralité des frais, forfait journalier compris.



### LES MODALITÉS DE PAIEMENT SONT LES SUIVANTES :

- **Consultations** : le règlement s'effectue le jour même, par chèque, carte bancaire ou espèces, aux guichets des admissions.

- **Hospitalisations** : le reste à charge est à régler le jour de votre sortie, par chèque, carte bancaire ou espèces, aux guichets des admissions.

### Horaires des guichets des admissions

- du lundi au vendredi de 7H00 à 16H30,
- le mercredi de 7H00 à 16H00.

En dehors de ces horaires, vous pouvez vous adresser au bureau des admissions situé aux Urgences, qui est ouvert tous les jours de 7H00 à 21H00.

### -Avis de somme à payer du Trésor Public :

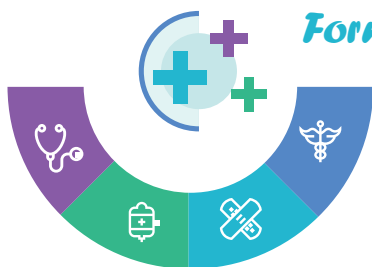
- à réception de l'avis envoyé à votre domicile, le paiement s'effectue par chèque libellé à l'ordre du Trésor Public, en utilisant l'adresse mentionnée sur le talon joint.

- ou depuis le site internet du CHBT :

[www.ch-labasseterre.fr/payez-en-ligne-chbt](http://www.ch-labasseterre.fr/payez-en-ligne-chbt)

- ou en scannant le QR Code ci-dessous.





## Formalités administratives

### Le service social des patients hospitalisés

*Vous êtes hospitalisé et vous avez des difficultés liées ou non aux soins, vous pouvez contacter l'assistant de service social de l'hôpital pendant votre séjour.*

Les assistants de service social vous accueillent, ainsi que vos proches à votre demande, **pour vous accompagner dans vos démarches et vous aider à trouver les solutions les mieux adaptées à votre situation :**

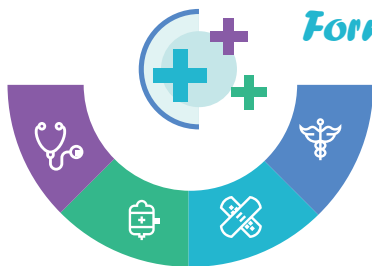
- accès aux soins et aux droits (protection maladie universelle, complémentaire santé solidaire, allocation adulte handicapé, aide médicale d'état, continuité des soins à la sortie de l'hôpital...),
- protection des personnes fragiles (maltraitance, violences conjugales et intra familiales),
- difficultés matérielles (orientation vers les partenaires sociaux...),
- préparation à la sortie d'hospitalisation (l'assistant de service social travaille en étroite collaboration avec les différents organismes et structures situés hors de l'hôpital pour assurer les relais nécessaires suite à une hospitalisation à savoir l'organisation du retour à domicile, l'orientation en structures de soins de suite et de réadaptation / EHPAD / USLD).

#### **POUR PRENDRE CONTACT AVEC L'ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL, ADRESSEZ VOUS**

au secrétariat du Service social situé à proximité du bureau des admissions face au hall d'accueil (dans les locaux de la P.A.S.S).

**La secrétaire accueille du lundi au vendredi de 8H00 à 12H00 et 14H00 à 16H00 sauf le mercredi de 8H00 à 12H00, et est joignable au 0590 41 78 97.**





## Formalités administratives La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (P.A.S.S.)

La P.A.S.S est un dispositif d'orientation relative à la lutte contre l'exclusion. Elle vise à faciliter l'accès des personnes démunies au système hospitalier, aux réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social.

### Le dispositif mis en place au Centre Hospitalier de la Basse Terre comprend :

- un système d'accueil et de repérage par le bureau des admissions,
- des consultations médicales,
- une consultation sociale,
- une consultation psychologique.

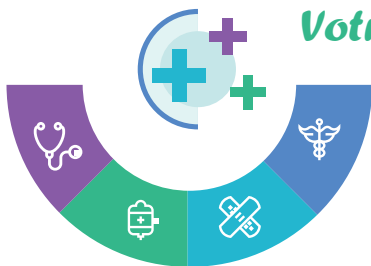
### Les bureaux de la P.A.S.S sont situés face à l'entrée du hall d'accueil de l'hôpital.

**Téléphone : 0590 41 78 97**

Accueil du lundi au vendredi  
de 8H00 à 12H00 et 14H00 à 16H00  
sauf le mercredi de 8H00 à 12H00

Consultations sans rendez-vous.





## Votre séjour - La personne de confiance

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

*Vous pouvez communiquer à l'équipe avant ou pendant votre hospitalisation, l'identité de votre personne de confiance et transmettre vos directives anticipées.*

### EN QUOI LA PERSONNE DE CONFIANCE PEUT M'ÊTRE UTILE ?

La personne de confiance est un proche que vous choisissez pour vous accompagner pendant votre séjour. Elle peut assister aux entretiens médicaux, vous aider à comprendre les informations et soutenir vos décisions. Si vous ne pouvez plus vous exprimer, elle témoigne de vos souhaits auprès de l'équipe soignante.

### QUELLES SONT LES LIMITES D'INTERVENTION DE MA PERSONNE DE CONFIANCE ?

La personne de confiance **ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical** (à moins que vous lui fassiez une procuration en ce sens) Son avis sera pris en compte par l'équipe médicale mais, **en dernier lieu, c'est au médecin qu'il 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.**

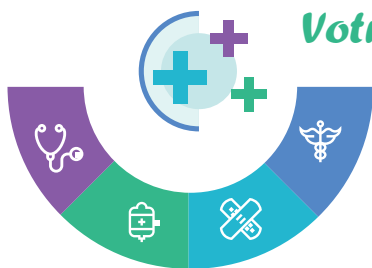
Cette personne peut être un proche (famille, ami...) ou votre médecin traitant... La personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme « personne à prévenir » en cas de nécessité.

### COMMENT DÉSIGNER MA PERSONNE DE CONFIANCE ?

**La désignation doit se faire par écrit.** Vous pouvez **changer d'avis** à tout moment et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre.

Un formulaire de désignation est disponible en annexe.





## Votre séjour - Les directives anticipées

(articles L. 1111-11 et suivants du code de la santé publique)

### À QUOI SERVENT LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Toute personne majeure en état d'exprimer sa volonté libre et éclairée peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état de manifester sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

### À QUOI SERVENT LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Dans le cas où, en fin de vie, vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements alors en cours. Le médecin n'est pas tenu de s'y conformer si d'autres éléments venaient modifier son appréciation. On considère qu'une personne est « en fin de vie » lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

**Il est très important que vos directives anticipées soient insérées ou mentionnées dans votre dossier médical.**

**Vous pouvez remplir le formulaire disponible en annexe.**

### PENDANT COMBIEN DE TEMPS MES DIRECTIVES ANTICIPÉES SONT VALABLES ET SOUS QUELLE FORME ?

Les directives anticipées sont valables sans limitation dans le temps à condition qu'elles aient été établies moins de trois ans avant l'état d'inconscience de la personne.

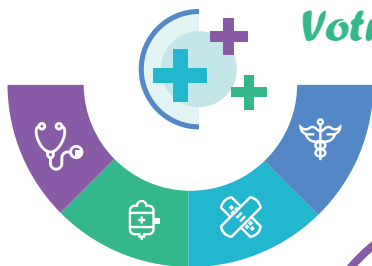
Les directives anticipées sont révocables à tout moment et par tout moyen. Le document doit être écrit et authentifiable. Vous devez écrire vous-même vos directives. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

### QUEL EST LE POIDS DE MES DIRECTIVES ANTICIPÉES DANS LA DÉCISION MÉDICALE ?

Si vous avez rédigé des directives, le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale et si elles sont jugées manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

En l'absence de directives anticipées, le médecin recueillera l'avis de la personne de confiance, ou à défaut de la famille ou des proches.





## Votre séjour - Les services proposés par le CHBT

### CHAMBRE INDIVIDUELLE

À votre demande vous pouvez, dans la mesure des places disponibles, être hébergé en chambre individuelle. Le prix de la journée est de 45,63 €. Cette prestation peut être remboursée par votre mutuelle.

**Merci de vous adresser à l'équipe soignante.**

### ASSOCIATIONS

De nombreuses associations travaillent dans l'intérêt des patients et des usagers, apportant soutien, écoute, information et divertissement aux patients et à leurs proches. Retrouvez la liste exhaustive des associations agréées sur notre site internet, rubrique « Permanence des usagers et des associations » :

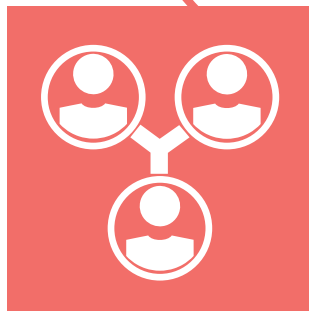
[www.ch-labasseterre.fr](http://www.ch-labasseterre.fr)



### ACCOMPAGNANT

Dans la mesure du possible et avec l'accord du service, vous pouvez vous faire accompagner par une personne de votre choix. Cette prestation est parfois remboursée par votre mutuelle. Elle est possible dans plusieurs cas : en pédiatrie pour les parents de nourrissons et d'enfants en bas âge et dans les autres services dans des cas particuliers à l'appréciation des responsables médicaux.

Le prix des prestations alimentaires délivrées aux personnes accompagnant un patient est de 11€ pour le petit-déjeuner et de 3€ pour le déjeuner et pour le dîner. Merci de vous renseigner auprès du cadre de santé.



### ACCÈS WIFI GRATUIT

Le CHBT met à votre disposition un **réseau Wifi gratuit**. Scannez le QR Code ci-dessous pour savoir comment vous y connecter.

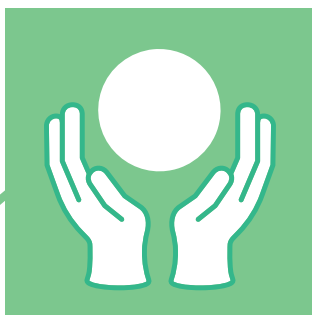


## TÉLÉPHONE

Les téléphones mobiles présents dans l'enceinte de l'établissement doivent être maintenus en position silence pour ne pas nuire au bien être des patients.

Par ailleurs, en raison de risques de perturbation des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques, votre téléphone doit être éteint lors de vos visites au sein des plateaux techniques (cardiologie, réanimation,...).

Vous pouvez être joint par vos proches via le standard du CHBT au **0590 80 54 54** en demandant à être mis en relation avec le service d'hospitalisation souhaité.



## CULTES

### **Culte catholique :**

Messe tous les mercredis à 17H00 au restaurant du personnel.

**Toute personne d'une autre confession, peut, si elle le souhaite, solliciter la venue d'un représentant de son culte.**

Pour plus d'informations, rapprochez vous du cadre du service.



## MÉDICAMENTS

### **À DISPENSATION HOSPITALIÈRE**

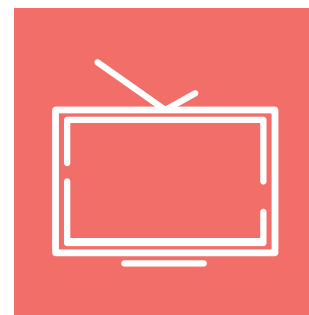
Certains médicaments ne sont délivrés qu'en pharmacie hospitalière.

**La pharmacie du CHBT est ouverte du lundi au vendredi de 8H00 à 17h30.**

Téléphone intérieur : Poste 5568

**Téléphone extérieur : 0590 80 54 54**

Merci de vous munir du bon de circulation remis par le Bureau des admissions et de votre ordonnance avant de vous y présenter.

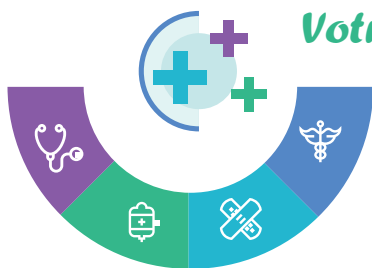


## TÉLÉVISION

Les chambres sont équipées de postes de télévision qui peuvent être loués auprès de la société Locatel.

Ce prestataire est joignable de 8H00 à 15H00 au **0690. 30. 75. 56.**

Les locations peuvent aussi se faire directement sur le site <https://tvloc.fr/> et ce 24H/24, 7J/7.



## Votre séjour - Vos interlocuteurs

*Vous voici installé dans votre chambre.  
Votre santé et votre confort vont être confiés  
à une équipe dévouée et compétente.*

### L'ÉQUIPE MÉDICALE

**Les médecins** du service vous accueillent et organise la coordination et la continuité de votre prise en charge avec ses collaborateurs.

**L'interne** est un médecin en formation. Il a déjà effectué 6 ans d'études de médecine. Il vous examine chaque jour pendant la visite et chaque fois que votre état de santé le nécessite.

**Les sages-femmes** pratiquent les actes nécessaires au diagnostic et à la surveillance de la grossesse normale. Elles assurent également la surveillance et la pratique de l'accouchement et des soins post-nataux de la mère et de l'enfant en bonne santé.

### L'ÉQUIPE SOIGNANTE ET NON MÉDICALE

**Le Cadre de Santé** anime l'équipe et coordonne les moyens d'un service en veillant à l'efficacité et à la qualité des prestations. Il est votre interlocuteur privilégié.

**Les infirmier(e)s** dispensent les soins et les traitements prescrits par le médecin. Les infirmiers exercent aussi une surveillance constante et peuvent vous donner des conseils relatifs à votre santé.

**Les aides-soignant(e)s** accompagnent les infirmier(e)s lors des soins. Ils répondent à vos besoins essentiels : repas, toilette, confort et prennent soin de votre environnement proche.

**Les agents de services hospitaliers** s'occupent de l'hygiène des locaux et contribuent à votre confort.

**Les manipulateurs en électroradiologie médicale et les techniciens de laboratoire** participent directement à l'élaboration du diagnostic en réalisant les examens prescrits par l'équipe médicale.

**Les diététiciens, les masseurs kinésithérapeutes et les autres professionnels de rééducation** peuvent intervenir sur prescription médicale.

**Les psychologues** interviennent, sur prescription médicale, pour vous aider dans l'approche de votre maladie ou des difficultés qu'elle engendre.

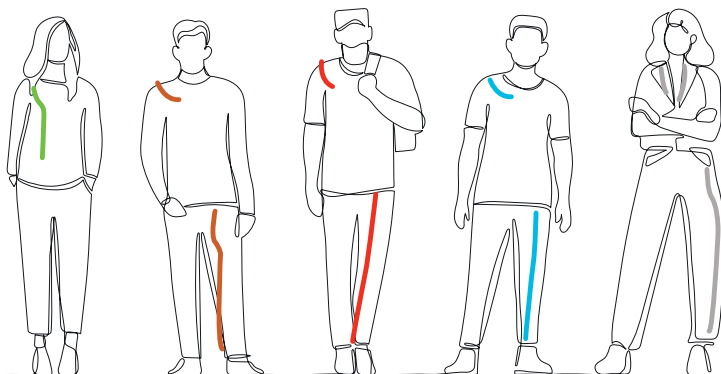
**Les assistantes sociales** aident les personnes hospitalisées et/ou leur famille dans les difficultés liées à l'hospitalisation. Elles préparent la sortie de l'établissement dans les conditions les plus favorables.

## PRISE EN CHARGE SPÉCIFIQUE : LES ÉQUIPES MOBILES

**L'équipe Mobile de Gériatrie** contribue à améliorer la prise en charge globale des patients âgés de plus de 75 ans accueillis au CHBT. L'Équipe Mobile de Gériatrie peut intervenir dans tous les services d'hospitalisation à la demande de l'équipe. Des consultations externes sont également organisées.

**L'équipe Mobile de Soins Palliatifs** a pour but de faciliter la mise en place de la démarche palliative et d'accompagnement dans les services d'hospitalisation et prend en charge les patients de tout âge, du nourrisson à la personne âgée, atteints d'une maladie grave, évolutive, mettant en jeu le pronostic vital, en phase avancée ou terminale. Elle se déplace à la demande des équipes soignantes dans les différents services et parfois à domicile. Elle assure également des conseils téléphoniques.

**Vous pouvez identifier les agents de l'établissement (noms et fonctions) sur leurs tenues ou leurs badges.**



**MÉDECIN**

BLOUSE

**PERSONNEL  
ADMINISTRATIF**

BLOUSE

**AIDE-  
SOIGNANT(E)**

TUNIQUE  
ET PANTALON

**INFIRMIER(E)**

TUNIQUE  
ET PANTALON

**DIÉTÉTIEN(NE)  
KINÉSITHÉRAPEUTE**

TUNIQUE  
ET PANTALON

**MÉDECIN  
URGENTISTE**

TUNIQUE  
ET PANTALON

**SAGE-FEMME**

TUNIQUE  
ET PANTALON

**PERSONNEL  
PHARMACIE**

TUNIQUE  
ET PANTALON

**AMBULANCIER(E)**

TUNIQUE  
ET PANTALON

**PERSONNEL  
LABORATOIRE  
OU RADIOLOGIE**

TUNIQUE  
ET PANTALON

**CADRE  
DE SANTÉ**

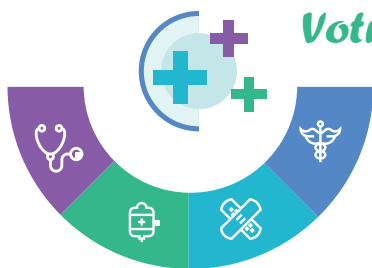
TUNIQUE  
ET PANTALON

**AGENT  
DE SERVICE  
HOSPITALIER**

TUNIQUE  
ET PANTALON

**SECRÉTAIRE**

TUNIQUE



## Votre séjour - Les règles de vie à l'hôpital

*La vie dans une collectivité vous donne des droits mais vous oblige aussi au respect de certaines règles pour le bien de tous.*

**La charte de la personne hospitalisée disponible sur les pages suivantes pose des principes applicables à l'ensemble du territoire. Au sein du CHBT, certaines règles sont néanmoins à rappeler.**

### LES VISITES

Vos parents et amis sont les bienvenus, leur présence à vos côtés est un réconfort. Néanmoins, des horaires de visites sont définis : **13H00 à 19H00 tous les jours.**

Veuillez à ce que ces horaires soient **respectés**, pour éviter que les soins ne soient perturbés. Dans l'intérêt des patients, l'accès aux chambres est limité à **deux visiteurs maximum** en même temps et déconseillé aux enfants (âge selon les services).

En dehors des visites personnelles (famille, amis) et des notaires, les autres visiteurs éventuels doivent demander l'accord de la Direction pour accéder au service. Dans tous les cas, **vous pouvez demander au cadre de santé d'interdire l'accès à votre chevet à des personnes que vous désignez.**

**Les services de pédiatrie, de réanimation et d'USiC ont un régime particulier :**

- **Pédiatrie** : la présence des parents est organisée **24 heures sur 24**, sauf avis contraire du médecin.

Les visites sont également autorisées de **7H00 à 19H00** tous les jours, avec l'accord du représentant légal de l'enfant. Les visiteurs doivent quitter la chambre pendant les soins et lors de l'entretien quotidien de celle-ci.

- **Réanimation** : les visites sont autorisées **de 13H00 à 14H00 et de 17H00 à 18H00.**

- **USiC** : les visites sont admises **de 15H00 à 19H00.**

Dans certains cas (patients en fin de vie), les modalités de visite peuvent être particulières. Les visiteurs doivent consulter le médecin pour avoir l'autorisation de venir en dehors des horaires de visite. Les familles peuvent se rapprocher de l'équipe soignante pour prendre rendez-vous avec le médecin.

### LES REPAS DES PATIENTS

À titre indicatif, les horaires de repas sont les suivants :

- **petit-déjeuner** : 8H00

- **déjeuner** : 12H30

- **dîner** : 18H00





### RESTAURATION DES USAGERS : DENRÉES RAMENÉES PAR LES PARENTS DE PATIENTS

L'établissement dégage toute responsabilité en cas d'infection alimentaire isolée chez un patient hospitalisé qui a consommé des aliments ramenés par la famille.

Seules les toxi-infections alimentaires causées par les repas servis par l'établissement donneront lieu à des investigations.

### LE COMPORTEMENT DES USAGERS ET VISITEURS

Les usagers ne doivent pas troubler le repos des malades, ni gêner le fonctionnement des services. Ils sont invités par le personnel soignant à se retirer des chambres lors des soins ou toilettes.

Ni les visiteurs, ni les patients ne peuvent introduire des boissons alcoolisées, tabac ou tous autres produits illicites dans l'établissement.



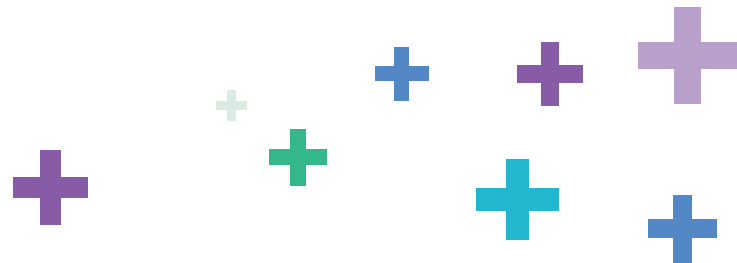
Les visiteurs doivent avoir une tenue correcte, respecter les règles d'hygiène élémentaires et ponc-

tuelles (crise sanitaire) et éviter tout bruit intempestif (appareils sonores interdits). Tout professionnel, visiteur ou intervenant extérieur présentant des signes d'infection respiratoire ou ORL (toux, fièvre, nez qui coule, gêne respiratoire...) doit porter en continu un masque médical (dit « masque chirurgical ») au sein de l'établissement.

Par mesure d'hygiène et de sécurité, et selon les termes du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte du centre hospitalier.

### LA CIRCULATION DES PATIENTS

Avec l'accord du personnel soignant, vous pouvez vous déplacer durant la journée, hors du service, en le signalant. La nuit en revanche, il vous est demandé d'éviter tout déplacement pour des raisons de sécurité.



# Usagers, vos c

## Charte de la personne hosp

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90  
des personnes hospitalisées et comportant une charte c



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.



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.



**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.



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.



**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.



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.

# droits hospitalisée

du 2 mars 2006 relative aux droits  
de la personne hospitalisée



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.



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



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.



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.

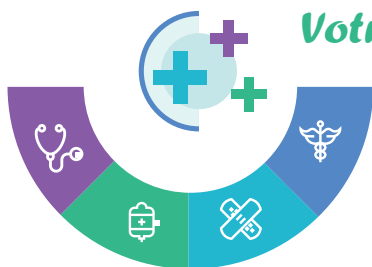


La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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



## *Votre séjour - La prise en charge de la douleur, contrat d'engagement*

*Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.*



*Votre douleur, parlons-en*

Le CHBT est doté d'un « Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) » qui est chargé de coordonner les différentes actions prévues pour le soulagement de la douleur (mise en place de protocole, formation des équipes...).

**La douleur n'existe pas sans raison, elle ne doit pas être une fatalité ! Ne la laisser pas s'installer, parlez-en !**

Le médecin et l'équipe soignante l'évalueront, en chercheront les causes, et vous proposeront des moyens pour la soulager de façon optimale.

### **RECONNAÎTRE**

La douleur peut être différenciée en fonction de sa durée :

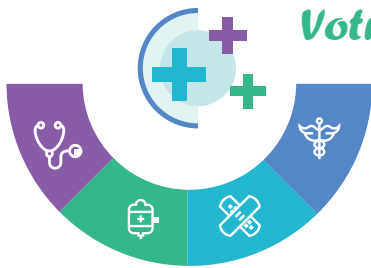
- douleur aiguë (post-chirurgie, traumatisme...) : elle est limitée dans le temps, c'est un signal d'alarme

dont la cause doit être recherchée. Elle peut être spontanée ou provoquée par certains soins (pansement, pose de sonde, perfusion...), auquel cas elle peut être prévenue. Une prise en charge inadaptées peut la rendre chronique, - douleur chronique (migraine, lombalgie...) : douleur persistante s'installant dans la durée, elle est considérée comme une pathologie en soi et peut avoir des impacts sur la qualité de vie.

### **ÉVALUER**

Nous allons évaluer de manière répétée l'intensité de votre douleur afin de pouvoir utiliser les moyens thérapeutiques les mieux adaptés à **votre** situation et évaluer leur efficacité.





## Votre séjour - La prise en charge de la douleur, contrat d'engagement

### Article L. 1110-5 du code de la santé publique :

« ... 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 ... »



L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur à l'aide de plusieurs échelles qui sont à notre disposition, vous utiliserez celle qui **vous** convient. La traçabilité de l'évolution de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

### PRÉVENIR ET SOULAGER

Pour prévenir votre douleur, nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Pour soulager la douleur, il existe plusieurs traitements :

- médicamenteux : paracétamol, anti-inflammatoires, morphine...
- non-médicamenteux : kinésithérapie, application de froid, corset, relaxation, acupuncture...



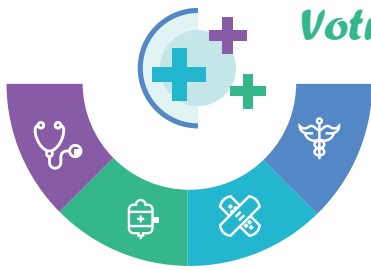
### LES VIOLENCES CONJUGALES ET INTRAFAMILIALES

Si vous êtes victime de violences, physiques et/ou psychologiques ou que votre proche hospitalisé ou suivi en consultation est dans une situation à risque, partagez-le avec l'équipe. Vous pouvez compter sur le CHBT pour l'écoute, les soins et l'accompagnement nécessaires.

### NUMÉROS D'URGENCES

(gratuits, anonymes et joignables 24H/24)

**Femmes victimes de violence : 39 19**  
**Allô Enfant en Danger : 119**



## Votre séjour - La lutte contre les infections nosocomiales

*Les infections nosocomiales sont des infections contractées au cours d'une hospitalisation. La prévention de ces infections est une préoccupation constante de l'ensemble des personnes travaillant à l'hôpital.*

Le Comité de Lutte Contre les Infections nosocomiales (CLIN) et l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH), développent et coordonnent les actions visant à empêcher la survenue de telles infections. Le personnel hospitalier n'est cependant pas le seul responsable de ce risque : vous êtes également un acteur privilégié pour le prévenir.

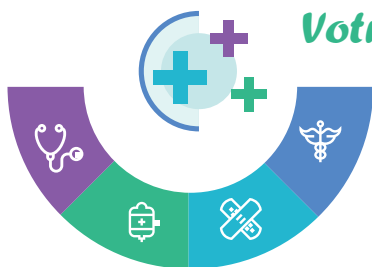
**Patients, visiteurs adultes et enfants : vous êtes tous concernés ! L'hygiène de vos mains participe à limiter la transmission des germes : apprenez à utiliser les produits mis à votre disposition en posant des questions aux équipes soignantes** sur les solutions hydro alcooliques.

Désinfectez-vous les mains avant de prendre vos repas, après chaque passage aux toilettes, au retour dans votre chambre après un examen médical, une consultation, une promenade, après vous être mouché, avant et après vous être occupé de votre enfant malade.

**Si votre famille, vos amis ou vos connaissances vous rendent visite demandez-leur de :**

- se désinfecter les mains à leur arrivée et à leur départ,
- ne pas s'asseoir sur votre lit et de ne pas utiliser vos sanitaires.





## Votre séjour - La qualité au CHBT



### LA POLITIQUE QUALITÉ

Le Centre Hospitalier de la Basse-Terre s'est engagé, depuis plusieurs années déjà, dans **une politique de qualité et de sécurité des soins centrée sur la prise en charge du patient.**

**Cette politique se traduit par des mesures concrètes** tendant à améliorer les pratiques professionnelles et à s'assurer de la satisfaction des patients.

Le service qualité a pour mission de mettre en œuvre ces mesures, au travers notamment d'un programme annuel d'amélioration de la qualité. Il assure l'accompagnement des professionnels de l'établissement dans les projets qualité et démarches de sécurité des soins. Par ailleurs, **le CHBT**

**suit un certain nombre d'indicateurs permettant de mesurer la qualité de la prise en charge.**

Les résultats sont disponibles sur le site : [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

### LA CERTIFICATION

La certification est un moment fort de l'évaluation de nos organisations et de nos fonctionnements et pratiques professionnelles. Cette procédure est obligatoirement mise en œuvre pour tous les établissements de santé. Elle vise à assurer l'amélioration continue de :

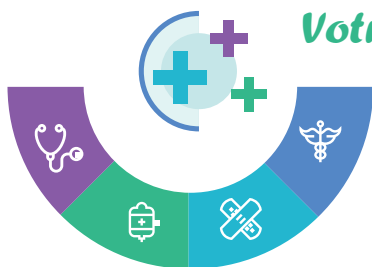
- la qualité de la prise en charge des patients (règles de bonnes pratiques cliniques, satisfaction des patient...),
- la sécurité des soins.



**Certification HAS version 2023 : 94,11%**

**Cette certification est le reflet de l'engagement collectif des équipes du CHBT dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins dispensés aux patients.**

**Les rapports de notre hôpital sont disponibles sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)**



## Votre séjour - Les risques ionisants

*La radioactivité est un phénomène naturel lié à l'instabilité de certains atomes qui composent la matière.*

L'exposition à ces rayonnements peut être interne (ingestion, inhalation de substances radioactives, passage percutané) et/ou externe (source à distance ou au contact). La radioprotection consiste à évaluer les risques liés à l'exposition aux rayonnements ionisants et, si nécessaire, à mettre en œuvre des mesures de protection et de prévention destinées à réduire ces risques.

Tout accident ou incident doit être signalé à la division territorialement compétente de l'ASNR (coordonnées disponibles sur <https://www.asnr.fr/>) et déclaré selon les modalités décrites dans le guide de l'ASN n° 11 relatif à la déclaration des événements significatifs dans le domaine de la radioprotection.



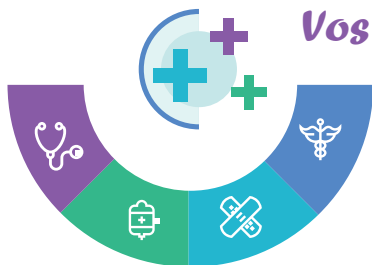
**Pour sauver  
des vies,  
rappelez  
à vos proches  
que vous êtes  
donneur  
d'organes.**



**Don d'organes:**  
tous donateurs,  
tous receveurs.

[dondorganes.fr](http://dondorganes.fr)





## Vos droits - La commission des usagers et la permanence des représentants des usagers et des associations

### La commission des usagers (CDU) : une instance de représentation des usagers

**La CDU permet de faire le lien entre vous et l'établissement.** Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que votre prise en charge. Elle doit en outre veiller au respect de vos droits. Dans le cadre de ses missions, elle peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamations.



#### POUR PRENDRE CONTACT AVEC LE SERVICE

Direction Générale du Centre Hospitalier de la Basse-Terre

**Service relations avec les usagers** – avenue Gaston Feuillard – 97100 Basse-Terre

Téléphone : **0590 41 77 79** – Mail : [usagers@ch-labasseterre.fr](mailto:usagers@ch-labasseterre.fr)

#### MEMBRES DE LA CDU / CHBT

**Mme Virginie GOMEZ**, Directrice de l'établissement  
**Dr Didier MATTERA**, Président de la Commission Médicale  
**M. Christian COPAVER**, Président de la CDU ; Représentant des usagers titulaire  
**Mme Raymonde BERNARD**, Représentante des usagers titulaire  
**M. Alain BALTIDE**, Représentant des usagers suppléant  
**Mme Marguerite FIRPION**, Représentante des usagers suppléante  
**Mme Natacha ABELLI**, Vice-Présidente de la CDU ; Médiateur non médecin

**Dr Stéphane PELCZAR**, Médiateur médecin  
**Dr Nicolas BAILLET**, Suppléant  
**Mme Maëva COUTE-VIERSAC**, Représentante Commission des Soins Infirmiers (C.S.I.R.M.T)  
**Mme Aurélie DUHAMEL**, Suppléante  
**Mme Suzanne TORBAL**, Représentante du Conseil de Surveillance  
**M. Jocelyn MIRRE**, Suppléant  
**M. Marcel ABIDOS**, Représentant FSAS – CGTG  
**Dr Salif RUART**, Coordonnateur de la gestion des risques  
**Mme Michaëlla VAITILINGON**, Coordinatrice qualité et gestion des risques Relation avec les usagers

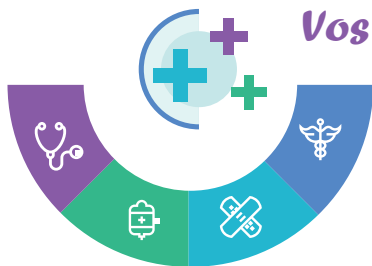
### La permanence des représentants des usagers et des associations : un espace d'accès libre et gratuit, un lieu d'échange et d'information

Du lundi au vendredi – 8H00 à 12H00 et 14H00 à 17H00

À proximité du restaurant du personnel – Bâtiment E niveau 1

Téléphone : **0590 41 77 79** – Mail : [usagers@ch-labasseterre.fr](mailto:usagers@ch-labasseterre.fr)

Rendez-vous sur internet afin de consulter le planning de la permanence à jour : [www.ch-labasseterre.fr](http://www.ch-labasseterre.fr)



## Vos droits - L'accès aux informations médicales

### Accès au dossier médical

Loi du 4 mars 2002 et décret du 29 avril 2002

**Le dossier médical consigne l'ensemble des informations relatives au traitement et aux soins qui vous ont été délivrés. Si vous le souhaitez et conformément à la réglementation, vous pouvez avoir accès aux informations contenues dans celui-ci.**

#### À QUI DEVEZ-VOUS ADRESSER CETTE DEMANDE ?

Votre demande doit être formulée par écrit et adressée à la : Direction Générale du Centre Hospitalier de la Basse-Terre - Service relations avec les usagers - avenue Gaston Feuillard - 97100 Basse-Terre  
usagers@ch-labasseterre.fr

#### QUELLES SONT LES INFORMATIONS À FOURNIR LORS DE LA FORMULATION DE LA DEMANDE ?

La formulation de la demande (qui peut s'exprimer sur papier libre ou sur le formulaire en annexe) doit être accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité et comporter :

- votre adresse,
- la date de votre hospitalisation,
- les documents souhaités,
- le service dans lequel vous avez été hospitalisé,
- les modalités quant aux choix de communication du document.

Pour vous aider dans cette démarche, nous mettons à votre disposition une fiche intitulée « formulaire de demande d'accès au dossier patient » à la fin de ce livret.

#### MODALITÉS DE DÉLIVRANCE DE VOTRE DOSSIER MÉDICAL

##### Deux modalités sont prévues :

- la consultation gratuite sur place avec possibilité de remise de copies de documents.
- l'envoi d'une copie du dossier, par voie postale avec accusé de réception.

#### FRAIS D'ENVOI DE VOTRE DOSSIER

Si vous choisissez l'envoi par voie postale, les frais d'envoi en recommandé avec avis de réception sont au tarif de la poste et sont à votre charge.

Les frais de reproduction sont :

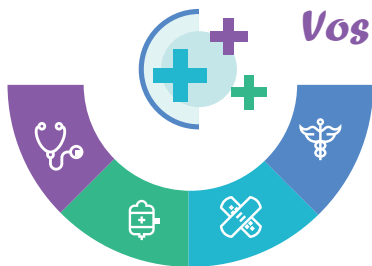
- format A4 : recto 0.21€ / recto-verso 0.42 €
- format A3 : recto 0.22€ / recto-verso 0.44 €

#### DÉLAI DE MISE À DISPOSITION DE VOTRE DOSSIER

Dans la mesure où votre demande est complète et conforme à la législation en vigueur, l'établissement dispose d'un délai de 8 jours pour vous communiquer les documents demandés. Ce délai est porté à 2 mois lorsque les informations datent de plus de 5 ans.

**Pour plus d'information sur Mon espace Santé, Cf. annexe page 53**

MON  
ESPACE  
SANTÉ



## Vos droits - La protection de vos données personnelles

*Le Centre Hospitalier de la Basse-Terre s'engage au quotidien pour assurer la protection de vos données personnelles et garantir leur confidentialité, en conformité avec la loi Informatique et Libertés du 6/1/1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), en vigueur depuis le 25 mai 2018.*

Sur la base légale de l'exécution de nos missions d'intérêt public et obligations réglementaires, le Centre Hospitalier de la Basse-Terre est amené à collecter, lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, des informations administratives, sociales et médicales vous concernant. Ces données sont traitées dans notre système d'information, dans le but principal de faciliter votre prise en charge, maintenir à jour votre dossier médical, et aussi organiser votre parcours de soins.

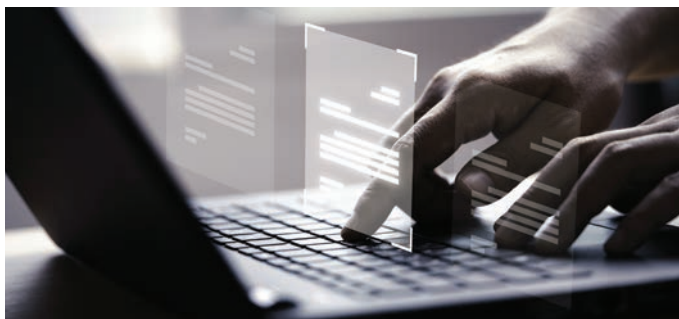
### QUELS SONT LES DESTINATAIRES DE CES INFORMATIONS ?

Vos données sont réservées aux professionnels de

santé de l'établissement, soumis au secret professionnel et participant à votre prise en charge, dans la limite des catégories de données qui leur sont nécessaires.

Ces mêmes informations pourront être confiées à d'autres professionnels de santé ne faisant pas partie de l'équipe de soins qui vous prend en charge, dans la mesure où vous en aurez été averti(e) et que vous ne vous y serez pas opposé(e). Elles pourront également être transmises à des organismes publics (Trésor Public, Agence Régionale de Santé, organismes d'assurance maladie et complémentaire, ...), mais aussi à des organismes extérieurs sous-traitants, dans la limite de ce qui est permis par la réglementation.

Pour les travaux de recherche, le Centre Hospitalier de la Basse-Terre respecte les lois et règlements spécifiques en vigueur et vous délivrera une information ou recueillera explicitement votre consentement.



## QUELLE EST LA DURÉE DE CONSERVATION DE VOTRE DOSSIER MÉDICAL ?

Le Centre Hospitalier de la Basse-Terre a la charge de la conservation et gestion de votre dossier médical. Ce dernier est conservé pendant une période de vingt ans à compter de la date de votre dernier passage, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit.

## QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT LES EXERCER ?

Conformément au RGPD, vous disposez de droits sur l'ensemble des données vous concernant que vous pouvez exercer à tout moment. Il s'agit des droits à l'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la portabilité, d'effacement et de limitation.

Votre demande d'exercice des droits peut s'exprimer en vous adressant par courrier, au service des relations avec les usagers du CHBT, ou par mail à l'adresse suivante [usagers@ch-labasseterre.fr](mailto:usagers@ch-labasseterre.fr)

En cas de difficulté dans l'exercice de vos droits ou pour toute question relative à vos données personnelles, vous pouvez saisir le Délégué à la Protection des Données (DPO) [dpo@ch-labasseterre.fr](mailto:dpo@ch-labasseterre.fr)

Enfin, si vous l'estimez nécessaire, vous pouvez adresser une réclamation auprès de l'autorité de contrôle pour la protection des données, à savoir la Commission Nationale Informatique et Libertés – CNIL [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)



## LA RECHERCHE MÉDICALE

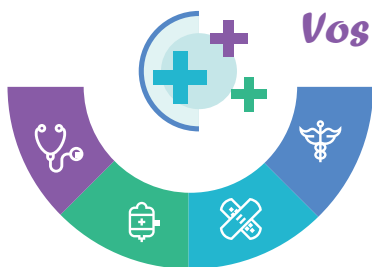
La recherche médicale a pour but d'améliorer les connaissances médicales et scientifiques ainsi que les pratiques des professionnels de santé au profit des patients. La recherche est donc nécessaire au progrès médical et à l'amélioration de la prise en charge des patients.

Les recherches effectuées à partir des données recueillies dans votre dossier médical au cours du soin sont dénommées « recherches n'impliquant pas la personne humaine ». Elles n'impliquent aucune intervention ni participation de la personne. Votre suivi par l'équipe soignante au sein de votre service ne sera pas modifié. Ces études s'effectuent à partir de données recueillies dans le cadre du suivi habituel de votre maladie et ne modifient en rien les soins qui vous seront prodigués. Tout en garantissant votre anonymat, certaines de vos données de santé pourront faire l'objet de communications scientifiques (registres nationaux...).

La loi protège strictement les patients qui participent aux expérimentations. Vous êtes entièrement libre de refuser ou d'accepter, et même de stopper votre participation au milieu du programme si vous changez d'avis.

Pour en savoir plus, reportez-vous à la politique générale de protection des données personnelles sur le site internet de l'établissement, actualisée selon l'évolution de la réglementation.





## Vos droits - Faire connaître votre avis

*Vous pouvez nous transmettre vos remerciements ou nous faire part de votre mécontentement concernant votre prise en charge, oralement ou par écrit.*



### LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

**La qualité de votre séjour est notre souci constant.**

Vous pouvez l'améliorer en répondant au questionnaire joint à ce livret.

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre. Que vous soyez satisfait ou non, il est donc très important que nous le sachions. Aidez-nous à progresser !

### Votre participation est essentielle !

Merci de déposer votre questionnaire dans la boîte aux lettres à proximité du bureau des admissions de l'entrée principale. Vous pouvez également l'envoyer par la poste au service qualité du Centre Hospitalier de la Basse-Terre à l'adresse :

**Direction Générale du Centre Hospitalier  
de la Basse-Terre**

**Service relations avec les usagers  
avenue Gaston Feuillard**

**97100 Basse-Terre**

ou par mail à : [usagers@ch-labasseterre.fr](mailto:usagers@ch-labasseterre.fr)

### E-SATIS

**Le questionnaire national  
de satisfaction.**

Donnez votre avis grâce à l'outil E-Satis.

### Comment faire ?

Renseignez votre adresse mail lors de votre admission et vous recevrez le formulaire à remplir à votre départ.



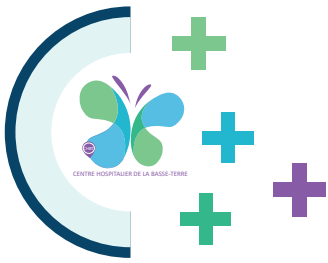
### SIGNALER UN ÉVÉNEMENT SANITAIRE INDÉSIRABLE

Vous pouvez directement signaler un événement sanitaire indésirable sur le site du Ministère du travail, de la santé, des solidarités et des familles en

vous rendant sur le site internet  
<https://signalement.social-sante.gouv.fr/>  
ou en scannant le QR Code ci-contre.







## **Annexe**

# *Check-list de mon entrée et de ma sortie*

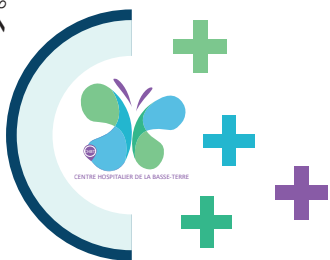
### **LORS DE MON ADMISSION**

- J'ai ma carte d'identité.
  - J'ai ma carte vitale et ma carte de mutuelle.
  - J'ai vérifié mon identité sur les étiquettes et sur mon bracelet.
  - J'ai désigné ma personne de confiance.
  - J'ai rédigé mes directives anticipées.
  - J'amène les résultats des examens demandés par le médecin.
  - J'amène mes traitements en cours et les ordonnances s'y afférant.
  - J'évite de venir avec des objets de valeur ou je les dépose au coffre.
  - J'ai lu les documents d'information remis par mon médecin.
- 
- 

### **LORS DE MA SORTIE**

- Je remplis mon questionnaire de satisfaction.
  - J'ai ma lettre de sortie signée par le médecin et mon ordonnance.
  - J'ai bien compris les médicaments que je vais devoir prendre.
  - Je récupère mes traitements personnels et mes résultats d'examens.
  - J'ai organisé mon transport avec mes proches.
  - Je récupère tous mes effets personnels dans ma chambre.
  - Je récupère les valeurs déposées au coffre.
- 
- 

***Nous sommes à votre disposition pour vous aider dans vos démarches.***



## Annexe - Mes directives anticipées

Il vous est conseillé de conserver un exemplaire de ce document et d'en confier un à votre personne de confiance.

Je soussigné(e) (nom, prénoms) .....

Né(e) le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ à .....

Demeurant .....

Énonce ci-dessous mes directives anticipées dans le cas où je ne serais plus en mesure d'exprimer ma volonté : .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Fait à ..... le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Signature du patient

### Je décide d'annuler ce document.

Fait à ..... le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Signature du patient

Lorsque le patient est dans l'impossibilité de rédiger lui-même ses directives anticipées, il peut demander à 2 témoins d'attester que le document est l'expression de sa volonté libre et éclairée.

#### 1<sup>ER</sup> TÉMOIN

NOM, Prénoms .....

Qualité .....

Date \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Signature

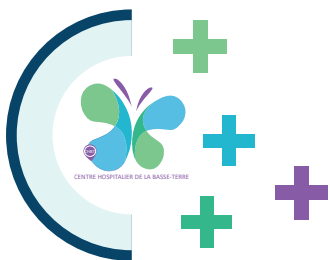
#### 2<sup>E</sup> TÉMOIN

NOM, Prénoms .....

Qualité .....

Date \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Signature



## Annexe - Désignation d'une personne de confiance

Il vous est conseillé de conserver un exemplaire de ce document et d'en confier un à votre personne de confiance.

Je soussigné(e) (nom, prénoms) .....

Né(e) le \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ à .....

Demeurant .....

Hospitalisé(e) au sein du CHBT dans le service de : .....

### Déclare désigner une personne de confiance :

- OUI** (merci de compléter les coordonnées ci-dessous et signer le formulaire)
- NON** (merci de signer le formulaire)

### Nom et coordonnées de ma personne de confiance :

Mme, M. (nom, prénoms) .....

Adresse .....

Téléphone / Mail .....

Lien avec le patient (parent, proche, médecin traitant, autres) .....

**Je l'autorise à m'accompagner dans mes démarches et à assister aux entretiens médicaux.**

**Au cas où je serais hors d'état d'exprimer ma volonté, j'ai bien noté que le médecin responsable pourra demander l'avis de cette personne après lui avoir donné l'information médicale nécessaire.**

### Cette désignation est valable :

- pour la durée de mon hospitalisation       pour la durée de mon hospitalisation et ultérieurement.

**Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer :**  **OUI**       **NON**

**Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :**  **OUI**       **NON**

Date : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
Signature du patient

Date : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
Signature de la personne de confiance

**Je décide de révoquer la personne de confiance ci-dessus nommée.**

Date : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Signature du patient



## Annexe - Questionnaire de sortie

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Afin d'améliorer nos prestations, nous souhaitons évaluer la qualité de nos services. Pour cela, la direction du CHBT vous invite à donner votre avis sur votre séjour. Alors, prenez donc quelques minutes pour répondre à ce questionnaire. Votre opinion nous est précieuse. Chaque élément de vos réponses sera soigneusement exploité.

Les remarques que vous formulerez resteront strictement anonymes et confidentielles.

Le personnel, les médecins et la direction du Centre Hospitalier de la Basse Terre vous remercient pour votre confiance.

A - très satisfait

B - satisfait

C - peu satisfait

D - mécontent

Pour chaque question, cochez la case qui correspond à votre niveau de satisfaction.

Répondez uniquement aux questions qui vous concernent.

Unité d'hospitalisation : ..... Date d'hospitalisation : ..... / ..... / .....

### Accueil

#### Amabilité- Qualité de l'information donnée

- Accueil téléphonique
- Aux bureaux des admissions
- Aux urgences (si vous êtes entré(e)s par les urgences)
- Dans les unités d'hospitalisation
- Aux consultations externes

A	B	C	D
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Remarques



## Accueil - suite

### Délais d'attente

- Au bureau des admissions
- Aux urgences (si vous êtes entré(e)s par les urgences)
- À l'hospitalisation programmée
- Aux consultations externes

A	B	C	D
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Remarques

---

### Divers

- Facilités d'accès
- Signalisation à l'intérieur de l'hôpital

A	B	C	D
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Remarques

---

### L'équipe soignante

- Amabilité et gentillesse
- Écoute et disponibilité
- Respect de l'intimité
- Identification du personnel (badge, nom sur blouses,...)

A	B	C	D
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Remarques

---

### L'équipe médicale

- Amabilité et gentillesse
- Écoute et disponibilité
- Respect de l'intimité
- Identification du personnel (badge, nom sur blouses,...)

A	B	C	D
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Remarques

---

### Lutte contre la douleur

- Avez-vous reçu à votre arrivée une information sur la prise en charge de la douleur ?
- Avez-vous été confronté à la douleur pendant votre hospitalisation ?
- Si oui, l'avez-vous signalé ?
- Si oui, avez-vous été prise en charge ?
- Si oui, avez-vous été soulagé(e) ?

<input type="checkbox"/>	<b>OUI</b>	<input type="checkbox"/>	<b>NON</b>
<input type="checkbox"/>	<b>OUI</b>	<input type="checkbox"/>	<b>NON</b>
<input type="checkbox"/>	<b>OUI</b>	<input type="checkbox"/>	<b>NON</b>
<input type="checkbox"/>	<b>OUI</b>	<input type="checkbox"/>	<b>NON</b>
<input type="checkbox"/>	<b>OUI</b>	<input type="checkbox"/>	<b>NON</b>

### Remarques

---



## Informations

### Information communiquée sur les conditions de votre séjour

- Vous a-t-on remis un livret d'accueil ?
- Si oui, êtes vous satisfait(e) de son contenu ?

<input type="checkbox"/>	<b>OUI</b>	<input type="checkbox"/>	<b>NON</b>
<input type="checkbox"/>	<b>OUI</b>	<input type="checkbox"/>	<b>NON</b>

Quelles informations vous a-t-il manqué ?

### Informations médicales

- Sur votre état de santé, votre maladie
- Sur vos soins et interventions proposés
- Sur votre traitement
- Sur les examens
- Sur votre sortie (traitement, consignes,...)
- Explications claires, compréhensibles, suffisantes

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques

## Prestation hôtelières

### Repas

- Qualité
- Quantité
- Température
- Horaire
- Variété de menus

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques

### Chambre et autres espaces (salle d'attente, terrasse,...)

- Propreté
- Propreté des sanitaires
- Confort, équipements
- Niveau sonore

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques

### Autres prestations hôtelières

- Télévision
- Téléphone
- Horaires de visites

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Remarques



## Appréciations générales de votre séjour

- Globalement, vous avez plutôt été
- Recommanderiez-vous le Centre Hospitalier de la Basse-Terre à vos proches ?

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<b>OUI</b>	<input type="checkbox"/>	<b>NON</b>

**Avez-vous des observations à formuler ou des suggestions à faire afin d'améliorer la qualité du service rendu ?** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Pour mieux vous connaître

- Vous êtes
  - Le bénéficiaire des soins
  - Une femme
  - Un proche
  - Un homme
  - Un parent

**Votre âge :** ..... **ans**

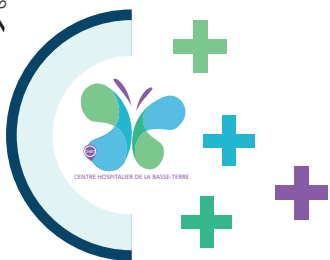
**Vos nom et prénoms (facultatif) :** .....

**Votre adresse (facultatif) :** .....

*Merci d'avoir pris le temps pour nous communiquer vos observations.*

**Vous pouvez déposer le questionnaire dans les urnes de pédiatrie, de chirurgie viscérale, dans l'urne au niveau des ascenseurs de médecine B et C, dans la boîte aux lettres à proximité du bureau des admissions de l'entrée principale.**

**Vous pouvez également l'envoyer par la poste ou par mail au service qualité du Centre Hospitalier de la Basse-Terre.**



# Annexe - Formulaire de demande d'accès au dossier patient

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

**Vous sollicitez l'accès (consultation et/ou copie) d'un dossier patient. Nous vous remercions de bien vouloir compléter et retourner ce formulaire signé accompagné des pièces requises.**

## I - IDENTITÉ DU DEMANDEUR

Je soussigné(e) Mme/M. (nom, prénom, nom de jeune fille) .....

Né(e) le \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Domicilié(e) à .....

Agissant en tant que :

- patient
  - représentant légal (père, mère, tuteur) de (nom, prénom) .....
  - ayant droit de (nom, prénom, nom de jeune fille du défunt) .....
  - mandataire (nom, prénom) .....
- NÉ(e)le \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_      décédé(e) le \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Motif de la demande de communication (pour les ayants droits) :

- connaître les causes du décès
- faire valoir ses droits
- défendre la mémoire d'un défunt

## II - DEMANDE LA COMMUNICATION DES DOCUMENTS SUIVANTS

- le compte rendu d'hospitalisation du \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ au \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_
- autre document, à préciser : .....
- le dossier : .....

Renseignements pour la recherche du dossier :

Date(s) d'hospitalisation : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ au \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Service(s) d'hospitalisation : .....



### III – MERCI DE COCHER VOTRE CHOIX PARMIS LES MODALITÉS SUIVANTES ET DE BIEN PRÉCISER VOS COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES :

- Je choisis la consultation de mon dossier sur place en présence d'un médecin hospitalier

**Merci de me contacter pour un rendez-vous au :** ..... / ..... / ..... / ..... / .....

- Je choisis de récupérer sur place les photocopies des documents :

**Merci de me contacter pour un rendez-vous au :** ..... / ..... / ..... / ..... / .....

- Je demande l'envoi postal des documents à mes frais à l'adresse ci-dessus ;

- Je peux désigner un médecin comme intermédiaire (nom, prénom, adresse, coordonnées téléphoniques) :

.....  
 .....

#### **Le présent formulaire, dûment rempli, est accompagné dans tous les cas :**

1) de la photocopie de la carte d'identité nationale ou du passeport ;

2) de la copie du livret de famille pour les représentants légaux et de la copie du certificat d'hérédité pour les ayants droit (Art 1- décret du 29.04.2002 et le motif par écrit)

L'hôpital vous contactera pour :

- fixer un rendez-vous pour la consultation ou la récupération du dossier,
- vous informer du coût total de la reproduction du dossier et, le cas échéant, des frais d'envoi, qui sont à votre charge.

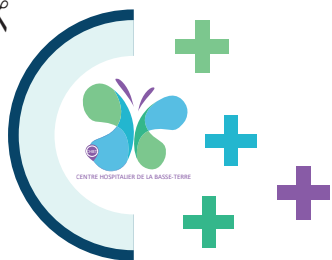
Frais d'envoi en recommandé avec avis de réception	Tarif de la poste en fonction du poids
Prix unitaire de la photocopie	0,22€

Fait à ..... le ..... / ..... / .....

Signature du demandeur :

**Contact : usagers@ch-labasseterre.fr – Service Qualité – Téléphone : 0590 80 54 54 – poste 5114**

- ✓ Les informations contenues dans le dossier patient et faisant l'objet d'une communication sont strictement personnelles.
- ✓ Toute décision administrative est susceptible de faire l'objet d'un recours gracieux auprès de la direction ou d'un recours contentieux auprès de la juridiction administrative.



# Annexe - **mon ESPACE SANTÉ**

## *vosre carnet de santé numérique*

Partez à la conquête d'une nouvel espace pour votre santé !



### GRÂCE À VOTRE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ...

- Conservez vos documents en toute sécurité :**  
ordonnances, résultats d'analyses, comptes-rendus de radiologie...
- Partagez vos informations utiles**  
avec les professionnels de santé pour vous faciliter votre prise en charge.
- Maîtrisez la confidentialité de vos données de santé**  
en choisissant qui peut y accéder.



#### AVEZ-VOUS ACTIVÉ VOTRE COMPTE ?

- OUI       NON...

*si non, activé font-a-w*

#### LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ PEUVENT-ILS :

- CONSULTER VOTRE ESPACE SANTÉ       DÉPOSER VOS DOCUMENTS DE SANTÉ

Merci d'indiquer vos noms et prénoms : .....

Fait à ..... le ..... / ..... / .....

Signature :







# Le site internet du Centre Hospitalier de la Basse-Terre facilite votre séjour

[www.ch-labasseterre.fr](http://www.ch-labasseterre.fr)

Recherchez dans  
l'offre de soins :

- ✓ un médecin
- ✓ un service
- ✓ une consultation...

Vous souhaitez :

- ✓ régler une facture  
en ligne
- ✓ suivre les actualités
- ✓ préparer votre  
venue...



Vous désirez rejoindre  
les équipes du CHBT ?

- ✓ postulez en ligne
- ✓ découvrez nos offres  
d'emploi

Suivez-nous sur   Centre hospitalier de la Basse-Terre