

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

www.ch-ardeche-nord.fr



CENTRE HOSPITALIER D'ARDÈCHE NORD

Sommaire

Votre arrivée	p. 4
Votre séjour	p. 5
Votre sortie	p. 9
Qualité et hygiène	p. 10
Respect de la vie collective	p. 11
Votre avis nous intéresse	p. 12
Identité National de Santé	p. 13
Les membres de la Commission Des Usagers	p. 14
Le laboratoire de l'hôpital vous accueille	p. 14
Chambres individuelles : tout ce qu'il faut savoir	p. 15
Payer sa facture en ligne	p. 16
Liste des associations partenaires	p. 17
Une future salle nature à la maternité	p. 18
L'EHPAD "Le Clos des Vignes" & "Le Grand Cèdre"	p. 19
Les chartes	p. 20

Le CHAN en chiffres 2024



L'établissement est certifié avec la mention Haute Qualité des soins, **96,58%**, par la Haute Autorité de Santé



Le Centre Hospitalier d'Ardèche Nord est l'établissement sanitaire de référence du nord de l'Ardèche et du Pilat rhodanien.

Il est membre du Groupement Hospitalier de Territoire de la Loire (GHT), dont l'établissement support est le CHU de Saint-Etienne.

Accès et Stationnement

La navette CoqueliGO (ligne2) "Gare routière" dessert le Centre Hospitalier.

Des parkings gratuits sont à votre disposition dont 10 places réservées aux personnes à mobilité réduite. Ces places facilitent la vie de ceux qui en ont besoin, merci de les laisser disponibles.

Centre Hospitalier d'Ardèche Nord
Rue du Bon Pasteur
07100 Annonay
04 75 67 35 00
www.ch-ardeche-nord.fr

SOINS ET SPÉCIALITÉS

- Addictologie
- Anesthésie
- Angiologie
- Cardiologie
- Chimiothérapie
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie viscérale et digestive
- Diabétologie
- Endocrinologie
- Gynécologie obstétrique
- Hémodialyse
- Hépato-Gastro-entérologie
- Infectiologie
- Médecine gériatrique
- Médecine interne
- Médecine polyvalente
- Néonatalogie
- Néphrologie
- Neurologie
- Ophtalmologie
- ORL

- Orthopédie
- Pathologies du Sommeil
- Pédiatrie
- Pneumologie
- Réanimation polyvalente
- Soins palliatifs
- Soins médicaux et de réadaptation gériatrique et cardiaque
- Urgences
- Urologie

Plateau technique :

- IRM
- Scanner
- Echographie
- Mammographie
- Imagerie conventionnelle
- Bloc opératoire
- Chirurgie ambulatoire
- Laboratoire
- Pharmacie

Consultations spécialisées avancées en partenariat avec le CHU de Saint-Étienne :

- Hématologie
- Chirurgie pédiatrique
- Chirurgie du rachis
- Neurochirurgie (fin 2025)

Votre arrivée

Le bureau des entrées est ouvert du **lundi au vendredi de 7h30 à 17h30** ainsi que le **samedi matin de 8h00 à 12h00**. Le passage au bureau des entrées est obligatoire lors de votre séjour.



VOUS ÊTES MINEUR(E) ?

Les décisions concernant votre santé relèvent de l'autorité parentale.

Si vous vous opposez à ce que le médecin informe vos parents ou votre tuteur, vous devez vous faire accompagner d'une personne majeure de votre choix. Le médecin pourra alors mettre en œuvre le traitement ou l'intervention.



VOS BIENS

Il vous est possible de réaliser un dépôt de vos objets de valeur auprès du bureau des entrées.

Hors dépôt, chaque patient est responsable de ses effets personnels.

BESOIN D'UN TRADUCTEUR ?

Adressez-vous aux professionnels du service qui feront appel aux ressources disponibles.

RETROUVEZ TOUTES LES SITUATIONS SPÉCIFIQUES SUR
www.ch-ardeche-nord.fr

Les formalités administratives

Vous devez vous présenter au bureau des entrées où il vous sera demandé :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, titre de séjour ou passeport, livret de famille des parents pour les patients mineurs).
- Votre carte vitale à jour ou une attestation de la caisse de sécurité sociale.
- Votre attestation de prise en charge par un organisme d'assurance santé complémentaire.
- Votre adresse mail.

Activité libérale

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

Si vous choisissez d'être hospitalisé(e) dans le cadre de l'activité libérale, votre médecin doit vous informer préalablement du montant de ses honoraires et des modalités de paiement.

L'anonymat

Si vous le souhaitez, vous pouvez être hospitalisé(e) sous anonymat. Dans ce cas, veuillez le préciser dès votre admission et auprès des professionnels du service.



Votre séjour



VOS INTERLOCUTEURS

Les conditions dans lesquelles vous et vos proches pouvez rencontrer les médecins sont affichées dans le service.

Tous les professionnels de l'établissement sont facilement identifiables. Ils portent un badge avec leur nom et leur fonction.

La prise de rendez-vous avec un médecin se fait auprès de son secrétariat.



INTIMITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

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

Les informations médicales vous concernant pourront être partagées uniquement par les professionnels de santé dans le cadre de votre prise en charge.

BRACELET D'IDENTIFICATION

Afin de garantir la sécurité de votre parcours de soins, un numéro d'identification vous est attribué tout au long de votre séjour. Les professionnels du CHAN vérifieront de manière répétée votre identité. Vous êtes acteur de votre prise en charge : n'hésitez pas à nous signaler toute incohérence concernant votre identité.

Préparer vos documents :

- Les résultats d'examens demandés par le médecin.
- Vos ordonnances.

La chambre

Vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre particulière. Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités et fera l'objet d'un supplément de facturation.

Dans certaines situations, un lit accompagnant pourra être installé. Se renseigner auprès des professionnels du service.

Les repas

Les repas sont élaborés par les cuisiniers et les diététiciens de l'établissement de manière à respecter vos besoins nutritionnels. Si vous avez un régime particulier avant d'être hospitalisé, veuillez en informer le médecin.

L'introduction de boissons alcoolisées ainsi que des repas venant de l'extérieur est interdite.

→ Les heures des repas :

Petit déjeuner : de 7h30 à 8h30
Déjeuner : de 11h45 à 12h30
Dîner : de 18h30 à 19h15

Repas accompagnant (payant)

Un de vos proches peut prendre ses repas dans votre chambre. Il devra le préciser auprès des professionnels du service.

Il peut aussi se rendre à la cafétéria de l'établissement (niveau -2) : achat du ticket auprès du bureau des entrées.

Les repas des accompagnants sont commandés au bureau des entrées avant 10h00 pour le repas de midi et avant 15h30 pour le repas du soir. En dehors des heures d'ouverture du bureau des entrées, s'adresser au standard.

Les visites

Les horaires de visites sont affichées à l'entrée de chaque service. Les visites peuvent être interdites pour raisons médicales ou sanitaires. Pour toute demande, adressez-vous aux professionnels du service.

Il vous est possible de refuser des visites. Pour cela, vous devez en informer les professionnels du service.

Les visiteurs doivent quitter la chambre pendant les soins.

En fonction du contexte sanitaire, les visites peuvent être soumises au respect des gestes barrières : port du masque, friction hydroalcoolique des mains...

Votre séjour



La Boutique

Une boutique est à votre disposition au rez-de-chaussée. Vous pouvez notamment vous y procurer des journaux, magazines, sandwiches, salades, boissons et diverses confiseries.

La boutique gère aussi l'accès à la télévision qui est une prestation payante.

→ Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 11h00 à 18h00,
samedi de 14h00 à 17h00,
dimanche fermé.

Des distributeurs sont également à disposition dans le hall d'accueil.

La bibliothèque

Une équipe de bénévoles passe dans les chambres une fois par semaine. Se renseigner auprès des professionnels du service.

Le culte

Vous pouvez contacter les représentants du culte de votre choix. Se renseigner auprès des professionnels du service.

Le service social

Les assistantes sociales interviennent dans les services de soins pour l'organisation des retours à domicile, la recherche de structures post hospitalisations, l'ouverture de droits liés à la santé, la protection de l'enfance et des majeurs vulnérables.

Permanence d'accès aux Soins de Santé (PASS)

La PASS permet de faciliter l'accès des personnes démunies au système hospitalier mais aussi aux réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social.

LE TÉLÉPHONE

Chaque chambre dispose d'un numéro vous permettant de recevoir gratuitement des appels. Le numéro est communiqué par l'équipe du service.

Pour émettre des appels depuis ce poste, vous devez passer au bureau des entrées afin d'ouvrir votre ligne téléphonique. Ce service est payant.

LE COURRIER

Vous pouvez envoyer ou recevoir du courrier à l'adresse suivante :
VOS NOMS ET PRENOMS
CENTRE HOSPITALIER
D'ARDÈCHE NORD
SERVICE
CHAMBRE N°..... B.P. 119
07103 ANNONAY CEDEX

Pour envoyer du courrier, une boîte postale est à votre disposition dans le hall.

**POUR TOUTE DEMANDE OU
PRISE DE CONTACT, VOUS
POUVEZ JOINDRE LE SECRÉ-
TARIAT DU SERVICE SOCIAL
ET DE LA PASS**

04 75 67 89 52



**BESOIN D'UN
ACCOMPAGNEMENT ?
DES PSYCHOLOGUES SONT
DISPONIBLES.
N'HÉSITEZ PAS À VOUS
RENSEIGNER AUPRÈS DE
L'ÉQUIPE SOIGNANTE.**

Votre séjour

Données médicales et personnelles

Vous pouvez accéder aux informations sur votre santé détenues par des professionnels de santé, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin et en obtenir communication (article L. 1111-7 du Code de la Santé Publique).

Vous pouvez aussi vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives, dans les conditions fixées et définies par voie réglementaire (article 38 de la loi du 6 janvier 1978).

Dans le cadre de ces activités d'imagerie médicale, les clichés peuvent faire l'objet d'une télétransmission sécurisée afin d'interpréter les images à distance. Vous avez la possibilité de refuser.

Dans le cas d'une personne mineure, le droit d'accès est exercé par le ou les titulaires de l'autorité parentale. A la demande du mineur, cet accès a lieu par l'intermédiaire d'un médecin. Sous réserve de l'opposition prévue à l'article L. 1111-5 du Code de la Santé Publique.

En cas de décès du patient, l'accès des ayants droit à son dossier médical s'effectue dans les conditions prévues par le dernier alinéa de l'article L. 1110-4 du Code de la Santé Publique.

Les documents médicaux sont conservés : jusqu'au 28^{ième} anniversaire pour un patient mineur, 20 ans après le dernier passage d'un patient adulte, 10 ans après son décès, et sans limite pour une maladie héréditaire.

Le consentement libre et éclairé

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans votre information et consentement préalable. Vous êtes informé des risques normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner.

L'établissement accueille des étudiants en formation. Vous pouvez accepter ou refuser qu'ils réalisent des soins auxquels ils sont préalablement formés.

La personne de confiance

(Article L.1111-6 du Code de la santé publique)

Vous pouvez désigner une personne de confiance. Elle pourra, si vous le souhaitez, assister aux entretiens avec les médecins et vous aider à prendre des décisions. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et recevra l'information nécessaire à cette fin. Son témoignage prévaut sur tout autre avis.

La désignation de la personne de confiance est réalisée par écrit (avec signature du patient et de la personne désignée) et consignée dans le dossier médical.

DEMANDE DE DOSSIER MÉDICAL

Pour obtenir votre dossier médical, vous devez adresser une demande écrite ou par mail au directeur de l'établissement du Centre Hospitalier d'Ardèche Nord, accompagnée du formulaire dûment complété, ainsi que la copie de votre carte d'identité.

MONSIEUR LE DIRECTEUR
CENTRE HOSPITALIER D'ARDECHE NORD
B.P. 119
07103 ANNONAY CEDEX

secretariatdg@ch-ardeche-nord.fr



PERSONNE À PRÉVENIR, PERSONNE DE CONFIANCE, DIRECTIVES ANTICIPÉES

Retrouvez une fiche d'information et de désignation **en annexe du livret d'accueil**.

Votre séjour



Au cours de votre hospitalisation, le médecin peut vous prescrire un acte radiologique à visée diagnostique ou thérapeutique émettant des rayons X. La dose délivrée est limitée et maîtrisée.

Si vous êtes sous tutelle, il ne peut y avoir désignation d'une personne de confiance, à moins que cette dernière ait été désignée avant la mise sous tutelle et que le juge des affaires familiales ait consenti à son maintien.

Seules les personnes que vous aurez désignées pourront être informées de votre état de santé.

La personne à prévenir

Dans le cadre de votre hospitalisation, lors de votre admission, nous vous demanderons d'indiquer le nom et les coordonnées d'une personne à prévenir en cas de besoin. La personne à prévenir est contactée en cas d'événement(s) particulier(s) au cours de votre séjour, d'ordre organisationnel. En aucun cas, cette personne n'a accès aux informations médicales vous concernant.

Les directives anticipées

(Article L1111-11 du Code de la santé publique)

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées ». Ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer, après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux. Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur. Si vos directives sont rédigées, merci de l'indiquer aux équipes soignantes.



DES QUESTIONS ?

≥ www.dondorganes.fr

≥ **Coordination hospitalière des prélèvements d'organes**

chpot@ch-ardecche-nord.fr



04 75 67 26 30



Dons d'organes et de tissus

L'établissement participe au prélèvement d'organes et de tissus. Les prélèvements interviennent dans le respect des volontés exprimées par le patient avant son décès et après échanges avec ses proches.

Les associations

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

**RETROUVEZ LA LISTE
COMPLÈTE DES
ASSOCIATIONS SUR
www.ch-ardecche-nord.fr**

Associations



Votre Sortie



SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous décidez de sortir contre avis médical, vous serez amené à signer une décharge de responsabilité.



Si la personne hospitalisée est mineure, il appartient aux titulaires de l'autorité parentale d'organiser les modalités de sa sortie. Un mineur confié à un tiers doit être muni d'une autorisation parentale.



OÙ CONSULTER LES TARIFS D'HOSPITALISATION ?

Directement auprès du bureau des entrées.

LES PERMISSIONS

Sur prescription médicale, vous pouvez vous absenter dans la limite de 48h.

Il n'y a pas de prise en charge des transports pour une permission.

Préparation de votre sortie

Vous serez sollicité au plus tôt par l'équipe médicale et soignante pour définir votre projet de sortie d'hospitalisation.

Les sorties sont organisées dès le matin.

Le compte-rendu d'hospitalisation

À la suite de votre hospitalisation, un compte-rendu reprenant les différentes étapes de votre prise en charge sera envoyé à votre médecin traitant avec votre accord. Un courrier de synthèse de votre séjour vous sera remis à la sortie.

Votre prescription de sortie

Lors de votre sortie, le médecin vous remet une ordonnance. Votre pharmacien peut remplacer les médicaments prescrits par des génériques, sauf mention contraire sur la prescription médicale.

Les transports

Le médecin détermine le mode de transport adapté à votre autonomie lors de votre sortie : voiture personnelle, transport en commun, taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance.

La prise en charge des frais de transports est règlementée par l'Assurance Maladie : elle est soumise à une prescription médicale qui indique le moyen le moins onéreux compatible avec votre état de santé.

Justificatif d'hospitalisation

Pour justifier de l'hospitalisation auprès de votre employeur et/ou de votre organisme d'assurance, pensez à demander un bulletin de situation au bureau des entrées au moment de votre sortie.

Frais d'hospitalisation et reste à charge

Selon votre situation, les frais d'hospitalisation sont pris en charge ou non par l'Assurance Maladie, totalement ou partiellement. Vous pouvez donc avoir un « reste à charge », c'est-à-dire une partie des frais à régler. Pour éviter ce reste à charge, merci de vous présenter au bureau des entrées muni(e) de tous vos justificatifs (carte Vitale, carte de mutuelle).

Qualité et hygiène



Hygiène des mains



Prévention des infections nosocomiales



Bon usage des antibiotiques

La sécurisation de vos prises en charge

Nous avons mis en place une démarche d'amélioration continue de la qualité.

La sécurité de votre prise en charge est une priorité de l'établissement. Elle consiste à repérer, évaluer et réduire les risques tout au long de votre parcours de soins.

Patient ou usager, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur le portail signalement-sante.gouv.fr les événements indésirables associés à vos soins.

CONSULTER LE SITE INTERNET QUALISCOPE EN FLASHANT LE QR-CODE



Nos démarches d'évaluation de la qualité

Vous pouvez consulter les résultats des évaluations de notre établissement (certification, qualité et sécurité des soins) sur le site internet Qualiscope.

La prise en compte de votre douleur

L'établissement est engagé dans la lutte contre la douleur. Pour une prise en charge optimale de votre douleur, celle-ci est évaluée à l'admission et tout au long de votre séjour. N'hésitez pas à signaler aux soignants toute douleur ressentie.

RETROUVEZ TOUS LES ENGAGEMENTS DE L'ÉTABLISSEMENT SUR www.ch-ardeche-nord.fr

Nos engagements



Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales

L'établissement est engagé dans la lutte contre les infections nosocomiales. Des solutions hydroalcooliques sont disponibles dans le service.

SE LAVER LES MAINS POUR SE PROTÉGER AVEC UNE SOLUTION HYDROALCOOLIQUE



1
Déposer le produit dans le creux de la main



2
Frotter largement paume contre paume



3
Frotter l'un après l'autre le dos de chaque main



4
Frotter entre les doigts



5
Frotter le dos des doigts contre la paume de l'autre main



6
Sans oublier les pouces



7
Insister sur le bout des doigts et les ongles pour chaque main



8
Terminer par les poignets



9
Frotter jusqu'au séchage complet des mains. Ne pas rincer, ni essuyer

Respect de la vie collective



Respect des croyances

Les professionnels du CHAN respectent les croyances et les convictions des personnes accueillies. Toutefois, l'expression des convictions religieuses ne doit porter atteinte ni au fonctionnement du service, ni à la qualité des soins, ni aux règles d'hygiène, ni à la tranquillité des autres personnes hospitalisées et de leurs proches.

Restez discret...

Les visiteurs et usagers ne doivent pas faire de bruit intempestif, notamment par leur conversation ou en faisant fonctionner des appareils sonores.

Propreté et hygiène

Le respect de la propreté de votre chambre et de votre environnement est important car il participe activement à la prévention de la survenue d'infections nosocomiales. Vous ne pouvez pas garder de plantes vertes ou des fleurs coupées dans les chambres. Lavez-vous fréquemment les mains et ne stockez pas de nourriture.

Produits prohibés

Il est interdit aux visiteurs d'introduire dans les chambres des médicaments, des boissons alcoolisées ou des produits toxiques, de quelque nature qu'ils soient. Il est interdit de fumer dans l'établissement (cigarettes et e-cigarettes).

Respect du personnel et de l'environnement hospitalier

Les professionnels de l'établissement ont le droit à votre respect. Vous avez le droit d'être insatisfait et d'en faire part avec courtoisie aux professionnels qui s'occupent de vous. Le respect de l'environnement hospitalier est une obligation à respecter par le patient et/ou ses proches ou aidants.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Les points suivants sont extraits du règlement intérieur du Centre Hospitalier d'Ardèche Nord. Ils rappellent les règles qui s'imposent à tous (usagers, visiteurs, professionnels).

RETROUVEZ LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR SUR
www.ch-ardeche-nord.fr

Votre séjour



LUTTE CONTRE LES VIOLENCES

L'établissement s'engage dans la lutte contre toutes les formes de violence, qu'elles visent un patient ou un agent. Si vous êtes victime ou témoin, vous pouvez en parler à l'équipe soignante.



EN CAS D'INCENDIE

Si vous constatez un départ de feu ou remarquez une fumée ou une odeur suspecte, donnez immédiatement l'alerte à un professionnel de l'établissement.

Votre Avis nous intéresse

Questionnaire de satisfaction

Améliorons ensemble la qualité de votre séjour



Le questionnaire de satisfaction est disponible en scannant le Qr Code ou en annexe de ce livret.



N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER !

- Pour nous faire part de votre expérience (qu'elle soit positive ou non).
- Pour nous aider à améliorer votre prise en charge.

DIRECTION

direction@ch-ardeche-nord.fr



04 75 67 35 81



COMMISSION DES USAGERS

cdu@ch-ardeche-nord.fr



04 75 67 35 84



REPRÉSENTANTS DES USAGERS

ru@ch-ardeche-nord.fr



Votre expérience patient

Nous portons une attention particulière à votre expérience pour toutes les étapes de votre parcours au sein de l'établissement.

Vous pouvez nous faire part de votre expérience et votre niveau de satisfaction par le biais de deux dispositifs : E-Satis et le questionnaire de satisfaction de l'établissement.

E-SATIS

Lors de votre admission le bureau des entrées vous demandera votre adresse mail. En cas d'hospitalisation dans l'établissement pour une durée supérieure à 48h ou suite à votre passage en chirurgie ambulatoire vous serez conviés à partager votre satisfaction et votre expérience en remplissant le questionnaire national anonyme E-SATIS. Il vous sera envoyé 15 jours après votre sortie.

Les réclamations

Votre retour d'expérience, vos remarques et suggestions sur votre prise en charge sont très importants. Vous pouvez écrire à la Direction (par email, lettre simple ou en recommandé), à la Commission Des Usagers (membres en annexes du présent livret), ou aux Représentants Des Usagers. L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises au directeur et aux Représentants Des Usagers. Elles sont transmises de manière anonymisée. Un courrier de réponse vous sera apporté.

La médiation

Vous pouvez, ou l'un de vos proches, rencontrer un médiateur pour résoudre une situation complexe. Vous pouvez être accompagné lors de cet échange d'un représentant des usagers membre de la Commission Des Usagers (article R. 1112-93 du Code de la santé publique).

La Commission Des Usagers (C.D.U)

Elle regroupe des représentants des usagers, des représentants médicaux, soignants et administratifs du Centre Hospitalier. Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations. Elle participe à l'élaboration de la politique d'amélioration menée dans l'établissement.

Les Représentants Des Usagers (R.U)

Ce sont des bénévoles issus d'associations agréées en santé qui assurent la représentation des usagers. Ils sont votre porte parole, il garantissent vos droits et contribuent à l'amélioration de votre prise en charge. Les RU participent à la vie de l'établissement par leur présence dans différentes commissions du Centre Hospitalier. Ces bénévoles sont à votre écoute par mail à : ru@ch-ardeche-nord.fr

Identité Nationale de Santé - Demande de correction auprès de l'INSEE

Lors de ma prise en charge par un professionnel de santé, nous nous sommes aperçus que mon identité nationale de santé comportait des erreurs. Il m'a indiqué que je devais les faire rectifier auprès de l'INSEE.

Pourquoi ? Quelle est la démarche à suivre ?

Le répertoire national d'identification des personnes physiques (RNIPP) regroupe **les informations d'état civil** des personnes nées en France ou des étrangers immatriculés auprès des services de l'Assurance Maladie.

Ces éléments d'identification sont repris pour certaines démarches administratives : **santé, impôts, travail, élections...**

Quel est le lien avec l'Identité Nationale de Santé ?

Votre **Identité Nationale de Santé (INS)** est votre **identité sanitaire** de référence. Son utilisation est obligatoire depuis le 1er janvier 2021 pour référencer vos informations de santé.

Votre INS provient du RNIPP et est composée :

- **d'un matricule**
- de **5 traits** d'identité (nom de naissance, prénom(s) de naissance, date de naissance, sexe et code lieu de naissance)

L'attribution de l'INS est couplée à la vérification de votre identité via une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport,...).
Votre INS permet aux professionnels de santé qui vous accompagnent **d'échanger plus facilement** de l'information de santé vous concernant, en s'assurant qu'ils parlent bien de **la même personne**.

C'est pourquoi il est essentiel que cette identité ne comporte pas d'erreurs.

Si vous constatez une erreur concernant votre identité (par exemple, une erreur dans votre nom de naissance, vos prénoms, votre sexe, votre date ou votre lieu de naissance), **vous pouvez demander une rectification à l'INSEE qui gère ce répertoire*** en scannant le QR Code :



*L'INSEE n'est pas compétent pour apporter des corrections d'état civil pour les personnes nées hors de France. Ces personnes doivent se rapprocher d'un organisme qui gère leurs droits sociaux, en joignant un acte de naissance traduit de moins de trois mois et un justificatif d'identité en cours de validité.

Les Membres de la Commission Des Usagers



Flasher le QR Code pour consulter
la liste des membres de la CDU



Le laboratoire de l'hôpital vous accueille

Réalisation de prélèvements sanguins
Du lundi au vendredi
Sur rendez-vous, s'adresser au
laboratoire (niveau-1)

Résultats disponibles
sur "Mon espace santé"

04 75 67 35 13

Chambres individuelles : tout ce qu'il faut savoir

Au Centre Hospitalier d'Ardèche Nord, vous pouvez demander à séjourner dans une chambre individuelle lors de votre hospitalisation. Ce service permet de bénéficier de plus de confort et d'intimité.

Comment faire la demande ?

Lors de votre pré-admission ou admission à l'hôpital, vous pouvez signaler votre souhait d'avoir une chambre seule.

Si besoin, vous pouvez aussi en faire la demande directement dans le service de soins (y compris lors d'une admission en urgence ou d'un transfert).

En maternité, cette demande peut être faite dès les consultations avant l'accouchement.

Une demande écrite et signée (par vous ou votre représentant légal) est obligatoire. Un formulaire peut vous être remis.

La prise en charge par votre mutuelle

La chambre individuelle est une prestation payante.

Dans la plupart des cas, votre mutuelle peut la prendre en charge totalement ou partiellement, selon les conditions prévues dans votre contrat. Il vous appartient de vérifier directement auprès de votre mutuelle les modalités de remboursement.

Pour connaître le tarif de la chambre, merci de vous adresser au bureau des entrées.

Attribution et disponibilité

La chambre individuelle est attribuée selon les disponibilités au moment de votre hospitalisation.

Nous faisons tout notre possible pour répondre à votre demande, mais il se peut que la chambre individuelle ne soit pas disponible.

Pour des raisons médicales ou en cas d'activité exceptionnelle, un changement de chambre peut être nécessaire. Vous en serez informé.



Payer sa facture en ligne



Le saviez-vous ?

Vous pouvez régler vos factures hospitalières en ligne, facilement et en toute sécurité !

- **Facile** : paiement depuis ordinateur, tablette ou smartphone
- **Sécurisé** : via le site officiel PayFIP (Finances Publiques)
- **Disponible** : 24h/24 et 7j/7
- **Pratique** : un ticket de paiement immédiat

Comment payer en ligne ?

- **Munissez-vous de votre titre de paiement**
Vérifiez la mention « Vous pouvez payer par internet ».
Préparez : identifiant d'établissement, référence de facture, montant.
- **Connectez-vous à PayFIP**
Cliquez sur « Payer vos factures publiques » et remplissez vos informations.
- **Effectuer le paiement et obtenir un ticket**
Renseignez vos coordonnées bancaires.
Un ticket de paiement s'affiche : téléchargez-le ou imprimez-le.

Liste des associations partenaires

Alcooliques anonymes

Soutien et entraide.

04 75 67 68 07 / 04 75 32 22 72

Amicale des donneurs de sang

Promotion du don du sang et organisation de collectes.

Brin de vie

Amélioration du cadre de vie, du confort des résidents du Clos des Vignes et du Grand Cèdre.

E.H.P.A.D. Clos des Vignes

Cœur de douceur

Soins de confort, de support et bien-être pour les personnes atteintes d'un cancer en cours de traitement.

06 44 81 47 86

contact@coeur-de-douceur.org

D.A.D. (Dialyse Ardèche Développement)

Améliorer le confort et la qualité de la prise en charge des patients en dialyse.

Service Hémodialyse

Force de vivre

Faire connaître la philosophie et l'unité des soins palliatifs du CHAN. Créer un réseau d'entraide pour un meilleur confort des malades et de leurs proches.

06 60 18 00 33

forcedevivre07@gmail.com

I.A.S.

Information et aide aux personnes stomisées. Organisation de rencontres et aide aux porteurs de stomies.

Le goût de lire à l'hôpital

Bibliothèque pour les patients et le personnel.

04 75 67 73 79

Les Blouses Roses

Animations de loisirs à l'hôpital auprès des enfants en pédiatrie et des personnes âgées en SMR.

09 51 70 72 00

lesblousesroses.verniz@gmail.com

Les P'tits Doudous d'Annonay

Améliorer l'accueil et le vécu des enfants, jusqu'à 15 ans, devant subir une intervention chirurgicale.

lesptitsdoudousdannonay@gmail.com

Facebook : Les P'tits Doudous d'ANNONAY

Ligue contre le cancer

Prévention et dépistage, Aide aux malades et aux familles. Espace détente et esthétique. Activité physique adaptée.

Collecte de dons pour la recherche.

04 75 64 19 19

cd07@ligue-cancer.net

www.ligue-cancer.net/cd0

Morgan

Vivre grâce à la greffe : sensibiliser, aider à la réflexion, écouter et soutenir.

06 74 01 75 50

Pédiaplus

Améliorer le confort de l'enfant hospitalisé et de sa famille.

PréO

Prévention et prise en charge de la surcharge pondérale chez l'enfant.

09 62 26 75 68 / 06 79 79 25 22

www.preoreppop.fr

Vie libre

Aide aux personnes addictives à l'alcool, en sevrage ou guéries, et à leur entourage.

04 75 33 10 51

vielibreannonay@hotmail.fr

Vivre aux éclats

Les comédiens-clowns de VIVRE AUX ÉCLATS interviennent en milieu de soins où ils développent un jeu improvisé et interactif auprès des enfants, adolescents, personnes âgées et adultes en situation de handicap.

04 78 24 33 37

contact@vivre-aux-eclats.fr

www.vivre-aux-eclats.fr

Vivre mieux

Participation aux animations et interventions ponctuelles de bénévoles au Clos des Vignes et du Grand Cèdre.

06 48 33 15 30





Une future salle nature à la maternité

Prochainement, la maternité du Centre Hospitalier d'Ardèche Nord ouvrira une salle nature, un espace pensé pour accompagner les futurs mamans dans un environnement apaisant et moins médicalisé, tout en assurant la sécurité de toutes et tous.

Avec environ 700 naissances par an, la maternité d'Annonay est classée type 2A et dispose d'un service de néonatalogie intégré. Depuis plusieurs années, l'équipe soignante s'engage dans une démarche d'accompagnement physiologique, en proposant un suivi personnalisé : cours de préparation à la naissance (classiques et en piscine), ateliers de portage en écharpe et d'allaitement, séances d'acupuncture pour le bien-être des patientes, soins de soutien au développement pour les nouveau-nés (bain enveloppé, peau à peau, respect du rythme du bébé...) ainsi qu'un accompagnement par une conseillère en lactation pour un soutien renforcé à l'allaitement.

C'est dans cette démarche que s'inscrit la création d'une salle nature. Vous pouvez suivre l'évolution du projet, ainsi que retrouver toutes les informations pratiques sur la grossesse, l'accouchement et la maternité, sur notre page Facebook @Bien Naître – Annonay

Merci aux mécènes

La réalisation de cette salle nature est possible grâce au soutien de :

- Thor
- Association Coucou Nous Voilou
- Fonds d'actions du CHU de Saint-Étienne
- Association Maternité d'Annonay (AASOP)
- Fonds Solidarité ACEF AURA
- Super U Annonay
- Les Fils de Louis Gay
- Les compagnies de Taxi Clément, Costet et Laurent
- Lapize de Sallée
- Tiba

Qu'est ce qu'une salle nature ?

C'est un lieu reposant qui permet au couples de devenir les acteurs principaux de la naissance de leur enfant. Ils peuvent ainsi profiter d'**un environnement chaleureux pour une prise en charge moins médicalisée grâce à :**

- Une baignoire pour relaxer la patiente et favoriser la dilatation.
- Une banquette-lit pour positionner le bassin et aider à la descente du bébé.
- Une liane de suspension pour réaliser des étirements, préparer les postures sur la banquette-lit, le ballon ou dans la baignoire.
- Un fauteuil de repos pour l'accompagnant.
- Une ambiance relaxante par la luminothérapie et un fond sonore.
- Une zone médicalisée dissimulée pour assurer la sécurité si besoin.

L'EHPAD

Le Clos des Vignes & Le Grand Cèdre

Le Centre Hospitalier d'Ardèche Nord propose deux établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, situés à Annonay : Le Clos des Vignes (120 résidents, dont une unité Alzheimer de 30 lits) et Le Grand Cèdre (80 résidents).

Un cadre de vie chaleureux et sécurisé

Chaque résident est accueilli dans une chambre individuelle ou double, selon ses souhaits et les disponibilités. La restauration, l'entretien du linge et les soins sont assurés par une équipe professionnelle et disponible, dans un environnement chaleureux et respectueux. Les résidents peuvent conserver leur médecin traitant s'ils le souhaitent.

Des animations sont proposées tout au long de l'année : activités manuelles, musicales, sorties, fêtes et spectacles. Des projets culturels et des rencontres intergénérationnelles sont organisés régulièrement afin d'ouvrir les établissements sur l'extérieur et de favoriser les échanges.

Découvrir les établissements

Une visite virtuelle est accessible en ligne : scannez le QR code pour explorer les lieux. Il est également possible de programmer une visite en présentiel, afin de découvrir directement l'établissement et rencontrer les équipes.



Adresses et contacts :

Le Clos des Vignes

5 rue du Bon Pasteur
07100 Annonay
04 75 67 35 68

Le Grand Cèdre

4 Rue Font Chevalier
07100 Annonay
04 75 67 35 68



Les chartes

Le Centre Hospitalier adhère à différentes chartes qui énoncent les grands principes de l'engagement de l'établissement. Elles sont affichées dans chaque service.

- Charte de la personne hospitalisée,
- Charte européenne de l'enfant hospitalisé,
- Charte ROMAIN JACOB (pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap),
- Charte de la bientraitance,
- Charte de la laïcité,
- Charte RGPD, Loi Informatique et Liberté.



Charte de la personne hospitalisée

Il s'agit des principes généraux de la charte, le document intégral, en plusieurs langues et en braille est accessible sur : www.sante.gouv.fr



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.



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.

Les chartes

Charte Romain Jacob

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Les chartes

RGPD, Loi Informatique et Liberté

Les finalités

Dans le cadre de la prise en charge médicale et l'administration des soins, le Centre Hospitalier d'Ardèche Nord recueille des informations administratives et de santé des patients et les consigne notamment dans leur dossier médical (Code de la Santé Publique- Article R.1112-2). Ces informations sont également utilisées par l'établissement pour des traitements imposés par la réglementation tels que l'évaluation des pratiques professionnelles, la gestion des événements indésirables, l'analyse de l'activité. Ces informations font l'objet d'un traitement informatisé, sauf opposition pour un motif légitime du patient.

Les données personnelles

Le dossier administratif du patient contient les informations nécessaires à l'administration et la facturation des soins ; son usage est réservé aux services chargés de ces opérations et les données nécessaires au remboursement des soins sont transmises aux organismes d'assurance maladie. Le dossier médical rassemble les informations de santé du patient, notamment celles confiées aux médecins du service (antécédents, état de santé...), les résultats et les conclusions des examens cliniques, radiologiques et de laboratoires pratiqués, etc. L'accès au dossier médical est réservé aux professionnels membres de l'équipe de soins qui prennent en charge le patient. Afin de garantir la coordination, la continuité des soins, le suivi médico-social ou social du patient, ces informations peuvent être partagées ou échangées avec le médecin traitant et l'ensemble des professionnels assurant la prise en charge du patient, sauf opposition pour un motif légitime de sa part.

Durée de conservation des données

Le dossier médical est conservé a minima vingt ans à compter de la date du dernier passage et au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date de son décès (article R1112-7 du Code de la Santé Publique).

Droits des personnes

Pour accéder à son dossier médical, en application de l'article L. 1111-7 du code de la santé publique, le patient doit s'adresser à la direction de l'établissement par lettre recommandée avec accusé de réception. Conformément aux dispositions du RGPD et de la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée, toute personne dispose d'un droit d'accès, à l'effacement, d'opposition, de rectification sur les traitements de données la concernant.

Pour toute question relative à la protection des données personnelles, le patient peut s'adresser au Délégué à la Protection des Données personnelles (DPD) désigné par l'hôpital et dont les coordonnées sont :

Délégué à la Protection des Données au sein du GHT Loire : rgpd-dpd@chu-st-etienne.fr

Pour une information plus complète concernant ces droits, consulter le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (www.cnil.fr).

Transmission de vos documents médicaux

Certains documents de votre Dossier Patient Informatisé (DPI) du Centre Hospitalier d'Ardèche Nord sont automatiquement transmis :

- à votre Dossier Médical Partagé (DMP), si vous en possédez un,
- à votre médecin traitant ou à un médecin correspondant, via la messagerie sécurisée de santé (MSS).

Vous pouvez accéder au DMP, gérer la confidentialité ou vous opposer à son alimentation pour un motif légitime en vous connectant à www.monespacesante.fr

Les documents concernés sont :

- Comptes rendus de consultation
- Comptes rendus d'examen
- Comptes rendus d'hospitalisation
- Comptes rendus opératoires
- Comptes rendus d'urgences
- Correspondances médicales
- Lettres de liaison
- Ordonnances
- Comptes rendus de biologie (consultation)
- Comptes rendus d'imagerie (consultation)

Notes...

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines, typical of primary school writing paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

UN
BONJOUR
FAIT PARFOIS, UN
BON JOUR

UN
SOURIRE,
C'EST CONTAGIEUX
ET ÇA FAIT DU BIEN !

TENDRE
LA MAIN...
...C'EST LE PIED !

LA
PATIENCE
FAIT LA FILE...ET LA
COURTOISIE
FAIT LE STYLE !

VOUS ME
FAITES CH...
...AUD AU COEUR

LES GROS
MOTS
...ÇA REND LOURD !

LES
MOTS GENTILS
ÇA EMBELLIT LA VIE !

DES
COUCOUS...
PAS DES COUPS !

TOUT ROULE...
...QUAND ON SAIT
SE CONDUIRE

LES
INSULTES,
C'EST COMME LES
FAUTES DE GOÛT :
ON LES ÉVITE !

MER...
...CI D'ÊTRE RESPECTUEUX !

LE RESPECT,
TOUS ACTEURS
TOUS CONCERNÉS.