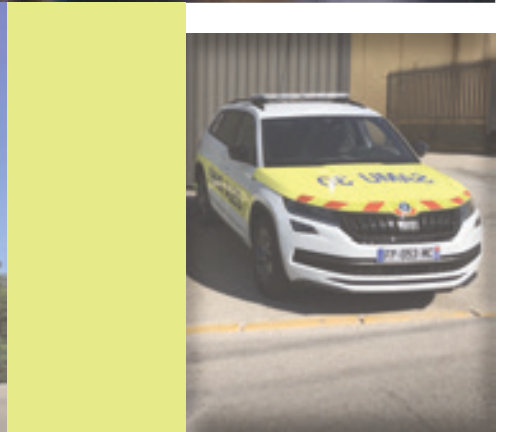




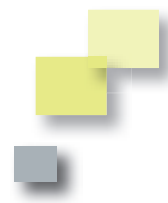
Livret d'accueil

Centre Hospitalier Alès-Cévennes

Retrouvez-nous sur www.ch-ales.fr



Sommaire



Le mot de bienvenue

par Roman CENCIC,

Directeur du Centre Hospitalier

page 5

➤ Présentation des activités

- Pôle Chirurgie-Mère-Enfant page 6 à 15
- Pôle Génie médical page 16 à 19
- Pôle Hébergement Personnes Agées page 20 à 21
- Pôle Médecine page 22 à 23
- Pôle Psychiatrie page 24 à 25
- Pôle Soins aigus page 26 à 28
- Pôle Urgences page 29

➤ Les formalités administratives

- Préparer une consultation/hospitalisation page 30
- Facturation du séjour page 31
- Organiser sa sortie page 32

➤ Les services aux patients

- Service social page 33 à 34
- Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) page 35
- Hôtellerie page 35

➤ Mes droits – mes devoirs

- Charte de la personne hospitalisée page 36 à 37
- Accès au dossier médical page 38
- Désignation de la personne de confiance page 38
- Directives anticipées page 39
- Prise en charge de la douleur page 39 à 40
- Protection des données personnelles (RGPD) page 40
- Bientraitance page 40
- Commission des usagers (CDU) page 41
- Devoirs des usagers accueillis au sein de l'hôpital page 41 à 43

➤ Certification et Indicateurs (HAS)

page 44

➤ Se repérer dans l'hôpital

- Localisation des services page 46 à 47
- Plan d'accès page 48

Secteur Hospitalier

306

lits et places sur le secteur MCO
(Médecine-Chirurgie-Obstrétique)

128

lits et places en psychiatrie

36

lits et places en SSR



Secteur Médico-Social

346 lits sur le secteur EHPAD/USLD





B.P. 20139 ■ 811, avenue Docteur Jean-Goubert ■ 30103 Alès Cedex
Tél : 04 66 78 33 33 ■ Fax : 04 66 78 33 00 ■ www.ch-ales.fr

Le mot du directeur

Par Roman CENCIC, Directeur du Centre Hospitalier Alès-Cévennes



Le temps d'une visite, d'une consultation, d'une hospitalisation ou d'un séjour en rééducation fonctionnelle ou sur le pôle médico-social (EHPAD/USLD), bienvenue au Centre Hospitalier Alès-Cévennes.

En avril 2011, l'établissement a été précurseur en devenant le 1^{er} hôpital français HQE (Haute Qualité Environnementale). Les locaux modernes, spacieux et fonctionnels garantissent les meilleures conditions d'accueil et de confort environnemental, hôtelier et soignant.

Doté d'une capacité d'accueil de 880 lits (dont 346 lits répartis en 5 maisons de retraite), le Centre Hospitalier Alès-Cévennes rassemble près de 2000 professionnels de santé dont 160 médecins pour répondre aux missions du service public hospitalier et vous proposer les meilleures conditions d'accueil et de prise en charge médicale ou médico-sociale.

Vous trouverez dans ce livret toutes les informations qui pourraient vous être utiles lors de votre passage au Centre Hospitalier Alès-Cévennes.



■ 03/10/2022

Pôle Chirurgie et Mère-Enfant

- Anesthésiologie
- Bloc opératoire
- Chirurgies
- Gastro-entérologie



Secteur chirurgie

L'offre proposée :

Les services de ce pôle assurent la prise en charge de nombreuses spécialités chirurgicales. Anesthésistes-réanimateurs, chirurgiens, gastro-entérologues, gynéco-obstétriciens, ophtalmologues, et un personnel paramédical spécialisé (infirmiers de bloc opératoire, infirmiers anesthésistes, aides-soignants) interviennent au sein du bloc opératoire. Ce service dispose de 6 salles d'intervention complétées d'une salle de surveillance post-interventionnelle.

Anesthésie

Le service d'anesthésie intervient auprès des patients pris en charge pour une intervention chirurgicale ou certains actes médicaux (endoscopie, pose de stimulateur cardiaque). L'équipe est constituée de médecins anesthésistes-réanimateurs et d'infirmiers anesthésistes. Elle assure la consultation préopératoire d'anesthésie, l'anesthésie et la surveillance pendant l'opération et au réveil, puis le suivi postopératoire.

Chirurgies

L'unité de chirurgie générale et digestive regroupe les spécialités suivantes :

- la chirurgie viscérale
- la chirurgie ORL
- la chirurgie urologique
- la chirurgie ophtalmologique

Au regard de l'intervention prévue, l'hospitalisation peut être réalisée en unité conventionnelle ou en unité ambulatoire.

La chirurgie viscérale également appelée chirurgie digestive désigne une branche de la chirurgie qui s'intéresse au diagnostic et à la prise en charge des pathologies des organes abdomino-pelviens. Elle prend en charge :

- l'ensemble des maladies chirurgicales de l'appareil digestif : chirurgie de l'œsophage, de l'estomac, de l'intestin, du colon, du rectum et de l'anus.
- La chirurgie hépatobiliaire et pancréatique : pancréas et voies biliaires, foie, traumatisme de la rate
- La réparation de la paroi abdominale : hernie inguinale, éventration.
- La chirurgie gynécologique.
- La chirurgie du sein.

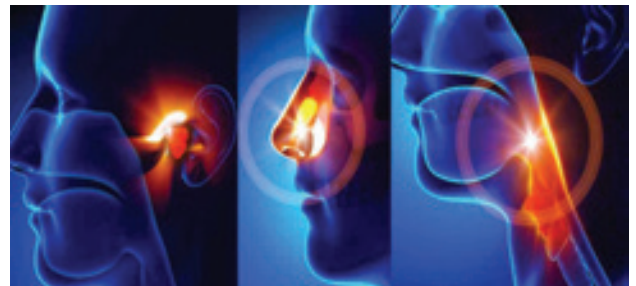


Elle comprend également la chirurgie bariatrique ou chirurgie de l'obésité pour des patients qui répondent à certains critères liés à l'indice de masse corporelle et pour lesquels une perte de poids s'avère déterminante pour leur santé. Elle s'intègre dans un parcours de soins pluridisciplinaire faisant appel à plusieurs compétences médicales et paramédicales (nutrition, endocrinologue, diététicien, pneumologue, cardiologue, psychologue, psychiatre).

La chirurgie ORL : l'équipe assure la prise en charge médicale et chirurgicale des pathologies du nez, de la gorge, des oreilles et des autres pathologies cervico-faciales grâce à des consultations spécialisées quotidiennes, une activité chirurgicale essentiellement ambulatoire et des soins d'urgence en lien avec le CHU de Nîmes dans le cadre d'une équipe territoriale. Elle prend également en charge l'ORL pédiatrique (dépistage auditif, adéno-amygdalectomies, aérateurs trans-tympaniques, corps étrangers, kystes du tractus thyroïdien, ...) et les troubles de l'équilibre.

Les autres segments pris en charge sont notamment :

- la chirurgie des sinus, du nez et des fosses nasales
- la chirurgie de l'oreille externe et de l'oreille moyenne
- la chirurgie de la thyroïde
- la chirurgie des glandes salivaires/sialoendoscopie
- la chirurgie cancérologique cutanée
- les injections de toxine botulique à visée fonctionnelle



Le service de chirurgie urologique du CH Alès-Cévennes assure la prise en charge et les traitements :

- des cancers urologiques (reins, vessie, prostate, surrénales, organes génitaux externes masculins)
- des troubles urinaires et de l'incontinence urinaire (hommes et femmes)
- des problèmes d'érection
- des troubles de la statique pelvienne (descente d'organes)
- des calculs urinaires



La chirurgie ophtalmologique englobe la chirurgie de la cataracte, la chirurgie de la rétine, du vitré et la chirurgie orbito-palpébrale.

Sont également pris en charge les traitements de :

- angiographie et IVT pour le traitement de la DMLA (Dégénérescence Maculaire liée à l'Age)
- laser capsulotomie pour le traitement de la cataracte secondaire
- laser Iridotomie pour le traitement du glaucome
- laser SLT pour le traitement du glaucome
- laser argon pour le traitement des pathologies de la rétine

Ainsi que les adaptations en lentilles de contact



La chirurgie orthopédique et traumatologique : partie de la chirurgie qui traite les déformations des os, des articulations, des muscles et des tendons et répare ceux qui sont abîmés au cours d'un accident (traumatisme).



La chirurgie orthopédique et traumatologique pratique notamment la :

- chirurgie réparatrice osseuse, articulaire, ligamentaire et musculo-tendineuse et vasculo-nerveuses périphériques lors de traumatisme ou à la suite de maladies de l'appareil locomoteur
- chirurgie prothétique de la hanche, du genou et autres articulations
- chirurgie arthroscopique (vidéo-assistée) en particulier du genou

La chirurgie orale est la spécialité médico-chirurgicale des pathologies des mâchoires et tissus environnants. Dans ce service on opère des avulsions dentaires de tous types (enclavés, incluses, ectopique).

La neurochirurgie traite plusieurs domaines comme :

- pathologie traumatique et dégénérative du rachis, lésions tumorales, chirurgie de la scoliose : hernies discales, canaux rachidiens étroits, arthrodèses, corrections de déformations, vertébroplasties...
- neurochirurgie fonctionnelle de la douleur et chirurgie de la spasticité : névralgies faciales, névralgie d'Arnold, radicellotomies sélectives et neurotomies, stimulation cordonnale implantée.



Gastro-entérologie

Les hépato-gastro-entérologues du Centre hospitalier Alès-Cévennes prennent en charge les pathologies de l'appareil digestif du foie et du pancréas. Cette prise en charge est faite en consultation externe, en hospitalisation de jour, de semaine ou en hospitalisation complète.

- endoscopies digestives hautes et basses, à visée diagnostique et thérapeutique (dépistage des cancers du colon, des polypes et leur résection ...)
- endoscopies digestives interventionnelles avec réalisation d'écho-endoscopies de cathétérisme des voies biliaires (ablation de calculs, ponction des tumeurs du pancréas, mise en place de prothèse, drainage biliaire ...)



Appareil de fibroscopie gastrique et colique utilisé par les gastroentérologues

Ces examens endoscopiques sont réalisés soit sous anesthésie locale, soit sous anesthésie générale au bloc opératoire, le plus souvent en ambulatoire. Le service dispose d'un plateau technique performant avec des matériels de dernière génération.

- proctologie
- prise en charge des maladies du foie : diagnostic et traitement des hépatites virales ou d'autres origines, des cirrhoses du foie, quel que soit la cause, avec réalisation de biopsies hépatiques, de fibro-scanners (le service dispose depuis 2009 de cet outil moderne non invasif pour le diagnostic et le suivi des fibroses du foie qui précèdent l'apparition des cirrhoses).

Unité de Chirurgie Ambulatoire (UCA)

L'Unité de Chirurgie Ambulatoire (UCA) comprend 13 lits et 1 salon de 10 fauteuils. La prise en charge de certaines chirurgies énumérées précédemment peut être réalisée dans la journée (séjour de moins de 24h) dans cette unité. C'est le chirurgien qui décide de l'hospitalisation la plus adaptée (complète ou en ambulatoire).



Secteur Femme - Mère - enfant

Plus qu'une simple maternité

Le pôle Mère-Enfant propose des activités de gynécologie médicale et chirurgicale, d'obstétrique, de néonatalogie et de pédiatrie sur le site de l'hôpital.



Maternité et gynécologie obstétrique



Une prise en charge complète et unique sur le bassin, avec une offre de gynécologie obstétrique de niveau II. En libre choix, le service propose des séances d'acupuncture, des conseils pour sur l'allaitement maternel, des prises en charge de l'addictologie et de l'infertilité, des activités de préparation à la naissance ou de relaxation (waff, sophrologie).

Une salle d'accouchement naturel ou physiologique vient compléter l'offre qualitative.



Néonatalogie

Le service de néonatalogie de 6 lits accueille les bébés dont l'état de santé le nécessite, comme des enfants prématurés, hypotrophes ou à terme ayant un problème de santé.

Pédiatrie

Pour une prise en charge globale "Mère-enfant", le service est à proximité de la maternité, les chambres réunissent la mère et l'enfant.

Le service de pédiatrie prend en charge toutes les pathologies pédiatriques courantes : allant donc de la gastro-entérite aiguë et des bronchiolites pour les pathologies les plus fréquentes et simples, à des pathologies chroniques plus complexes (anorexie mentale restrictive, hypertension artérielle ou encore maladies inflammatoires pour ne citer que quelques exemples).



MATERNITÉ ALÈS

Gynécologie et chirurgie gynécologique

Une équipe de médecins gynécologues obstétriciens ou chirurgiens et de sages-femmes vous reçoit pour votre suivi gynécologique. La prise de rendez-vous s'effectue par téléphone.

Vous pouvez prendre rendez-vous par téléphone au :
04 66 78 32 21

Il peut s'agir d'un suivi gynécologique de prévention, de consultations de gynécologie médicale ou chirurgicale, de cancérologie gynécologique (en lien avec les services d'oncologie et d'imagerie de la femme). Un accueil d'urgence obstétricale et gynécologique est ouvert 24h sur 24h.

A. Consultation de suivi et de prévention

Un suivi gynécologique annuel est usuellement conseillé par l'assurance maladie. En fonction de vos besoins, le praticien pourra vous proposer un calendrier de suivi plus spécifique.

Il est préconisé dès le début de toute activité sexuelle, pour s'informer et répondre à toutes vos interrogations sur le cycle féminin, les règles par exemple et définir si vous le souhaitez un moyen de contraception qui vous est adapté. L'examen clinique n'est pas obligatoire pour la 1^{ère} consultation.

Le suivi de prévention consiste habituellement en un échange (interrogatoire médical) avec le praticien, des conseils de prévention, un examen clinique (palpation abdominale, examen vaginal notamment), et examens si besoin (frottis, prescription biologiques, ..). Il est également le moment privilégié pour la prescription ou le changement d'un moyen de contraception, et évoquer un éventuel projet de bébé, afin de préparer au mieux la future grossesse.

B. Consultation en cas de pathologie

Si vous présentez une situation clinique gynécologique inhabituelle (saignements anormaux, douleurs gynécologiques, infertilité,..) nous sommes disponibles pour vous recevoir pour une consultation supplémentaire, en planifié ou en urgence selon le niveau de gravité. Une équipe médicale est disponible 24h/24h pour vous accueillir en cas de besoin urgent.

Si une hospitalisation est prévue par votre médecin en service de gynécologie, vous serez vue par l'anesthésiste, et effectuerez les démarches administratives auprès du secrétariat d'hospitalisation et du bureau des entrées.

Votre hospitalisation en gynécologie aura lieu la veille ou le matin de l'intervention. Vous serez accueillie par les sages-femmes et les auxiliaires. Pour les interventions de courte durée, elles pourront être réalisées en ambulatoire.

CENTRE DE PLANIFICATION ET D'EDUCATION FAMILIALE-ORTHOGENIE (CPEF)

Le CPEF assure l'accueil et des consultations médicales **sans rendez-vous** pour toute personne mineure ou majeure, dans le respect de la confidentialité, dans les domaines suivants :

- Accompagnement pour une demande d'Interruption Volontaire de Grossesse (IVG), en respectant le choix et la confidentialité quel que soit l'âge
- Suivi médicalisé à orientation gynécologique
- Prescription et suivi d'une contraception adaptée à chaque personne
- Information et prévention sur la sexualité, les Infections Sexuellement Transmissibles (IST)

Obstétrique

Suivi de grossesse



Une grossesse bien suivie c'est :

- une consultation par mois jusqu'au terme assurée par un médecin ou une sage-femme ou davantage selon les besoins spécifiques à votre grossesse.
- l'entretien prénatal précoce par une sage-femme
- des échanges autour de votre projet de naissance
- les cours de préparation à l'accouchement : renseignez-vous auprès de votre gynécologue ou sage-femme ou au secrétariat de la maternité (04 66 78 32 21). Une préparation à la naissance est indispensable et permet une meilleure connaissance de soi, une initiation à la relaxation et aux exercices permettant une adaptation à la grossesse et à l'accouchement, une information sur l'allaitement...

Vous pouvez choisir entre une préparation classique, ou une préparation yoga ou Waff (coussins de relaxation et body dynamique).

- Une collaboration avec la médecine de ville est assurée si besoin

En cas de suivi complet par la médecine de ville, il est nécessaire de prévoir un rendez-vous au huitième mois à l'hôpital, afin de vous rencontrer, recueillir toutes les informations nécessaires à votre suivi, et planifier votre accouchement dans les conditions optimales. Vous remettrez au praticien votre projet de naissance.

Une consultation obligatoire avec un médecin anesthésiste de l'hôpital est à programmer à partir de la 34^{ème} semaine aménorrhée. Prendre rendez-vous au 04.66.78.34.53, pour que le RDV puisse être programmé après la consultation du huitième mois.

rendez-vous :

04 66 78 32 21

du lundi au vendredi
de 8h30 à 16h30

Surveillance prénatale extrahospitalière

Vous souhaitez avoir un accompagnement prénatal extrahospitalier mais désirez accoucher à la maternité du CH d'Alès-Cévennes ?

C'est possible !!

Prenez d'ores et déjà rendez-vous avec une sage-femme et un anesthésiste d'ici la fin de votre grossesse, afin de préparer votre dossier et échanger pour préparer l'accouchement. Ces deux consultations sont obligatoires et viennent en complément de votre suivi prénatal.



**Prenez rendez-vous avec un anesthésiste au 04 66 78 34 53
et une sage-femme au 04 66 78 32 21.**

Vos échographies

Trois échographies de suivi de grossesse sont réalisées à 12, 22 et 32 semaines d'aménorrhées. Elles sont assurées par un médecin ou une sage-femme.

Un examen morphologique complet du bébé sera effectué avec rigueur, afin de s'assurer que le bébé est en bonne santé.

L'échographie 3D va vous permettre de voir bébé de façon encore plus concrète avant d'avoir le bonheur de le voir en « vrai »

Il vous sera délivré un compte rendu et des photos en couleur.



L'acupuncture

Des consultations d'acupuncture vous sont proposées ou sur demande. Elles sont réalisées par une sage-femme formée et peuvent être très bénéfiques pour compléter la prise en charge médicale de certaines douleurs, nausées, vomissements, fatigue, stress, mauvaise position de bébé, aide au sevrage tabagique.

C'est une activité de soutien très riche pour tous les maux de la grossesse, d'autant plus que le recours aux médicaments est très limité au cours de la grossesse.

Les rendez-vous sont à prendre auprès du secrétariat de gynécologie-obstétrique.



Le yoga

Le yoga prénatal vous apporte un mieux-être au quotidien et vous procure calme et sérénité tout au long de votre grossesse. Véritable allié, il peut être pratiqué jusqu'au terme, tant que la grossesse se déroule bien.

Rapprochez-vous du secrétariat de gynécologie-obstétrique pour plus d'informations.



La préparation classique, le waff et la sophrologie



Des séances de préparation à la naissance classique en groupe sont proposées. Les groupes sont constitués en fonction des dates prévues d'accouchement et sont assurés par des sages-femmes.

Elles s'adressent tout autant aux primipares qu'aux multipares. Nous nous adaptons à vos connaissances et expériences.

Nous vous apportons toutes les informations nécessaires pour que votre grossesse et votre accouchement se déroulent sereinement, en sécurité et harmonie. Des conseils et astuces vous aideront à passer plus en douceur certains aléas physiques ou psychologiques.

Des activités de sophrologie ou de waff complètent les méthodes de préparation.

L'accouchement



Quand venir à la maternité ?

- si vous avez des contractions régulières et douloureuses
- si vous pensez avoir rompu la poche des eaux
- si vous saignez
- si vous sentez une diminution des mouvements de votre bébé
- si vous avez des maux de tête importants
- si vous avez fait une chute ou si vous avez reçu un coup dans le ventre

Dans tous les cas, l'équipe de garde est joignable en cas d'urgence au numéro 04.66.78.32.23.

Comment ça va se passer ?

Tout au long de votre travail et de votre accouchement, vous serez surveillée et soutenue par une sage-femme et une auxiliaire.

Le médecin de garde est présente 24h/24h sur place, prêt à intervenir à la moindre difficulté.

Dès la naissance, en l'absence de complication, le lien mère-enfant sera privilégié.

Le bébé est dès la naissance mis en peau-à-peau, aussi longtemps que vous le souhaitez.

Si vous souhaitez allaiter, il vous sera proposé systématiquement la première mise au sein en salle de naissance. Le pédiatre est également disponible pour intervenir en cas de besoin.

Après la naissance la mère et l'enfant seront surveillés pendant 2 heures en salle d'accouchement. Durant ce court séjour les liens mère-enfant, père-enfant sont privilégiés.

L'équipe est là pour vous accompagner dans l'accueil des premières heures de vie de votre nouveau-né.

Une salle nature à la maternité

Les patientes peuvent bénéficier d'une baignoire pour se détendre et soulager les douleurs de début de travail, une banquette large et confortable à partager avec son conjoint, des lianes de suspension pour s'étendre et se posturer afin de faciliter le travail.

La table d'accouchement permet également des positions au gré des patientes afin d'accoucher dans les conditions qu'elles auront choisies.

Pour le confort, une ambiance générale de bien-être est apportée par un éclairage spécifique de ciel ainsi que la possibilité d'écouter sa playlist sur matériel HIFI intégré.

Prise en charge de votre bébé

Notre objectif est de permettre à votre bébé de rester auprès de vous 24h/24h, dès que son état de santé l'autorise, de vous accompagner dans la découverte de votre nouveau-né et dans la réalisation des soins adaptés.

- staff obstétrico pédiatrique hebdomadaire permettant de présenter votre dossier en anténatal si votre bébé nécessite un accueil adapté dès la naissance
- possibilité de rencontrer un pédiatre en anténatal si risque de prématurité, si malformation découverte sur les échographies ou si vous souffrez d'une pathologie qui vous font craindre pour la santé de votre bébé
- possibilité de visiter le secteur de néonatalogie avant la naissance si risque de prématurité et de rencontrer l'équipe médicale et paramédicale
- prise en charge du nouveau-né en salle de naissance par le pédiatre si difficultés d'adaptation, prématurité ou pathologie périnatale
- organisation du transfert vers les CHU de Nîmes ou de Montpellier si l'état de santé de votre bébé le nécessite (né avant 34 SA, poids < 1800 g, détresse vitale)
- examens des nouveau nés en maternité dans les 24h suivant la naissance par le pédiatre et avant le retour à la maison et organisation si nécessaire des examens à réaliser après la sortie
- soutien à l'allaitement, à la parentalité, à la prévention de la mort subite des nourrissons et préparation au retour à la maison.

Néonatalogie

De niveau II elle assure les soins et la prise en charge des bébés âgés de plus de 34 SA nés sur la maternité ou après un accueil à Nîmes ou Montpellier dans le cadre de rapprochement familial.

Elle se compose de 6 chambres dont une chambre mère-enfant pour vous permettre de rester auprès de votre bébé tout au long de son séjour. Nous sommes persuadés que votre présence est indispensable pour contribuer à la guérison et à la bonne évolution de votre bébé aussi nous vous accueillons sans limite dans le secteur.



Activités :

- prise en charge des détresses respiratoires, des infections, des difficultés d'alimentation
- accompagnement des parents dans les soins aux nouveau nés (bains, change, tétées, allaitement maternel)
- soutien psychologique car l'hospitalisation d'un nouveau-né est toujours un traumatisme pour les parents et peut compromettre la rencontre parents-bébé
- soutien à la parentalité
- préparation à la sortie et au retour à la maison
- travail en lien avec les services de néonatalogie des CHU de Nîmes et de Montpellier, avec le réseau péri natal, avec le CAMPS d'Ales et consultations de suivi du développement.

Pédiatrie

Secteur de 14 chambres individuelles permettant d'accueillir en permanence un parent auprès de l'enfant sauf contre-indication médicale (séjour de rupture)

- accueil des enfants de 1 mois de vie à 18 ans porteurs d'une pathologie médicale et chirurgicale et dont les soins ne peuvent être réalisés en ambulatoire
- accueil des enfants et ado présentant une souffrance psychologique, victime de traumatismes en collaboration avec les équipes de pédopsychiatrie
- possibilité de réaliser des chimiothérapies déléguées par le CHU de Montpellier.
- suivi en collaboration avec les équipes des CHU de Nîmes et de Montpellier des enfants présentant des pathologies chroniques
- consultations de suivi et prise en charge des enfants nécessitant un suivi pédiatrique spécialisé (diabète, pathologies endocriniennes, allergie, troubles neurologiques)
- assurer l'aide au diagnostic des enfants du bassin alésien à la demande des médecins généralistes.



Vous pouvez prendre rendez-vous par téléphone au :

04 66 78 31 86

Le Pôle Génie Médical

- Radiologie
- Laboratoire de biologie médicale
- Pharmacie
- Diététique et Alimentation/Nutrition
- Équipe Opérationnelle d'Hygiène
- Archives médicales



L'offre proposée :

Radiologie

Le service d'imagerie médicale est ouvert au public de 8h à 18h du lundi au vendredi avec ou sans rdv et H24 pour les patients hospitalisés et les urgences.

Il propose les dernières innovations en matière d'imagerie numérique :

- salles de radiologie équipées de capteurs plans,
- 2 Scanner et 1 IRM

Le scanner, par sa capacité à établir des images très fines, en coupe et en 3D des organes ou des tissus scannés a progressivement supplanté la radiographie classique. Il permet en effet de mettre en évidence des anomalies invisibles à la radiographie standard ou à l'échographie.

L'IRM est un examen non irradiant qui utilise les propriétés des champs magnétiques. Elle permet de visualiser les organes et tissus mous, dans différents plans de l'espace. Outre une puissance de la machine de 1,5 Tesla, l'IRM offre un tunnel doté d'une large ouverture de 70 cm qui améliore le confort du patient, notamment les risques de claustrophobie.

- La mammographie à capteur plan de dernière génération permettant la réalisation de mammographie diagnostique ou de dépistage de haute qualité numérique. La mammographie est une radiographie des seins. Elle a pour but de déceler au plus tôt des anomalies avant même qu'elles n'aient provoqué des symptômes cliniques. Elle peut permettre, ainsi, de détecter des cancers bien avant qu'ils ne soient palpables. Le service d'imagerie du CH Alès-Cévennes participe au programme de dépistage systématique du cancer du sein pour les femmes de 50 ans à 74 ans.
- Le service est également doté d'un appareil d'échographie. L'échographie est une technique d'imagerie employant des ultrasons qui permet l'étude de multiples organes de l'abdomen, du petit bassin, du cou mais aussi les vaisseaux (artères et veines). Elle recherche des anomalies qui pourraient les atteindre et peut parfois guider un prélèvement en profondeur.



Laboratoire de biologie médicale

Le laboratoire est ouvert au public de 8h à 18h du lundi au vendredi sur rdv et H24 pour les patients hospitalisés et les urgences. C'est un laboratoire polyvalent qui effectue les examens de biologie médicale les plus courants :

- **Biochimie générale et spécialisée** : large panel d'analyses de biochimie et d'immunanalyses (ionogramme, enzymologie, hormonologie, marqueurs cardiaques et tumoraux, vitamines, médicaments...), gaz du sang, électrophorèse des protéines, HbA1c...
- **Sérologies infectieuses** : marqueurs d'infections virales (HIV, hépatites virales, rubéole, grippe...) et sérologie parasitaire (toxoplasmose).
- **Hématologie-hémostase** : cytologie sanguine pour le diagnostic d'hémopathies. Hémostase de routine et spécialisée (surveillance des anticoagulants, troubles de la coagulation, bilan de thrombophilie...).
- **Microbiologie médicale** : identification des micro-organismes et antibiogrammes. Technique de biologie moléculaire pour réponse rapide (méningite, tuberculose, paludisme, clostridium difficile...).

Afin d'assurer la fiabilité et la rapidité des analyses, le laboratoire dispose de moyens technologiques tels que l'automatisation et l'information en réseau des résultats pour tous les médecins de ville ou d'autres établissements de santé (Apicrypt et/ou Fax et/ou Dossier patient informatisé) ou hospitaliers (SRI).



Le laboratoire est accrédité par la section de santé humaine du COFRAC selon la norme NF EN ISO 15189 et les règles d'application du COFRAC sous le numéro 8-3464 (portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr) pour des activités d'examens de biologie médicale. Les clients du laboratoire ne sont pas autorisés à faire référence à l'accréditation du laboratoire de biologie médicale du Centre Hospitalier Alès-Cévennes.

Pharmacie

« pour apporter le bon produit au bon patient au bon moment »

La pharmacie du Centre Hospitalier d'Alès a pour mission principale de délivrer les médicaments et les dispositifs médicaux destinés aux patients hospitalisés après analyse et validation des ordonnances établies par les médecins de l'hôpital.

A ce titre la Pharmacie :

- gère les achats, l'approvisionnement, la détention et la gestion des médicaments et des dispositifs médicaux stériles
- dispense les médicaments et les dispositifs médicaux stériles aux patients hospitalisés
- participe à l'information des malades par des conciliations permettant de connaître l'ensemble des traitements pris
- participe à la formation des professionnels de santé sur les produits de santé et leur bon usage
- assure des consultations lors de démarrage de traitements notamment en cancérologie et participe à des actions d'éducation thérapeutique des patients
- assure la préparation centralisée des chimiothérapies
- assure la traçabilité de certains médicaments (médicaments dérivés du sang) et dispositifs médicaux implantables (prothèses)
- assure la stérilisation des dispositifs médicaux re-stérilisables
- participe à la sécurisation du circuit du médicament en concertation avec médecins, infirmiers et qualitatifs de l'établissement
- participe aux actions de pharmacovigilance, de matériovigilance et autres vigilances sanitaires.



Rétrocession

Vente au public

La pharmacie de l'hôpital dispense les médicaments ne pouvant être achetés qu'en pharmacie hospitalière, sur prescription médicale, aux patients ambulatoires (rétrocession).

Heures d'ouverture de 9h à 16h40
du lundi au vendredi

- *contactez la pharmacie avant votre venue*
- *présentez-vous à l'accueil de l'hôpital muni de votre ordonnance, carte de sécurité sociale, carte de mutuelle*
- *la quantité maximale délivrée ne peut excéder 30 jours en cas d'urgence, les week-end et jours fériés, vous devez prendre contact avec le standard de l'hôpital au 04 66 78 33 33.*

Diététique - Alimentation/Nutrition

L'alimentation est un vecteur important de bonne santé. Le rôle du diététicien est de veiller à ce que chaque patient ou résident bénéficie d'une alimentation adaptée à ses besoins nutritionnels lui permettant de maintenir son état de santé.

Le CLAN, Comité consultatif de Liaison en Alimentation et Nutrition.

Ses missions sont :

- l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients
- l'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prestation alimentation-nutrition
- la formation des professionnels
- l'impulsion d'actions adaptées à l'établissement destinées à résoudre des problèmes concernant l'alimentation et la nutrition

L'équipe transversale de diététiciens, en collaboration avec le CLAN a pour missions :

- une évaluation nutritionnelle de tous les patients hospitalisés, dès l'admission (48h)
- le codage des troubles nutritionnels notamment de la dénutrition
- la prise en charge des patients avec des troubles nutritionnels
- la formation des personnels médicaux et paramédicaux
- l'éducation des patients
- une démarche qualité et gestion des risques
- la collaboration avec l'Unité de Production des Repas pour une adaptation de l'offre alimentaire

Le diététicien dispense des conseils nutritionnels et, sur prescription médicale, participe à l'éducation et à la rééducation nutritionnelle des patients atteints de troubles du métabolisme ou de l'alimentation, par l'établissement d'un bilan nutritionnel personnalisé et une éducation diététique adaptée. Il participe à la définition, au contrôle et à l'évaluation de la qualité de l'alimentation servie aux patients. Il développe les activités relevant du champ de la diététique et de la nutrition.

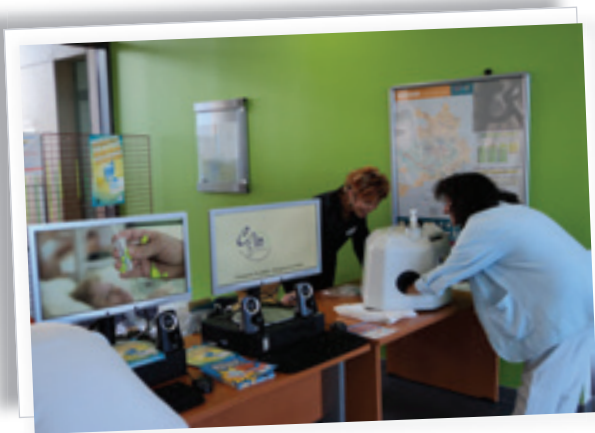


Archives médicales

Le service des archives médicales prend en charge la sécurisation et la circulation du dossier patient et son archivage. Les archives sont conservées sous la responsabilité du directeur de l'établissement dans des locaux adaptés répondant aux normes techniques et de sécurité préconisées.



Équipe Opérationnelle d'Hygiène



Le Centre Hospitalier Alès-Cévennes dispose d'une équipe opérationnelle d'hygiène qui travaille au quotidien pour prévenir les infections et assurer la qualité et la sécurité des soins.



Pôle Hébergement personnes âgées

**5 résidences en lien direct avec l'hôpital,
pour les personnes âgées valides ou dépendantes**



L'offre proposée :

Avec 4 médecins hospitaliers assistés d'environ 260 soignants pour 346 lits et places, le Pôle Hébergement Personnes Agées regroupe 5 résidences spécialisées, récemment rénovées ou réaménagées pour une meilleure qualité de service public.

Pour connaître les modalités d'admission merci de contacter le bureau des entrées des maisons de retraite au 04 66 92 21 90.

UN HEBERGEMENT DE QUALITE, EN LIEN DIRECT AVEC L'HOPITAL :

en tant que services hospitaliers externalisés, toutes les résidences offrent à leurs patients un accès direct et privilégié à toutes les unités de soins du Centre Hospitalier, à son plateau technique ainsi qu'à ses experts en matière d'hygiène d'hôtellerie et de services support.

UN HEBERGEMENT ACCESSIBLE A TOUS :

l'activité couvre l'ensemble du bassin sanitaire des Cévennes, avec une permanence médicale 24h/24, 365 jours par an, assurée par le centre hospitalier.

UNE TRANSVERSALITE DES SAVOIRS :

outre les praticiens gériatres qui ont des spécialités connexes (notamment dans les domaines de la cardiologie, l'oncologie et les problèmes vasculaires), les équipes soignantes (psychologues, ergothérapeute, diététicien, auxiliaires médico-psychologique...) offrent une prise en charge transversale des résidents.

UNE PRISE EN CHARGE COMPLETE DE LA PERSONNE AGEE :

EHPAD, USLD, accueil de jour, hébergement temporaire ou complet, prise en charge de la maladie d'Alzheimer ou de pathologies apparentées, avec l'hospitalisation en dernier recours.

LES 4 SAISONS EHPAD

30140 BAGARD



**Etablissement pour personnes âgées dépendantes
Hébergement Temporaire**

(84 lits)



LES CIGALES
EHPAD / USLD
30380 St Christol les ALÈS

Etablissement pour personnes âgées dépendantes (48 lits)
Unité de Soins de Longue Durée (27 lits)
Hébergement temporaire

LOU CANTOU
EHPAD
30100 ALÈS



Etablissement pour personnes âgées dépendantes (45 lits)
Pathologie de type Alzheimer ou syndromes apparentés Hébergement temporaire



LA ROSE DES VENTS
USLD
30100 ALÈS

Unité de Soins Longue Durée (63 lits)
Les Alizés / Accueil de jour (19 places)

LE CASTELLAS
EHPAD / PASA
30340 ROUSSON



Etablissement pour Personnes âgées dépendantes
Pôle d'Activité et de Soins Adaptées (60 lits)
Hébergement temporaire

Pôle Médecine

- Consultations de médecine
- Consultation mémoire labellisée
- Court séjour gériatrique
- Équipe Mobile de Gériatrie
- Équipe Mobile de Soins Palliatifs
- Équipe d'Addictologie de Liaison
- Oncologie médicale
- Services de Médecine
- SSR gériatrique



L'offre proposée :

Court séjour gériatrique

L'unité de court séjour gériatrique (CSG) prend en charge en hospitalisation complète des patients, âgés de 75 ans et plus, se caractérisant par la coexistence de plusieurs pathologies chroniques invalidantes à l'origine d'une dépendance physique et/ou psychique ou d'un risque de dépendance majeure, et par l'intrication fréquente des pathologies neurodégénératives et somatiques, et de problèmes sociaux surajoutés.

Consultation mémoire

Cette consultation s'adresse aux patients âgés de plus de 70 ans. Elle permet de dépister et prendre en charge les fragilités des patients autonomes pour retarder le processus d'entrée dans la dépendance, et d'optimiser le maintien à domicile et la qualité de vie pour les patients déjà dépendants.

Équipe mobile gériatrique

L'équipe mobile de gériatrie est une équipe transversale intervenant en intra hospitalier sur l'hôpital d'Alès-Cévennes pour effectuer des évaluations gériatriques des patients de plus de 75 ans hospitalisés. L'équipe ne se substitue pas aux équipes de soins qui restent référentes du patient. Elle offre la possibilité aux médecins traitants de la contacter pour un avis médical téléphonique.

Équipe mobile de soins palliatifs

L'équipe mobile de soins de supports et soins palliatifs ne dispose pas de lits d'hospitalisation mais intervient dans les services de l'Hôpital d'Alès ou dans des structures extérieures (EHPAD...). Le Centre Hospitalier Alès-Cévennes dispose de 4 LISP (Lits Identifiés en Soins Palliatifs).

Équipe d'Addictologie de Liaison

L'unité d'Addictologie accueille et accompagne :

- Toutes les personnes présentant une consommation d'alcool, tabac, cannabis, cocaïne, médicaments, ainsi que les personnes présentant une dépendance sans produits : jeux, internet, sexe.
- Toutes les personnes y compris les jeunes, les femmes enceintes, les personnes en situation de précarité, les personnes sous main de justice....
- Quel que soit le stade de l'addiction et de la dépendance.

Services de Médecine

Une prise en charge médicale polyvalente et spécialisée :

Médecine interne, gériatrie, endocrinologie-diabétologie, maladies infectieuses, hématologie, neurologie, dermatologie, néphrologie, CeGIDD (Consultations anonymes et gratuites de dépistage et de traitement des infections sexuellement transmissibles).

La prise en charge se réalise en consultations externes, en hospitalisation de courte durée (de jour ou de semaine) ou en hospitalisation à temps complet.

Oncologie

Une prise en charge globale de la maladie cancéreuse :

Prise en charge en cancérologie est pluridisciplinaire : elle nécessite la coordination de nombreux intervenants médicaux et paramédicaux ainsi que des plateaux techniques spécifiques. C'est en coopération avec l'institut de cancérologie du Gard et l'institut de cancérologie de Montpellier, que le centre hospitalier Alès-Cévennes offre les avantages d'une équipe de proximité avec l'accès aux soins et plateaux techniques innovants. « L'offre de soins en cancérologie est renforcée par un Centre de Coordination en Cancérologie (3C), avec pour mission principale les Réunions de Concertation Pluridisciplinaire en cancérologie (RCP) ».

SSR gériatrique

Le SSR gériatrique accueille en hospitalisation complète ou partielle en hôpital de jour des patients âgés, généralement de plus de 75 ans, présentant des risques particuliers de décompensation, pouvant relever d'une ou de plusieurs pathologies chroniques ou invalidantes, risquant d'entraîner l'installation ou l'aggravation d'une déficience source de dépendance physique ou psychique difficilement réversible.



Pôle Psychiatrie

Trois secteurs pour la prise en charge des patients de tous âges

- 1 secteur psychiatrie de l'enfant et l'adolescent
- 2 secteurs psychiatries de l'adulte



L'offre proposée :

Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent

D'Alès au Vigan et sur le secteur des Mages, ce service s'adresse aux enfants de 0 à 18 ans présentant des troubles psychopathologiques.

Psychiatrie de l'adulte :

Unité de psychiatrie liaisons urgences

Des urgences psychiatriques sont assurées 24/24h et 7/7j par une équipe de professionnels, localisée au sein des urgences. Cette équipe intervient également, à la demande, dans les autres unités de l'hôpital.

Hospitalisation plein temps

Ces unités disposent de 66 lits en chambre individuelle, dont 48 lits pour les patients en situation aiguë et 18 lits d'hospitalisation de longue durée.

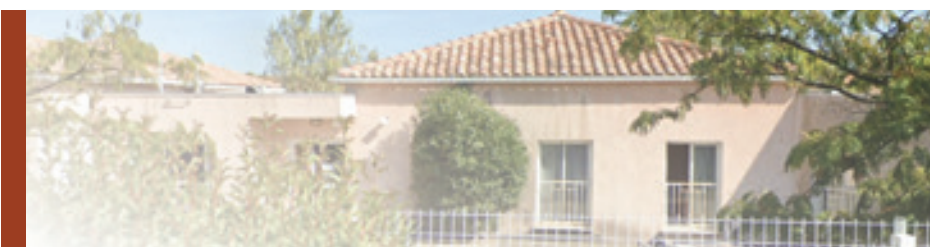
Equipe mobile de psychiatrie-précarité

Pour les personnes en situation d'exclusion et de précarité.

Structures ambulatoires

Hors de l'enceinte de l'hôpital, les structures vous accueillent :

- pour des consultations (CMP)
- pour des prises en charge à la journée ou en demi-journée (HDJ, CATTP)



Structures hors de l'hôpital (ambulatoires)

Psychiatrie de l'enfant et l'adolescent

Centres Médico-Psychologiques pour l'Enfant et l'Adolescent (CMPEA)

Pour les soins et traitements ambulatoires :

- CMPEA Route de Bagnols- 93 rue Claude Gateff 30100 ALES – 04 66 78 78 92
- CMPEA Les Mages –chemin des Truquailles – 30960 LES MAGES – 04 66 78 78 92

Pour les soins spécifiques aux adolescents :

- CMP Adolescent : 34B rue Jean Baptiste Dumas – 30100 ALES – 04 66 91 20 25

Hospitalisation de jour

- Hôpital de jour la Rose Verte – 367 chemin St Étienne d'Alensac – 30100 ALES – 04 66 78 99 83
- Hôpital de jour la Maison Lune – Chemin de Goulsou – 30120 LE VIGAN 04 67 81 02 19

Psychiatrie de l'adulte

Centres Médico-Psychologiques pour adultes (CMP)

Pour les soins et traitements ambulatoires :

- CMP Alès – 22 grand rue Jean Moulin – 30100 ALES – 04 66 52 17 17
- CMP St Ambroix – 4 rue Fabiargues – 30500 ST AMBROIX - 04 66 52 17 17
- CMP La Grand Combe – 3 rue Emile Zola – 30110 LA GRAND COMBE – 04 66 52 17 17

Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)

- CATTP Alès – 120 bis avenue d'Anduze – 30100 ALES

Hospitalisation de jour

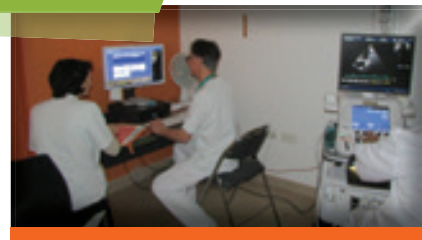
- Hôpital de jour le Mas Chalon - 51 rue des Orangers – 30100 ALES

Les Ateliers
Bleu Cyan
du CATTP



Pôle Soins Aigus

- Cardiologie
- SSR Cardiologique
- Pneumologie
- Réanimation



L'offre proposée :

Cardiologie/USIC/SSR Cardio

La cardiologie est la spécialité médicale qui traite les maladies du cœur et des vaisseaux. Au CH Alès-Cévennes, l'offre de soins du service de cardiologie s'articule autour de trois axes : consultations, explorations et hospitalisations.

• Consultations cardiologiques :

Nos cardiologues vous reçoivent pour des consultations de cardiologie générale (traitement et suivi de l'hypertension artérielle, de l'insuffisance cardiaque, des maladies coronaires...) et pour des consultations de rythmologie (prise en charge des troubles du rythme cardiaque, surveillance des stimulateurs cardiaques...).

• Explorations fonctionnelles :

Cet axe regroupe les examens visant à poser le diagnostic des maladies cardiaques. Ces examens ont le plus souvent recours à des techniques d'imagerie en explorations électrophysiologiques, exploration de la capacité respiratoire par Vo2 max et dépistage de l'apnée du sommeil.

• Hospitalisations :

Le service de cardiologie dispose de 18 lits conventionnels (dont 4 en chambres individuelles) et de 8 lits télémétrés (équipés d'une technologie permettant la surveillance spécifique des patients cardiaques).

Possibilité d'être hospitalisé à la journée pour des actes ambulatoires comme des changements de boîtier de pacemaker ou pose de holter implantable.

L'Unité de Soins Intensifs Cardiologiques (USIC)

accueil, 24h/24, toutes les pathologies cardio-vasculaires aiguës :

- oedème aigu pulmonaire, insuffisance cardiaque, choc cardiogénique, troubles du rythme cardiaque (supraventriculaire et ventriculaire),
- syncope,
- embolies pulmonaires,
- urgences hypertensives,
- insuffisances coronaires aiguës (angor instable),
- infarctus du myocarde et toutes ses complications, mais également les dissections aortiques et les ischémies aiguës des membres.



SSR Cardiologique

L'unité est constituée de 5 lits d'hospitalisation complète et de 10 places d'hospitalisation de jour. Elle accueille des patients nécessitant :

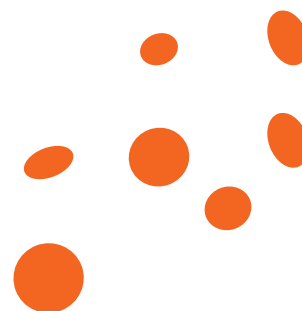
- une rééducation complexe et intensive, faisant suite à une intervention chirurgicale
- une période de rééducation consécutive à une décompensation d'une pathologie cardiaque (infarctus, syndrome coronarien, insuffisance cardiaque....



SRR cardiologique

Outre les traitements aigus ou chroniques qui se réalisent dans les unités de médecine cardiologique, les patients ont besoin de soins de suite et de réadaptation spécialisés, couvrant différents axes :

- le réentraînement physique, qui doit s'accompagner de l'apprentissage des activités physiques d'entretien qui seront à poursuivre à domicile
- l'optimisation du traitement médicamenteux adapté à l'état du patient, à son mode de vie.
- la simplification du traitement est primordiale quant à son observance
- l'éducation thérapeutique pour ces patients nouvellement porteurs d'une maladie chronique doit leur donner les moyens d'améliorer le pronostic par des comportements adaptés.



Pneumologie

Les entrées en pneumologie se font par les urgences, en post consultations, en post réanimation ou par le médecin traitant.

Les pneumologues prennent en charge la plupart des maladies respiratoires de l'adulte : insuffisance respiratoire chronique et aiguë, l'asthme, troubles du sommeil (polysomnographie), BPCO (broncho-pneumopathie chronique obstructive). Différents types de pathologies sont traités : pneumopathies, pneumothorax, décompensation respiratoire, épanchement pleural, embolie pulmonaire, emphysème, dyspnée, hypercapnie, broncho-pneumopathie chronique obstructive, cancer pulmonaire...

Les patients sont accueillis en consultation externe, en hospitalisation conventionnelle ou de plus courte durée (pour un bilan ou certaines explorations). Le service de pneumologie de 15 lits est aussi doté d'un plateau technique ouvert du lundi au vendredi sur le site du Centre Hospitalier Alès-Cévennes. Il permet aux pneumologues du service de faire des consultations et de pratiquer divers gestes thérapeutiques ou diagnostiques (ponction, pose de drain pleural, appareillage pour le syndrome de l'apnée du sommeil, Exploration Fonctionnelle Respiratoire du transfert de monoxyde de carbone : EFR DLCO ...).

L'aide au sevrage tabagique et l'éducation thérapeutique sont également particulièrement mises en valeur par l'équipe.

Réanimation

Le service est constitué de 12 lits répartis en 2 unités :

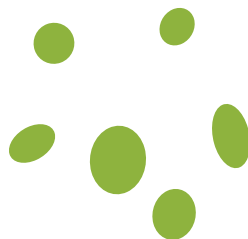
- *8 lits de réanimation*
- *4 lits de soins continus. Dans les 2 unités, l'accueil et les soins sont permanents 24H / 24 (7 jours sur 7).*

Réanimation polyvalente

Les lits de réanimation accueillent des patients présentant ou susceptibles de présenter une ou plusieurs défaillances d'organes mettant en jeu le pronostic vital. Ces patients nécessitent une surveillance rapprochée et le plus souvent la mise en œuvre de méthodes de suppléances telles que la ventilation artificielle, le support hémodynamique, la dialyse.

Le service dispose de matériel de haute technicité : hémodialyse, oxygénation haut débit, ventilation invasive et non invasive, fibroscopie bronchique, drainage pleural, échographie cardiaque et générale.

Les principales pathologies traitées sont les défaillances respiratoires, les chocs septiques, les polytraumatismes, les insuffisances rénales sévères, les chocs hémorragiques, les comas, le post-arrêt cardio-circulatoire et les instabilités post-opératoires.



L'équipe est joignable au
04 66 78 32 13 ou
au 04 66 78 32 14
Secrétariat :
04 66 78 32 06 ou
reanimation@ch-ales.fr

Unité de soins continus

Les lits de surveillance continue assurent la prise en charge de patients médicaux ou chirurgicaux dont les pathologies et/ou les prises en charge font craindre la survenue d'une ou plusieurs défaillances vitales nécessitant d'être monitorés ou dont l'état clinique, après résolution d'une ou plusieurs défaillances vitales, est trop sévère ou instable pour permettre un retour dans une unité d'hospitalisation classique. Elle constitue un niveau intermédiaire entre l'unité de réanimation et les unités de soins classiques.

Les visites sont autorisées 24h/24h, sur RDV, à raison de 2 proches au maximum/jour et en l'absence de contre-indication médicale.

En l'absence de visite possible, des renseignements quotidiens sont communiqués par téléphone à la personne référente.



Pôle Urgences

L'offre proposée :

Le service des urgences, situé à l'entrée du Centre Hospitalier Alès-Cévennes, assure un accueil 24h sur 24h, tous les jours de l'année, de toute personne adulte ou enfant se présentant en situation d'urgence chirurgicale, traumatique, médicale, quel que soit le type d'urgence (vitale ou non).

Le pôle urgences est composé de 4 unités fonctionnelles :

Le SAU

Ce secteur couvre l'accueil des patients, la prise en charge des urgences légères et la prise en charge des urgences lourdes.

Les Urgences Psychiatriques

Le service des urgences psychiatriques situé au sein des urgences, assure un accueil 24h sur 24h, tous les jours de l'année, de toute personne adulte ou enfant se présentant en situation d'urgence médico-socio-psychologique.

L'UHTCD

Ce secteur est une Unité d'Hospitalisation à Très Courte Durée (24h) qui permet, après un passage aux urgences :

- la réalisation d'actes diagnostiques
- la surveillance de l'état clinique
- la surveillance lors de l'admission de thérapeutiques
- l'attente d'une place d'hospitalisation conventionnelle.

Le SMUR

Un service mobile d'urgence et de réanimation (SMUR) est mobilisable par le centre 15 au départ d'Alès sur une zone territoriale définie par l'Agence Régionale de Santé.

Le SMUR est composé d'une équipe médicale mobile (médecin, infirmier) intervenant en liaison avec une équipe de pompiers, équipé de matériels de secours et de réanimation. Ce dispositif peut délivrer une aide médicale urgente pour toute détresse vitale nécessitant une prise en charge pré-hospitalière sur le lieu même d'un accident ou à domicile. L'appel/déclenchement du SMUR est régulé par le centre 15 sur une zone territoriale définie par l'ARS.



Les Formalités administratives



GAP (Gestion Administrative des Patients)

Préparer une consultation ou une hospitalisation

Tout rendez-vous de consultation ou séjour d'hospitalisation entraîne l'ouverture d'un dossier administratif au niveau du bureau de la gestion administrative des patients (GAP).

Gagnez du temps,
optez pour la préadmission

La préadmission permet aux patients de préparer à l'avance leur dossier et ainsi de se rendre directement dans le service le jour J.

Cette demande se fait par e-mail à :
consultations@ch-ales.fr

Dans le mail, le patient mentionne :

- Son adresse complète et numéro de téléphone
- La consultation (le nom du médecin que l'on va consulter) et la date du rendez-vous

Et il joint à son mail :

- Pièce d'identité,
- Attestation d'assurance maladie obligatoire et d'assurance complémentaire à jour à la date de la consultation (carte mutuelle recto-verso).

Cette démarche doit être effectuée par le patient **au plus tard 7 jours avant sa consultation.**

Bureau de la gestion administrative des patients (GAP)

Contact

04 66 78 30 72
04 66 78 30 21
04 66 78 33 17
04 66 78 32 09
04 66 78 33 50

Vous pouvez aussi réaliser ces formalités sur place :

- Un quart d'heure avant votre rendez-vous,
- À la sortie d'une consultation si vous devez revenir
- Ou le jour qui vous convient.

Les pièces à fournir :

Avant votre consultation ou votre hospitalisation, munissez-vous des éléments suivants :

- Pièce d'identité
- Carte vitale mise à jour (ou attestation justifiant de l'ouverture de vos droits)
- Carte de mutuelle ou attestation CMU
- Carnets de soins gratuits (si vous bénéficiez de l'article L115 pensionné militaire ou victime de guerre)
- Carte européenne d'assurance maladie ou certificat provisoire de remplacement de la carte européenne d'assurance maladie
- Attestation de prise en charge de l'organisme d'assurance de votre pays d'origine, si vous êtes ressortissant d'un pays non membre de l'Union Européenne
- Attestation d'Aide Médicale de l'Etat (AME)
- Feuillet d'accident du travail.



■ Facturation urgence

En fonction de vos droits ouverts à la date des soins, vous aurez à régler ou non une partie du montant de la consultation.

Le règlement se fait après la consultation, à la régie GAP consultations, soit par carte bancaire, par chèque, en liquide, ou sur facturation (dans ce cas, le paiement se fait directement auprès de la Recette Municipale d'Alès).



Admission aux urgences

Lors de votre arrivée aux urgences, un agent administratif du bureau des entrées, présent dans ce service 24h/24 recueillera les documents administratifs nécessaires à la constitution de votre dossier.

Pensez à vous présenter au bureau des entrées délocalisé aux urgences afin de fournir vos documents administratifs.

Consultation libérale



Quelques médecins de l'établissement réalisent une partie de leurs consultations sous le régime du secteur libéral. Dans ce cas, les honoraires sont conventionnés.

C'est la feuille de soins et la quittance (toutes deux délivrées lors du paiement) qui serviront à votre remboursement sur la seule base du tarif en vigueur auprès de votre caisse, puis de votre mutuelle, si vous en avez une.



Cas particuliers (couverture sociale incomplète)

En l'absence de déclaration du médecin traitant à votre caisse d'assurance-maladie, la moitié de la part due par l'assurance maladie obligatoire restera à votre charge, sans remboursement possible, si votre mutuelle n'est pas conventionnée ou si elle n'intègre pas la prise en charge « consultation externe » ou « soins externes ».

Si vous êtes assuré social mais sans mutuelle, une partie des frais d'hospitalisation reste à votre charge (20% du ticket modérateur + forfait journalier).

Si vous n'êtes pas assuré social, vous devrez payer l'intégralité des frais d'hospitalisation mais vous pouvez solliciter l'Aide Médicale de l'Etat (AME) auprès du service social qui vous précisera les conditions d'accès à ce régime.

Si vous n'avez pas remis votre attestation de prise en charge lors de votre arrivée, la direction peut demander une provision ou le règlement intégral de vos frais d'hospitalisation.

En cas d'absence de couverture sociale, nous vous invitons à consulter le service social (cf. page 33).

■ Facturation d'une hospitalisation



Vos frais d'hospitalisation

Ticket modérateur et forfait journalier

Sauf exception, vous aurez à régler 20 % de vos frais d'hospitalisation (ou "ticket modérateur") et le forfait journalier.

Ils vous seront facturés après votre sortie et c'est le receveur de l'hôpital qui se chargera de leur encaissement appelé aussi recouvrement.

Si vous bénéficiez d'une mutuelle, vous n'aurez probablement rien à payer hormis le forfait journalier qui peut ne pas être pris en charge.

Pour obtenir l'avance de ces frais, n'oubliez pas de fournir les coordonnées de votre mutuelle lors de votre arrivée (nous pourrons ainsi solliciter, de votre part, la demande de prise en charge).

Si vous bénéficiez d'une couverture spécifique (Affection Longue Durée, régime minier ou SNCF notamment), vos frais d'hospitalisation peuvent être couverts à 100 % (seul le forfait journalier vous sera facturé s'il n'est pas pris en charge par votre mutuelle). Renseignez-vous auprès de l'équipe de la Gestion Administrative des Patients (GAP). Les tarifs sont disponibles auprès de la GAP.

Organiser sa sortie

Votre sortie se prépare

Transports sanitaires

Si lors de votre sortie, votre état nécessite un transport médical, les services de soins tiennent à votre disposition la liste des sociétés de transports sanitaires agréés dans le département.

Un bon de transport vous permettra, sous certaines conditions, d'obtenir un remboursement auprès des organismes de sécurité sociale.

Vous êtes sorti(e)

Vous avez la possibilité de répondre au **questionnaire de sortie**.

Vous souhaitez un renseignement complémentaire, nous alerter de votre changement d'adresse ou obtenir un document ?

Sortie contre avis médical

Dans le cas où vous décidez de quitter l'hôpital contre avis médical avant la fin de votre prise en charge, le médecin vous informera des risques encourus et vous serez entièrement responsable de votre état de santé.

Le bureau Gap est aussi à votre disposition :


- pour instruire **votre dossier de facturation** et nous permettre de vous accorder une **avance des frais** de votre séjour si les conditions sont remplies (notamment si vous êtes arrivé en urgence ou la nuit)
- pour vous fournir un **bulletin de situation** (le « BS » utile pour votre employeur, votre caisse d'assurance maladie ou votre transport ambulancier)
- pour vous orienter, en cas de difficultés familiales, sociales ou professionnelles, vers le **service social** (des assistants sociaux sont là pour vous conseiller et vous guider dans vos démarches administratives liées à l'hospitalisation et à la préparation de votre sortie).

Contactez le bureau GAP

(Gestion Administrative des Patients)

3 options possibles

par téléphone :

 04 66 78 30 72
04 66 78 30 21
04 66 78 33 17
04 66 78 32 09
04 66 78 33 50

Horaires d'ouverture



Le bureau des entrées est ouvert de :

8h à 17h du lundi au vendredi

par courrier électronique :

(pour l'envoi ou la réception de documents scannés)



gap@ch-ales.fr

par courrier postal :



à l'adresse suivante :

**Centre Hospitalier ALÈS-CÉVENNES,
Bureau des entrées,
811 avenue D' Jean Goubert
30100 ALÈS**

Hôtellerie et Services Sociaux

Service social

Le service social des patients



Afin de prévenir toute difficulté sociale ou médico-sociale liée à l'hospitalisation ou au retour à domicile, le service social s'adresse aux personnes hospitalisées quels que soient l'âge, l'origine géographique, la situation socio-professionnelle, le degré d'autonomie ...

Le service social intervient à la demande du patient et/ou de son entourage mais aussi à la demande des services de soins ou des partenaires extérieurs.

- En cas de difficultés lors du séjour hospitalier, il est conseillé de solliciter un(e) assistant(e) social(e) hospitalier(e) le plus tôt possible afin d'anticiper les solutions d'aval. La rencontre peut se faire dans son bureau ou en chambre dans les secteurs de soins, en service de soins de suite et de réadaptation (SSR) ou sur le pôle EHPAD/USLD.

La prise en charge proposée

L'Assistant(e) social(e) propose une écoute, un soutien, un accompagnement en vue d'une orientation vers les dispositifs spécifiques à chaque situation en vue de :


- faciliter l'accès aux droits et aux soins des personnes
- effectuer si nécessaire, des demandes d'admission en établissement pour personnes âgées ou en situation de handicap
- organiser le retour et/ou le maintien à domicile avec des aides adaptées
- établir des liaisons avec les partenaires extérieurs et autres services sociaux
- solliciter si besoin, des mesures judiciaires en faveur des personnes vulnérables

Horaires d'ouverture



Secrétariat

de 9h à 16h30, du lundi au vendredi.

 04 66 78 31 18

Fax : 04 66 78 30 42

 secsocial@ch-ales.fr

Gestion du traitement médicamenteux personnel

Si vous prenez un traitement médicamenteux avant votre venue dans l'établissement, veillez à disposer de vos ordonnances et les transmettre aux professionnels de santé lors de votre arrivée dans le service. Si vous êtes venu avec votre traitement, celui-ci sera conservé par l'équipe soignante à votre arrivée et restitué lors de votre sortie.

Télévision et téléphone

Toutes les chambres de l'hôpital sont équipées d'un réseau téléphonique illimité vers les fixes, d'un service de télévision et d'un accès à internet par connexion wifi.

Vous pouvez récupérer les codes d'activation du service de télévision soit :

- à la boutique Relais H pendant les horaires d'ouverture
- dans le distributeur de boissons à proximité de l'accueil
- par téléphone au 04.78.95.74.70

Après récupération du code, il suffit de le renseigner à l'emplacement prévu à cet effet lors de l'allumage du téléviseur à l'aide de la télécommande.



Restauration

“Quand l'appétit va, tout va”. L'alimentation et la nutrition sont des éléments décisifs au bien-être et à l'amélioration de la santé des patients. C'est pour cela que dans les cuisines du Centre Hospitalier Alès-Cévennes, le maître-mot est la qualité. Elaborés avec le concours de diététiciennes, les repas sont réalisés sur place. Les menus sont adaptables : régimes sans sel, sans porc ou végétarien... Le petit déjeuner est servi entre 7h30 et 8h ; le déjeuner à partir de 12h. ; et le dîner à partir de 19h.

Repas accompagnant

L'accompagnant peut prendre un repas en prévenant le service où le patient est hébergé. La commande de ce repas doit se faire au plus tard à 10h pour le déjeuner, à 17h pour le dîner. L'achat de ticket se fait au bureau des entrées de 8h à 17h.

Boutique et distributeurs

Journaux, magazines, romans, idées-cadeaux, pause-café, restauration : **une boutique « Relais H »** avec une terrasse est ouverte dans le hall de l'hôpital de 8h à 19h du lundi au vendredi et de 10h à 18h les samedi, dimanche et jours fériés. Des distributeurs de boisson et de friandises sont également à disposition à cet endroit et dans certains services.

Aumônerie

Les usagers peuvent pratiquer leur religion dans les limites du respect de la charte de la laïcité des services publics. Un service d'aumônerie est présent tous les jours à l'hôpital. A votre demande, un aumônier catholique, protestant ou musulman peut venir dans votre chambre pour un moment d'échange ou de recueillement.

Vous pouvez appeler depuis le téléphone de votre chambre en composant le 76000 et en laissant sur le répondeur votre nom et le service dans lequel vous vous trouvez.

Vous pouvez aussi vous adresser à un soignant qui transmettra.

Bibliothèque

L'association VMEH (Visiteurs des Malades en Établissement Hospitalier) distribue des livres dans les chambres le mardi après-midi. Si vous êtes intéressés faites le savoir aux personnels soignants. La liste des bénévoles est disponible au secrétariat de la direction générale.

PASS Permanence d'Accès aux Soins de Santé

Les missions de la PASS

La PASS est un dispositif qui a été mis en place suite à la loi de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998.

Elle permet aux personnes ayant une couverture sociale incomplète d'accéder aux soins.

La prise en charge proposée

L'équipe de la PASS est composée d'un médecin, d'une infirmière (présente le mardi et le jeudi matin) et d'une assistante sociale.

L'assistante sociale de la PASS est chargée d'accompagner les personnes dans les démarches d'ouverture des droits.

Horaires d'ouverture de la PASS



de 9h à 16h30, du lundi au vendredi.

04 66 78 31 18

mail : pass@ch-ales.fr

Hôtellerie

Parce que votre bien-être est au cœur de notre projet d'établissement, le Centre Hospitalier Alès-Cévennes soigne aussi son offre hôtelière.

Des chambres tout confort

Avec des espaces fonctionnels bien étudiés, des revêtements muraux aux douces tonalités, de grandes fenêtres et un brise-soleil réglable depuis son lit, chaque chambre de l'hôpital offre un grand confort au patient afin qu'il se repose au mieux et se rétablisse plus vite.

Chambre particulière

Cette prestation vous assure d'être hospitalisé dans une chambre individuelle, dans la mesure des places disponibles. Le supplément est généralement pris en charge par votre mutuelle. Pour des situations particulières et sur autorisation médicale, il est possible pour un accompagnant de rester, la nuit, auprès du patient sur un fauteuil ou un lit d'appoint.

Gestion des biens personnels

Nous vous conseillons de ne pas amener d'objet personnel et/ou de valeur lors de votre admission (bijoux, appareil numérique, argent ...). Un inventaire sera réalisé lors votre admission en service de soins et un dépôt au coffre pourra être réalisé. Pour les objets que vous souhaiteriez conserver en votre possession, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Droits et Devoirs

Charte de la personne hospitalisée



Circulaire NDHCE/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 02 Mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

Principes généraux (1)



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



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.

(1) Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr

Interprète

Afin de faciliter la communication entre les professionnels et les patients et d'assurer l'information des patients, le centre hospitalier peut faire appel à des interprètes que vous pouvez solliciter auprès de l'équipe du service.

Patient en situation de handicap

Si vous êtes en situation de handicap, vous pouvez faire part de vos besoins spécifiques pour votre consultation ou votre hospitalisation afin d'adapter le matériel et les moyens nécessaires à votre prise en charge auprès du cadre de santé du service concerné. Contact de la référente patient en situation de handicap : Soraya Bahchachi - 04 66 78 31 18 ou secsocial@ch-ales.fr

Evènements indésirables graves

Vous pouvez déclarer un événement indésirable associé aux soins à l'adresse mail suivante <http://www.signalement-sante.gouv.fr>, vous contribuez ainsi à aider les autorités sanitaires à identifier de nouveaux risques et à mettre en place des mesures pour prévenir et limiter ces risques.

Votre avis nous intéresse

Afin de contribuer à améliorer la qualité des prises en charge et répondre à vos besoins, nous sollicitons votre avis sur votre séjour :

- lors de votre sortie, un questionnaire papier vous sera remis, celui-ci devra être transmis au personnel du service
- lors de votre admission, votre adresse e-mail vous a été demandée. Dans les 15 jours suivant votre sortie, un mail vous sera envoyé afin de compléter un questionnaire national anonyme transmis par la Haute Autorité de Santé dans le but de recueillir votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge.

Don d'organe et de tissu

Le don d'organes et de tissus est une procédure strictement encadrée par la loi.

Actuellement, trois possibilités peuvent être envisagées :

- le prélèvement d'organes et de tissus sur personnes décédées en état de mort encéphalique
- le prélèvement de cornées sur personne décédée présentant un arrêt cardiorespiratoire persistant
- le prélèvement sur personnes décédées après arrêt circulatoire dans le cadre d'un arrêt des thérapeutiques en réanimation.

Toute personne est donneur potentiel, à moins que, de votre vivant vous ne vous soyez opposé au don, principalement par votre enregistrement sur le Registre National des Refus (A.B.M. 1 avenue du Stade de France, 93212 Saint-Denis La Plaine cedex).

Dans le cas des mineurs, incapables majeurs ou d'obstacles médico-légaux, la décision relève des détenteurs de l'autorité parentale ou judiciaire.

Comité éthique

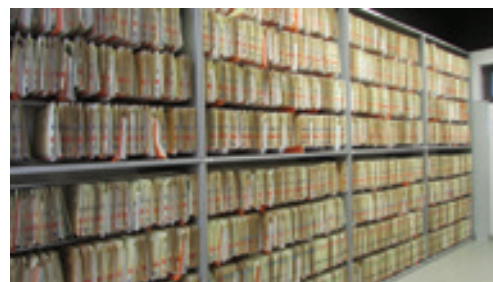
Dans son cadre d'action, le comité éthique peut être saisi par les usagers, une demande de saisine doit être formulée à la direction générale au 04 66 78 31 11 ou secdbg@ch-ales.fr.

Les avis consultatifs du comité peuvent porter sur des points tels que : le consentement aux soins, les directives anticipées, la personne de confiance, le conseil génétique, les soins palliatifs ...



Accès au dossier médical

Conformément à la loi du 4 mars 2002, toute personne a le droit d'accéder à son dossier médical. La consultation doit respecter certaines règles. Une demande écrite doit être adressée au Directeur de l'établissement accompagnée de la copie d'une pièce d'identité recto-verso.



La demande peut être faite par :

- le patient
- le titulaire de l'autorité parentale pour les mineurs ou par le tuteur pour les adultes bénéficiant de la mesure de protection
- les ayants droit mais aussi concubin ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité, en cas de décès du patient.

La consultation sur place des informations est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais inhérents à la reproduction sont facturés au préalable. Ceux-ci sont détaillés dans le formulaire de demande. Le service des archives médicales dispose de 8 jours ouvrés pour mettre les documents à disposition si le dossier date de - de 5 ans et de 2 mois pour un dossier qui date de + de 5 ans.

La durée de conservation d'un dossier médical est de vingt ans.

Lors de son admission, un document permet au patient d'exprimer son choix sur l'accès à son dossier médical par ses ayants droit. Cette décision est révocable à tout moment.

Désignation de la personne de confiance



Au cours de votre séjour, vous pouvez librement choisir de désigner une personne de confiance.

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.

Un formulaire écrit cosigné par vous et votre personne de confiance est nécessaire et vous sera proposé dès votre arrivée dans le service par l'équipe soignante. A tout moment, vous pouvez, bien entendu, changer d'avis et annuler votre

désignation ou remplacer la personne par une autre.

La personne de confiance peut, à votre demande, vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux et prendre connaissance de votre dossier médical en votre présence. Ainsi, elle pourra éventuellement vous aider à prendre vos décisions concernant votre santé.

Dans le cas où, au cours de votre hospitalisation, vous ne seriez plus en capacité de donner votre avis ou prendre des décisions, l'équipe soignante consultera en priorité, votre personne de confiance. L'avis recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Si vous avez rédigé des directives anticipées, il est recommandé de les transmettre à votre personne de confiance.

NB : la personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.



Directives anticipées

Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, vous pouvez, au cours de votre séjour, rédiger vos « directives anticipées » : ce sont vos volontés et souhaits, exprimés à l'écrit et à l'avance, sur la possibilité de refuser ou de poursuivre, de limiter ou d'arrêter des traitements, y compris le maintien artificiel de la vie, ou de bénéficier d'une sédation profonde et continue. Vous pouvez en parler à l'équipe médicale et soignante pour qu'ils vous aident dans votre démarche.

Un modèle peut être mis à votre disposition pour vous aider à les écrire.

Les professionnels de santé respectent vos volontés exprimées dans les directives anticipées qui sont portées à leur connaissance, conformément à la législation en vigueur. Si vous avez déjà rédigé celles-ci, transmettez les à l'équipe médicale et soignante ou informez-les du lieu où vous les avez rangées ou de qui les détient.

Vos directives anticipées sont valables sans limites dans le temps et vous pouvez les réviser ou les révoquer à tout moment.

Prise en charge de la douleur

La douleur n'est pas une **fatalité**.

Elle est en permanence au centre de nos préoccupations, et les différents services s'engagent à évaluer votre douleur pendant votre séjour et à mettre en place des traitements adaptés.

Les soignants, en lien avec le **CLuD** : Comité de Lutte contre la douleur de l'établissement, sont chargés de faire tout ce qu'il est possible pour limiter votre douleur.

Vous avez peur d'avoir mal ?

Nous nous engageons à :

• *Prévenir*

Prévenir une douleur qui peut être induite par un geste quotidien comme une toilette, un déplacement ou un examen. Nous allons vous aider en anticipant les gestes potentiellement douloureux et en vous proposant une alternative pour améliorer votre confort.

• *Évaluer*

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous** car tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur, mais il est possible d'en mesurer l'intensité pour chaque patient en utilisant une échelle qui vous convient.

Vos proches pourront également aider l'équipe soignante afin d'améliorer votre confort et votre bien-être.

Aussi pour nous aider à mieux adapter un traitement à votre situation, il est important de **signaler** votre douleur.

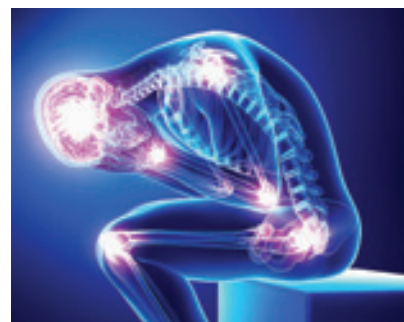
• *Traiter*

En plus des traitements antalgiques classiques, les équipes soignantes du Centre Hospitalier Ales Cévennes peuvent vous proposer des techniques non médicamenteuses comme par exemple : l'hypnose, le toucher-massage, la relaxation ... pour soulager votre douleur et améliorer votre confort.

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

Aidez-nous à vous aider

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 »



Accompagnement en Soins palliatifs

Cette intervention est réalisée à la demande des médecins ou des cadres de santé dans les différents services hospitaliers et les résidences pour personnes âgées.

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Composé de médecins et soignants, le CLUD se réunit régulièrement pour coordonner les actions de prévention, de formation, de prise en charge et de surveillance de la douleur.

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

Protection des données à caractère personnel

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n° 2016/679 et loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée en 2004 et 2018

Pour vous apporter des soins et des services adaptés à vos besoins et les mettre en œuvre, votre établissement de santé collecte un certain nombre de données telles que votre état civil et vos coordonnées de contact pour vous identifier et pouvoir vous contacter, votre numéro de sécurité sociale pour la facturation des soins et vos données de santé pour le suivi de votre santé.



Le Centre Hospitalier d'Alès s'engage à garantir la confidentialité de ces données. En dehors des cas prévus par la réglementation qui nécessitent un consentement exprès de votre part, les informations recueillies pourront être utilisées dans le cadre d'études à visée statistique, d'évaluation ou épidémiologique par les professionnels de l'hôpital, y compris ceux qui ne vous suivent pas. Vous disposez de différents droits dont un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement. Pour exercer vos droits, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données à DPD@chu-nimes.fr. Vous pouvez également consulter notre politique relative à la protection des données personnelles sur notre site internet <http://www.ch-ales.fr> ou à l'accueil de votre établissement.

Bienveillance

La bienveillance est un droit pour tous les usagers, dont la promotion au sein de l'établissement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des patients et des résidents et de maîtrise du risque de maltraitance. Cette démarche implique tous les professionnels de l'institution et les usagers. Et cela suppose d'avoir développé une politique de confiance au sein de l'établissement, que ce sujet ne soit pas tabou et qu'une politique de gestion des ressources humaines et de formation ait été mise en œuvre afin que toutes les équipes au sein d'une structure sachent reconnaître, identifier et signaler la maltraitance et s'investir autour d'un projet commun pour lutter contre.

Le Centre Hospitalier Alès-Cévennes s'est engagé à promouvoir la bienveillance, mais aussi à lutter contre la maltraitance. Aussi, afin de respecter ce double engagement et pour répondre aux exigences de la Haute Autorité de Santé, l'établissement s'est fixé pour objectifs de conduire les actions suivantes :

- organiser le signalement des situations de maltraitance
- organiser la gestion d'une situation de crise
- développer la communication autour du thème de la bienveillance (information et groupes de parole)
- sensibiliser les professionnels à la bienveillance au travers de réflexions sur l'amélioration des pratiques professionnelles
- mettre en place une démarche d'évaluation des pratiques professionnelles
- former les professionnels (formation-action).

Commission des Usagers (CDU)

Au Centre Hospitalier Alès-Cévennes, la Commission Des Usagers veille au respect des droits des usagers et contribue ainsi à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients. Elle se réunit régulièrement sous la présidence du chef d'établissement. Sur la base des informations et bilans qui lui sont présentés, elle fait des propositions d'action.

Les représentants des usagers sont invités aux différentes manifestations organisées par l'établissement et sont destinataires de la lettre mensuelle d'information, le CHAC Info. Ils sont consultés et/ou informés des plaintes et réclamations, des projets institutionnels, en particulier ceux en lien avec les droits des patients, l'amélioration de l'accueil dans l'établissement.

Les missions et la composition de la CDU sont affichés dans le hall de l'établissement.

Les représentants des usagers du CH ALES sont :

- *Madame Lyse VANNIERE - Vice-présidente de la CDU représentante des usagers titulaire (Association UNAFAM = Union Nationale de Familles et Amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques -Agrément N2016RN0020) 06.61.42.41.90*
- *Madame Anne-Marie TEULADE - représentante des usagers titulaire (Fédération Nationale VMEH = Visites des Malades en Établissement Hospitalier Agrément N2015RN0012) 06.18.20.21.93*
- *Madame Annie VIDAL-PALETTI - représentant des usagers suppléante (Association la Ligue Contre le Cancer – Agrément N2016RN0084) 06.63.36.43.95*
- *Monsieur Yannick PRIOUX - représentant des usagers suppléant (Association française des diabétiques Occitanie – Agrément N2016RN0082) 06.09.74.72.88.*

En cas de litige...

Si vous rencontrez des difficultés au cours de votre séjour, adressez-vous à votre médecin référent ou au cadre de santé du service qui s'engage à répondre à vos demandes dans les meilleurs délais. Si vous n'êtes pas satisfait des explications ou solutions apportées, vous pouvez manifester votre désaccord :

- sur le questionnaire de sortie
- en écrivant au directeur président de la CDU qui traitera votre réclamation ou vous proposera une médiation
- en contactant un représentant des usagers (coordonnées ci-dessus).

La CCI est compétente pour gérer à l'amiable les litiges consécutifs aux accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales. Adressez votre requête à la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux de la région Languedoc-Roussillon (235 cours Lafayette, 69451 LYON Cedex 6).

Devoirs des Usagers accueillis au sein de l'hôpital

L'hôpital se veut un lieu sûr et accueillant. Cet objectif est l'affaire de tous, patient et visiteur et chacun y contribue en respectant quelques règles de vie collective :

- respect des agents de l'hôpital
- respect des autres patients et en particulier de leur repos en veillant au silence et en participant au calme ambiant
- respect des personnes, des locaux et des matériels. Les images des caméras de vidéo-protection installées au sein de l'établissement peuvent être visionnées en cas d'agression, vol ou dégradation de matériel.

Dans le cadre d'une procédure judiciaire, les usagers peuvent également bénéficier de ces images. La demande doit être faite auprès de la Direction générale : secdg@ch-ales.fr ou au délégué à la protection des données : dpd@ch-ales.fr

- respect des règles de visite : visites autorisées de 12h à 18h sauf accord médical, nombre limité de visiteur par chambre animaux non admis
- interdiction de filmer ou photographier ou de réaliser des enregistrements audios des agents ou des personnes qui fréquentent l'hôpital, à leur insu (agissements constitutifs d'une atteinte à la vie privée, pénalement sanctionnables)
- interdiction de fumer ou de vapoter au sein de l'hôpital.
- application des consignes sanitaires (port du masque obligatoire, désinfection des mains...).

Le règlement intérieur intégral du CH ALES est disponible sur le site internet.

Pour votre protection, pour celle de tous les patients admis à l'hôpital, de tous les visiteurs ainsi que tous les professionnels de santé qui y travaillent, nous vous recommandons de respecter tout au long de votre séjour quelle que soit sa durée, ces recommandations :



DÉSINFECTEZ VOS MAINS PAR FRICTION HYDRO-ALCOOLIQUE

Quand ?

- ❖ Dès votre arrivée à l'hôpital.
- ❖ Chaque fois que vous entrez ou que vous sortez d'une / de votre chambre.
- ❖ Si vous venez en consultation, ou pour un examen ou un hôpital de jour : en entrant et en sortant de la salle

Comment ?





PORTEZ UN MASQUE

Quand ?

En période épidémique :

- ❖ **Dès votre arrivée** : si vous venez pour une consultation, en hôpital de jour, pour un examen, ou pour une visite. Gardez votre masque pendant la consultation ou la réalisation de l'examen.
- ❖ **En hospitalisation**, vous pouvez l'enlever si vous êtes seul dans la chambre. Remettez le masque dès qu'un soignant ou un visiteur entre dans votre chambre.

Hors période épidémique :

- ❖ **Dès l'apparition de symptômes respiratoires** : si vous avez une difficulté à respirer, de la toux, le nez qui coule, un mal de gorge, etc...

Comment ?








- ❖ Réaliser une désinfection des mains par friction avec une solution hydro-alcoolique
- ❖ Positionner le masque sur le visage et placer les élastiques derrière les oreilles, sans les croiser. La barrette métallique doit être en haut, la partie colorée à l'extérieur.





- ❖ Déplier le masque : **le nez, la bouche et le menton doivent être couverts**
- ❖ Plaquer la barrette métallique sur le nez
- ❖ **Ne pas manipuler, ni toucher le masque jusqu'à son retrait**
- ❖ A son retrait, désinfecter vos mains par friction avec une solution hydro-alcoolique
- ❖ Le masque doit être changé s'il est souillé ou mouillé.

SANS OUBLIER LES GESTES SIMPLES DE LA VIE

- ❖ Avant de manger, après être allé aux toilettes, après vous être mouché : lavez vos mains avec de l'eau et du savon, ou réalisez une friction des mains avec une solution hydro-alcoolique
- ❖ Utilisez des mouchoirs à usage unique et jeter les dans les poubelles après utilisation
- ❖ Respectez la distanciation physique en période épidémique (2 m) avec la personne qui vient vous rendre visite / à qui vous rendez visite ; dans les files d'attente : accueil, inscription, admission,...
- ❖ Evitez au maximum de toucher les poignées de porte, les boutons d'ascenseurs,...
- ❖ **SI VOUS ÊTES VISITEUR** : en cas de symptômes évocateurs d'une infection, reportez votre visite pour la protection des patients, des visiteurs, des professionnels.

CH ALES CEVENNES 811 AVENUE DR JEAN GOUBERT BP 20139 30103 ALES Tel: 0466783111		Type d'établissement:CH Version de la certification : V2014 Date de certification : 04-10-2017		 MAN 3 INFO 06 V3 MAJ 2021 Statut de confidentialité : Public						
Catégorie	Indicateur	Dimension	Valeur de l'indicateur	Cotation	Intervalle de confiance	Couleur	Evolution	Date des données	Fréquence de la mise à jour	Source
Qualité des prises en charge perçue par les patients	Satisfaction et expérience des patients hospitalisés plus de 48 heures en MCO	Note globale des patients hospitalisés	69,67%	-	-		-	2021	Tous les ans	e-Satis
	Dimensions de l'indicateur satisfaction et expérience des patients hospitalisés plus de 48 heures en MCO	Accueil	65,92%	-	-	-	-			
		Prise en charge par les médecins/chirurgiens	77,26%	-	-	-	-			
		Prise en charge par les infirmiers/aide-soignants	79,62%	-	-	-	-			
		Chambre	72,37%	-	-	-	-			
		Repas	52,19%	-	-	-	-			
		Organisation de la sortie	58,55%	-	-	-	-			
	Satisfaction et expérience des patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire	Note globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire	75,80%	-	-		-			
	Dimensions de l'indicateur satisfaction et expérience des patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire	Avant l'hospitalisation	74,35%	-	-	-	-			
		Accueil	77,96%	-	-	-	-			
La prise en charge		83,43%	-	-	-	-				
Chambre et collation		71,39%	-	-	-	-				
Organisation de la sortie et retour à domicile		70,77%	-	-	-	-				
Complication après chirurgie orthopédique	Complication veineuse après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou Ces indicateurs mesurent la survenue de caillots de sang dans les veines ou les poumons après une prothèse totale de hanche ou de genou dans l'établissement, en tenant compte des caractéristiques des patients opérés.	Complication veineuse après la pose d'une prothèse totale de hanche	Données insuffisantes <10 séjours cibles	-	-	-	-	2020	Tous les ans	PMSI
		Complication veineuse après la pose d'une prothèse totale de genou	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu	-	-		-			
	Infections du site opératoire après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou Ces indicateurs mesurent la survenue d'une infection du site opératoire après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou dans l'établissement, en tenant compte des caractéristiques des patients opérés.	Infections du site opératoire après la pose d'une prothèse totale de hanche	Données insuffisantes <10 séjours cibles	-	-	-	-	2020	Tous les ans	PMSI
		Infections du site opératoire après la pose d'une prothèse totale de genou	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu	-	-		-			
Qualité de la coordination des prises en charge	Taux de comptes rendus d'imagerie structurés, produits lors d'un ACE ou lors du séjour du patient, consultables sous forme électronique directement depuis les services de soins et médico-techniques concernés	Résultats d'imagerie, de biologie et d'anatomopathologie	100%	-	-	-	-	2015	Semestrielle	Politique institutionnelle
	Taux des services pour lesquels le dossier patient informatisé intègre les comptes rendus (de consultation, d'hospitalisation, opératoires, d'exams d'imagerie), les traitements de sortie, les résultats de biologie et la lettre de liaison de sortie	DPI (Dossier patient informatisé et interopérable) et communication extérieure	100%	-	-	-	-	2021	Semestrielle	Politique institutionnelle
	Taux de séjours disposant d'un plan de soins unique informatisé alimenté par l'ensemble des prescriptions	Prescription électronique alimentant le plan de soins	0%	-	-	-	-			
Démarche de certification	Niveau de certification V 2014		Certification avec recommandation(s) d'amélioration B							

Légende: +     -  non concerné (NC), données insuffisantes (DI)

Les résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins et de la certification des établissements de santé sont accessibles sur le site de la HAS.

Se repérer dans l'hôpital

Niveau -1



- | | | |
|---------------------|------------------------------|-----------------------|
| ● Locaux Mortuaires | ● Laboratoire | ● Pharmacie |
| ● Sécurité Incendie | ● Ateliers Maintenance | ● Stérilisation |
| ● Informatique | ● Consultations Obstétriques | ● Hygiène |
| ● Archives | ● Biomédical | ● Société Maintenance |
| ● EFS | | |

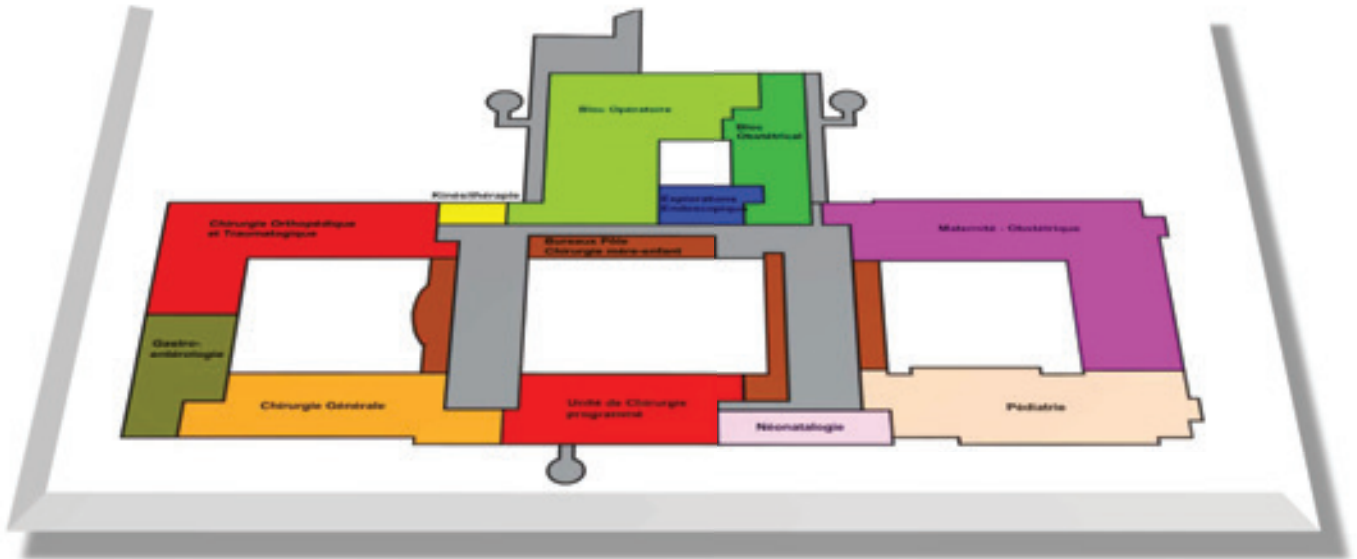
Niveau 0



- | | | | |
|-----------------------------|---------------------------|------------------------|-------------------------------|
| ● Cardiologie | ● Consultations Chirurgie | ● Administration | ● Réanimation - USC |
| ● Consultations Cardiologie | ● Consultations Pédiatrie | ● Accueil - Admissions | ● Radiologie |
| ● Consultations Pneumologie | ● EMSP | ● Urgences | ● Service de santé au travail |
| ● Consultations Médecine | ● DIM | ● USC | ● Maison Médicale de Garde |

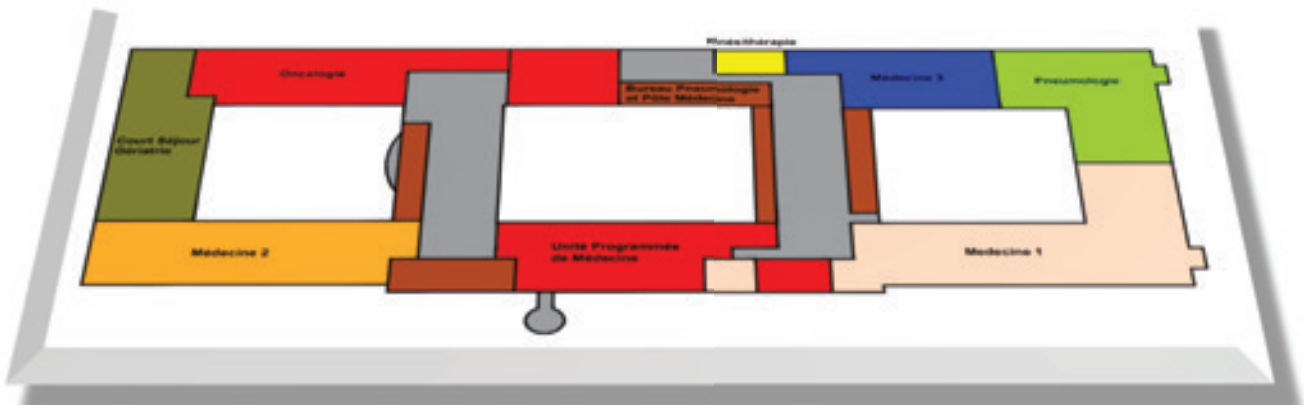
Se repérer dans l'hôpital

Niveau 1



- | | | |
|--|--|---|
| ● Néonatalogie | ● Unité de Chirurgie programmée | ● Bloc Obstétrical |
| ● Chirurgie Orthopédique et Traumatologique | ● Pédiatrie | ● Explorations - Endoscopique |
| ● Gastro-entérologie | ● Maternité - Obstétrique | ● Kinésithérapie |
| ● Chirurgie Générale | ● Bloc Opérateur | ● Bureaux Pôle Chirurgie mère-enfant |

Niveau 2



- | | | |
|---|--|--|
| ● Court Séjour Gériatrie | ● Médecine 3 | ● Kinésithérapie |
| ● Unité Programmée de Médecine | ● Oncologie | ● Bureau Pneumologie et Pôle Médecine |
| ● Medecine 1 | ● Pneumologie | |
| ● Médecine 2 | | |

Plan d'accès



Accessibilité :

- ☞ **Transport commun** : ligne 2 sur le réseau NTecc du lundi au vendredi
- ☞ **Parking** : un parking visiteur gratuit est à votre disposition

